

BEATRIZ LUZ BANHARA

**A FRAGILIDADE DA PESSOA IDOSA E O CÓDIGO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR**

ANDRADINA/SP

2023

BEATRIZ LUZ BANHARA

**A FRAGILIDADE DA PESSOA IDOSA E O CÓDIGO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado nas Faculdades Integradas Rui Barbosa – FIRB, sob a orientação do Professor Roberto Daniel Teixeira, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Andradina/SP

Junho/2023

Beatriz Luz Banhara

**A FRAGILIDADE DA PESSOA IDOSA E O CÓDIGO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à banca examinadora como requisito parcial para obtenção do Bacharelado em Direito nas Faculdades Integradas Rui Barbosa – FIRB. Defendido e aprovado em _____ de _____ de _____ pela banca examinadora constituída por:

Prof(a). Dr(a). ou Ms. Nome do(a) Orientador(a) _____

Instituição: _____

Prof(a). Dr(a). ou Ms. Nome do(a) Professor(a) Membro _____

Instituição: _____

Prof(a). Dr(a). ou Ms. Nome do(a) Professor(a) Membro _____

Instituição: _____

NOTA: () Aprovado () Reprovado

Andradina, ___ de _____ de 2022

Aos meus familiares. Ainda dedico este trabalho a todos os consumidores idosos que um dia foram lesados ou colocados em desvantagens por sua fragilidade ou por sua hipossuficiência. Com carinho.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por sempre ter me dado forças para correr atrás dos meus sonhos e me encorajado a nunca desistir.

Aos meus pais (Lourdes e Josafá), minha irmã (Mariana Luz) e ao meu namorado (Bruno Pecoraro) pelo incentivo e apoio que sempre me deram.

Ao meu professor e orientador (Roberto Teixeira), pela orientação e presteza de sempre.

“A base da sociedade é a justiça; o julgamento constitui a ordem da sociedade: ora o julgamento é a aplicação da justiça.”

Aristóteles

RESUMO

O presente trabalho trará análises que busca entender um universo trazido pelo Direito sobre a pessoa do Idoso que está disposto na Lei nº 10.741/03 – Estatuto do Idoso e, ainda, analisará também a figura do consumidor, segundo a Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor. Por outro lado, analisará os abusos cometidos com os consumidores idosos no momento da oferta de crédito e nas relações contratuais. Além de trazer um estudo aprofundado sobre as relações de consumo, afunilaremos ainda para o tema oferta de crédito feita pelos fornecedores. Tais fornecedores cometem práticas abusivas no momento de oferta de crédito para pensionistas e aposentados que gozam da facilidade do crédito consignado criado no ano de 2004, que é o desconto diretamente na folha de pagamento. Além disso, os idosos são protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) e pelo Estatuto do Idoso (EI), o que traz um grande problema, pois seus direitos e suas garantias são violados. Ademais, os contratos de adesão (que são os contratos onde se inserem o Empréstimo Consignado) são os que mais apresentam cláusulas abusivas, portanto, devem ser revistos. Ainda analisando esse cenário de desvantagem e abuso, a oferta de crédito dos Empréstimos Consignados tem maior incidência na faixa etária acima de 60 (sessenta) anos, ou seja, o maior alvo é o público idoso aposentado. Por isso, com todo o estudo que este trabalho trará, é percebido, portanto, que deve haver fiscalização para que se finde tais condutas manifestamente excessivas e abusivas dos bancos e das financeiras no momento da oferta do crédito para o público pensionista e idoso. Assim, terão seus direitos e garantias protegidas, fazendo valer a pena as leis que os protegem. É necessário trazer que esses problemas de abusos não acontecem por omissão de Lei ou ausência de norma, mas sim pela pouquíssima aplicabilidade que a Lei tem e a escassa atuação do Poder Público para protegerem os interesses dos consumidores (especialmente idosos e os pensionistas que estão no mercado consumeristas em relações contratuais desarmoniosas).

Palavras-chaves: Idoso. Código do Consumidor. Estatuto do Idoso. Empréstimo Consignado. Fragilidade.

ABSTRACT

This paper will bring analyzes that seek to understand a universe brought by the Law on the person of the Elderly that is disposed in Law nº 10.741/03 – Statute of the Elderly and, still, it will also analyze the figure of the consumer, according to Law nº 8.078/90 – Consumer Protection Code. On the other hand, it will analyze the abuses committed with elderly consumers when offering credit and in contractual relationships. In addition to bringing an in-depth study on consumer relations, we will also narrow down to the issue of credit offered by suppliers. Such suppliers commit abusive practices when offering credit to pensioners and retirees who enjoy the facility of payroll loans created in 2004, which is the direct deduction from the payroll. In addition, the elderly are protected by the Consumer Defense Code (CDC) and the Statute of the Elderly (EI), which poses a major problem, as their rights and guarantees are violated. In addition, the adhesion contracts (which are the contracts where the Payroll Loan is inserted) are the ones that have the most unfair terms, therefore, they should be reviewed. Still analyzing this scenario of disadvantage and abuse, the offer of credit from Payroll Loans has a higher incidence in the age group over 60 (sixty) years old, that is, the main target is the retired elderly public. For this reason, with all the study that this work will bring, it is perceived, therefore, that there must be supervision to end such manifestly excessive and abusive conduct of banks and financial companies when offering credit to the pensioner and elderly public. Thus, they will have their rights and guarantees protected, making the laws that protect them worthwhile. It is necessary to point out that these problems of abuse do not happen due to omission of the Law or absence of norm, but due to the very little applicability that the Law has and the scarce action of the Public Power to protect the interests of consumers (especially the elderly and pensioners who are in the consumer market in disharmonious contractual relations).

Keywords: Elderly. Consumer Code. Statute of the Elderly. Payroll loan. Fragility.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. A PESSOA DO IDOSO	12
2.1 Vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor idoso.....	13
2.2 Idoso e os seus aspectos biológicos.....	15
3. DIREITO DO IDOSO	16
3.1 Criação do direito do consumidor.....	17
3.2 Política Nacional das Relações de Consumo.....	18
3.3 Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.....	18
3.4 Estatuto do Idoso.....	19
4. RELAÇÃO CONSUMERISTA DO IDOSO	21
4.1 Empréstimo Consignado.....	22
4.2 A oferta de crédito.....	24
4.3 Práticas abusivas na oferta de crédito ao idoso.....	25
5. ÓRGÃOS PÚBLICOS NA DEFESA DO CONSUMIDOR IDOSO	27
5.1 Órgãos de proteção ao consumidor idoso.....	28
5.2 Criação de defesa do consumidor idoso nos contratos.....	32
CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	36

1. INTRODUÇÃO

O Direito do Consumidor traz leis e normas de interesse social, que visam garantir a proteção do consumidor na relação de consumo. O Código do Consumidor foi criado no ano de 1990, pois houve a necessidade de que o consumidor fosse protegido de qualquer desigualdade nas relações contratuais. Nesse mesmo sentido, no ano de 2003 o Estatuto do Idoso foi criado com a intenção de evitar problemas como abusos financeiros, negligência e desigualdades, contra qualquer pessoa acima de 60 (sessenta) anos de idade. Além disso, veio também para estabelecer que a pessoa idosa desfrute de todos os direitos da pessoa humana e, conseqüentemente, esta lei repreende a discriminação com o idoso.

Levando em consideração as leis e normas que protegem a pessoa do idoso, é fato que ainda, infelizmente, os mesmos são colocados em desvantagens em relações consumeristas, seja por sua fragilidade, seja por sua hipossuficiência, vulnerabilidade ou até mesmo por sua dificuldade de entender cláusulas de contratos devido idade avançada.

No ano de 2021, foi realizada uma pesquisa e de acordo com os dados do Banco Central, o crédito consignado, que é descontado diretamente na folha de pagamento, bateu recorde em 2021, atingindo R\$ 513,5 bilhões contratados no mês de dezembro. De acordo com os dados, é o valor mais alto já registrado nessa modalidade de empréstimo (consignado). Trouxe ainda a pesquisa que quase 40% do total de empréstimos é para aposentados e pensionistas do INSS. Em dezembro de 2021, o consignado para os segurados chegou a R\$ 192,4 bilhões contratados. Ou seja, é fato que a maior incidência de realizações de empréstimos consignados é para o público idoso aposentado ou pensionistas.

Conseqüentemente, é onde vemos os maiores problemas, pois apesar de os segurados do INSS serem protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Estatuto do Idoso, ainda assim são colocados em relações desequilibradas, por sua vulnerabilidade ou fragilidade.

O desconto em folha de pagamento (empréstimo consignado) veio para facilitar também aqueles que recebem pensão ou aposentadoria do INSS, porém veremos através deste trabalho que os idosos continuam sendo a parte mais frágil desta relação, estando em uma relação consumerista desequilibrada.

Portanto, têm-se a necessidade de impedir que os abusos cresçam, criando assim, um meio para que de fato as leis e normas (CDC e IE) sejam eficazes, para que os idosos e pensionistas sejam protegidos.

É de extrema importância que o Poder Público tenha maior controle nas relações contratuais e nos contratos de adesão, pois prevê o Estatuto do Idoso em seu texto, que é dever do Poder Público a proteção e a defesa dos direitos do idoso, de forma a garantir a preservação de sua dignidade e de todas as garantias constitucionais inerentes a qualquer cidadão.

Ademais, vale ressaltar que estas desigualdades não acontecem por falta de lei ou norma, ou por algum tipo de omissão, mas sim porque falta aplicabilidade destas.

2. A PESSOA DO IDOSO

Na Grécia antiga, os mais velhos eram privilegiados e eram considerados seres com experiência. Os anciãos eram os idosos com maior responsabilidade social, por trazer maior carga de responsabilidades e experiências. Naquela época, tinha-se que o ser só era completamente desenvolvido após atingir a velhice, pois só assim teria vivido experiências do cotidiano, e conseqüentemente, teria atingido a atividade pensante do ser humano. Após a chegada do capitalismo e industrialização, onde se instalou a sociedade moderna, a velhice é considerada como um grande problema. A Lei nº 10.741 de 1º de outubro de 2003, a lei do Estatuto do Idoso, veio com a intenção de proteger e promover a inclusão social da população idosa, fazendo valer, portanto, os direitos desses cidadãos.

Os idosos ocupam o papel de vulnerabilidade em nossa sociedade. Tal vulnerabilidade se dá pois existem desajustes entre esses idosos, expostos a maiores violências e desvantagens.

Após grandes discussões de quem poderia ou não ser definido como idoso, o Estatuto do Idoso trouxe, portanto, que seria considerado pessoa idosa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, sendo levado em consideração somente o critério biológico. Além disso, o Estatuto não trouxe distinção sobre o idoso capaz e o idoso incapaz, ou seja, ambos são considerados frágeis e vulneráveis, devendo ser amparados e protegidos pela Lei.

A Lei nº 10.741 traz em seu primeiro art. quem será considerado pessoa idosa:

“Art. 1º. É instituído o Estatuto da Pessoa Idosa, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.”

Uma pesquisa divulgada recentemente pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE ano 2018) aponta uma desaceleração no crescimento da população e uma conseqüente inversão na nossa pirâmide etária.

Segundo aponta Paradella (2018), entre os anos de 2012 a 2017 houve um aumento de 18% no número de idosos no Brasil, totalizando em 30,2 milhões de idosos, dentre eles 56% estão representados por mulheres e 44% por homens. Além disso, de acordo com Rodrigues (2022), aponta que no Brasil o número de idosos representa cerca de 14,3%, totalizando em 31,23 milhões de idosos. Portanto, o Brasil caminha para uma inversão da pirâmide etária, sendo de suma importância

que tenhamos cuidados que visem garantir de forma efetiva a dignidade do idoso em nosso país.

Além disso, segundo aponta pesquisa realizada pelo IBGE, um brasileiro nascido no ano de 2019 tinha expectativa de viver, em média, até 76,6 anos. Com isso, a expectativa aumentou em relação a 2018, que era de 76,3 anos. A expectativa de vida dos homens cresceu de 72,8 para 73,1 anos, ao passo que a das mulheres foi de 79,9 para 80,1 anos. Ou seja, fato importante para que vejamos que ao aumentar a expectativa de vida, os idosos terão participação cada vez mais em nossa sociedade e, conseqüentemente, participará ativamente como consumidor.

O direito a preferência concedido ao idoso decorre da idade avançada e, conseqüentemente, da hipossuficiência e vulnerabilidade que o mesmo apresenta em relações consumeristas. Por isso, para que não seja uma relação desequilibrada entre consumidor idoso e fornecedor, deve-se haver um maior cuidado e proteção, devendo ser assegurado os seus direitos fundamentais resguardados em lei. Tais limitações não significam dizer que o idoso é incapaz, mas sim que diante de idade avançada, as relações devem se moldar conforme as necessidades e limitações de cada idoso, formando assim, uma relação harmoniosa e justa.

2.1 VULNERABILIDADE E HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR IDOSO

A vulnerabilidade e hipossuficiência são tratadas com bastante cuidado pelo Código de Defesa do Consumidor. O art. 4º, inciso I do CDC, dispõe:

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

O legislador, ao construir este artigo, reconheceu a fragilidade do idoso, sendo necessário, portanto, a garantia de proteção a este. Além disso, garante a integridade e o respeito ao direito destes, não podendo, então, sofrerem violações, que resultem em desrespeitos a essas leis.

O art. 39, inciso IV, do CDC, também teve o devido cuidado em trazer que:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - 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.

Assim, toda relação entre consumidor e fornecedor devem levar em consideração fatores como: saúde, idade, condição social e conhecimento, para que assim, não haja práticas abusivas que se prevaleçam da fraqueza ou ignorância do consumidor em questão. Caso a relação consumerista esteja em contrato, deve ser explicado de forma clara, onde não poderá haver qualquer tipo de obscuridade. O banco ou a instituição financeira ao oferecer/vender um produto financeiro ou até mesmo empréstimo consignado, deverá explicar com clareza, citando todas as obrigações e valores, buscando esclarecer todas as dúvidas que surgirem. Dessa forma, o artigo 51 do CDC traz que o contrato que for considerado abusivo nas relações entre as partes será considerado nulo.

Nesse mesmo sentido, o art. 595 do Código Civil (CC) dispôs em relação a negócio jurídico firmado com pessoa analfabeta. A relação contratual, deve ser realizado de forma pública ou por um procurador constituído, sob pena do contrato ser considerado nulo.

Art. 595. No contrato de prestação de serviço, quando qualquer das partes não souber ler, nem escrever, o instrumento poderá ser assinado a rogo e subscrito por duas testemunhas.

Ademais, ficando comprovado que o consumidor é analfabeto e idoso, caso não tenha o contrato obedecido às formalidades mínimas, deverá ser o contrato também ser considerado nulo, na forma da lei.

O Código do Consumidor (CDC) veio para evitar também que os consumidores sejam lesados em suas relações de consumo, visto que este também é considerado parte frágil da relação. Pensando nisso, o consumidor idoso é protegido não só pelo Estatuto do Idoso, mas também pelo Código de Defesa do Consumidor. Ambas as normas se unem para a proteção do idoso e a garantia de seus direitos, principalmente em relações consumeristas.

Outrossim, o art. 230 da Constituição Federal de 1988 traz que também é dever do Estado, família e sociedade, a proteção e zelo a esses idosos, vejamos esta lei:

Art. 230. A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida.

2.2 IDOSO E OS SEUS ASPECTOS BIOLÓGICOS

O envelhecimento é um processo biológico inevitável. É um fenômeno multifatorial, com a diminuição das funções fisiológicas e celulares, associado com o aumento na incidência de numerosas doenças degenerativas e à diminuição de todos os sentidos do ser humano, isto é, um declínio geral das funções fisiológicas. Ao passo que a idade aumenta, a dificuldade de compreensão também.

O envelhecimento biológico é um processo complexo caracterizado por diferenças espécies-específicas bem como tecidos-específicos e por mecanismos de mudanças moleculares e fisiológicas relacionadas à idade. Evidências têm sido obtidas de que o envelhecimento biológico abrange diversos parâmetros intimamente relacionados, como: taxa metabólica, ingestão calórica, genética, estilo de vida e fatores ambientais (SHONEICH, 1999).

3. DIREITO DO IDOSO

Anteriormente a Constituição Federal de 1988, as Cartas Constitucionais não traziam grande relevância ao idoso. Contudo, no dia 04 de janeiro do ano de 1994 foi promulgada a Lei nº8.842/94, que traz sobre a Política Nacional do Idoso, estabelecendo direitos e garantias de forma que este possa fazer parte de forma incisiva na sociedade e nas relações consumeristas. Posteriormente, o Decreto de nº4.227 trouxe o Conselho Nacional dos Direitos dos Idosos, para que pudesse ser fiscalizado a Política Nacional do Idoso criado antes.

Somente em janeiro do ano de 2004 que iniciou a vigência da Lei 10.741/2003, que é o Estatuto do Idoso. Este estatuto tem como princípio norteador a dignidade da pessoa humana, pois a partir deste princípio decorre todos os outros. O Princípio da Dignidade da Pessoa Humana também é protegido na Constituição Federal de 1988, assim qualquer violação cometida contra a pessoa idosa, afrontará diretamente a constituição, já que no seu art. 1º, inciso III, dispõe que:

Art. 1º. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:
I - a soberania;
II - a cidadania;
III - a dignidade da pessoa humana;

Portanto, a violação dos princípios do Estatuto do Idoso será desrespeito a dignidade da pessoa idosa, garantido constitucionalmente.

A proteção a pessoa idosa tornou-se então um direito que é obrigação do Estado cuidar e criar medidas políticas públicas para que estes possam ter garantias e direitos com condições dignas de vivência.

Nesse mesmo sentido, o art. 10 do Estatuto do Idoso traz que:

Art. 10. É obrigação do Estado e da sociedade assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022).

Portanto, é dever do Estado e da sociedade em geral a garantia de uma vida digna aos idosos.

O Tribunal de Justiça do Amapá trouxe em uma sentença a Teoria do Risco do Empreendimento, onde declarou:

“Em consonância com a Teoria do Risco do Empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos negócios, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre da atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.”

Ou seja, os fornecedores é quem devem arcar com os riscos do negócio. Ademais, através da responsabilidade objetiva, qualquer dano que seja causado ao consumidor em decorrência de relação consumeristas, independente de dolo ou culpa, será responsabilidade do fornecedor.

3.1 CRIAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Com a Revolução Industrial, houve uma migração em massa do campo para cidade e com isso, as pessoas que passaram a morar na cidade começaram a consumir muitos produtos e serviços. Para atender a grande demanda de consumo, os fabricantes e prestadores de serviços começaram a realizar a produção e a prestação de serviço em massa. Essa prestação começou a ser feita de forma unilateral, ou seja, sem antes fazer uma negociação prévia, sem chance de o consumidor negociar algo, que era o chamado contrato de adesão. Nesse mesmo sentido era fabricado de forma unilateral pelo fornecedor, sem negociar com o consumidor sobre a procedência e o tipo de material utilizado e sobre a forma de fabricação. Assim, ocorreu que os fornecedores da época priorizavam a quantidade e não a qualidade dos produtos ou dos serviços prestados. Por sua vez, começou-se a perceber então, que o Direito Civil não conseguia atender os problemas que estavam ocorrendo e não conseguia estabelecer uma relação justa e equilibrada que protegessem os consumidores.

Era uma relação onde o consumidor era considerado o “elo fraco” da relação, já que não podia negociar e participar, seja de detalhes da produção ou de detalhes na contratação de serviço. Por outro lado, o fornecedor de produtos e serviços tinha todo o poder na relação, conseqüentemente, gerando uma relação desigual. Por isso, começou-se a discutir que era de extrema importância que se criasse uma Lei específica que pudesse proteger os consumidores nesta relação, equilibrando assim a relação entre o fornecedor e o consumidor. Por isso, no ano de 1990 criou-se o

Código de Defesa do Consumidor, onde é estabelecido e fixado garantias dos direitos dos consumidores.

3.2 POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O art. 4º do CDC trouxe a Política Nacional das Relações de Consumo, que são diretrizes que direcionam as relações de consumo. Além disso, busca obter defesa dos interesses dos consumidores, levando em consideração a sua vulnerabilidade, objetivando uma relação com transparência e harmônica nas relações consumeristas.

Tal política elenca alguns princípios norteadores, sendo eles:

- Princípio da Vulnerabilidade;
- Princípio da Harmonização;
- Princípio da Educação e da Informação;
- Princípio do Equilíbrio;
- Princípio da Defesa do Consumidor pelo Estado;
- Princípio da Transparência;
- Princípio da Confiança;
- Princípio do Combate ao Abuso;
- Princípio da boa-fé objetiva;
- Princípio da Precaução.

3.3 SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) tem sua regulamentação no Decreto nº 2.181 do ano de 1997. Ele traz vários órgãos para a efetiva proteção e defesa dos direitos dos consumidores em geral. Os órgãos que fazem parte do SNDC são:

- Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON);
- Procon;
- Ministério Público;
- Defensoria Pública;
- Delegacias de Defesa do Consumidor;
- Juizados Especiais Cíveis;
- Organizações Cíveis de defesa do consumidor;

- Agência reguladoras.

3.4 ESTATUTO DO IDOSO

O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) foi criado no dia 1 de outubro do ano de 2003. Essa lei veio com a intuito de regulamentar a vida do idoso na sociedade brasileira, trazendo uma regulamentação prioritária com leis necessárias para a pessoa idosa. A finalidade do estatuto, em especial, é que nenhum idoso seja objeto de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão. Além disso, todos os atentados que forem contra os seus direitos serão punidos na forma da lei. Esta lei ainda declara que é dever de todos prevenir ameaças e lesões aos direitos dos idosos, ou seja, é um dever coletivo.

Seu fundamento constitucional e sua base é tida através da nossa Lei maior: a Constituição Federal.

O art. 203, da nossa Constituição Federal, dispõe que:

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e **à velhice;**

Ainda, no mesmo artigo, em seu inciso V, diz que:

V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

Ou seja, o idoso que não possui meios de manutenção para si e sua família, será beneficiário mensal, sendo ele acima de 65 anos. Portanto, é fato que na própria CF, podemos observar que o idoso veio ganhando seu devido espaço, levando em consideração sua vulnerabilidade e sendo tratado de forma prioritária.

O norte do Estatuto do Idoso é sempre levando em consideração a vulnerabilidade do idoso.

O art. 229 da CF, garante ainda, que na velhice, os filhos ajudem seus pais.

Art. 229. Os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores, **e os filhos maiores têm o dever de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade.**

A nossa Constituição Federal teve um enorme cuidado ao tratar sobre a pessoa do idoso, trouxe em seu art. 230 da CF que:

Art. 230. A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida.

§ 1º Os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em seus lares.

§ 2º Aos maiores de sessenta e cinco anos é garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos.

Por isso, podemos notar que o dever de amparo do idoso deve vir de três fontes diferentes que são: família, Estado e sociedade. Além disso, trouxe em seus parágrafos 1º e 2º algumas vantagens para o idoso.

Todo idoso (maior de 60 anos) deverá ser tratado de acordo com o Princípio da Prioridade:

I – atendimento preferencial, imediato e individualizado;

II – preferência nas políticas públicas;

III – destinação privilegiada de recursos;

IV – viabilização de participação, ocupação e convívio social;

V – priorização da família ao asilo;

VI – capacitação geriatria e gerontologia para os prestadores de serviços públicos;

VII – mecanismos de divulgação de informações;

VIII – acesso preferencial a saúde e assistência social;

IX – restituição do Imposto de Renda.

A Lei nº 10.741/2003 veio com a intenção de prevenir riscos que o idoso possa estar exposto, trazer maior dignidade e entre outros vários tratamentos prioritários que esta faixa necessite.

4. RELAÇÃO CONSUMERISTA DO IDOSO

Em todos os contratos, no que tange a relações de consumo, o Princípio da boa-fé que está elencado no art. 422 do Código Civil, deverá nortear as condutas das partes nas relações. Traz o art. 422 do CC:

“**Art. 422.** Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.”

Com isso, todas as relações nos contratos, devem manter a boa-fé, mantendo, portanto, uma relação equilibrada e leal.

O Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região TRT – Recurso Ordinário, trouxe em sua ementa a definição do Princípio da boa-fé:

“O Princípio da boa-fé objetiva que deve nortear os acordos realizados entre as partes. Dessa forma, as partes têm deveres agregados às disposições contratuais, não tendo cabimento a postura de querer levar vantagem.”

Nesse mesmo sentido, o Código de Defesa do Consumidor tem grande cuidado e estabelece em seu art. 51, inciso IV que:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

Portanto, devemos notar que a boa-fé deve fazer parte de todas as relações consumeristas, para que assim, atinja uma relação equilibrada e de respeito entre as partes nos contratos em gerais.

Trazendo para o cenário de contratos bancários, onde há uma oferta de crédito para o consumidor idoso, o operador de crédito tem o dever de ser transparente e claro, levando em consideração que o idoso não possui conhecimentos técnicos, desconhece sobre taxas, juros e valores. Por isso, no ato da oferta de crédito, o fornecedor deve levar em conta que o consumidor é leigo e está depositando sua confiança nele para que haja um contrato verdadeiro e harmônico. Além disso, no momento de finalização do contrato, o fornecedor bancário deve certificar-se de que o consumidor entendeu todos os pontos até ali e até mesmo certificar de que entende sobre o valor da parcela, e se a mesma está se encaixando em suas condições financeiras. Vale destacar o porquê o Princípio da boa-fé é tão importante e necessário nas relações de consumo, pois descumprindo

algum desses passos com o consumidor idoso, irá implicar no desrespeito a este princípio. Ademais, geram desgastes ao idoso, que não possui grandes acessos a justiça, causando problemas emocionais que o processo judicial pode causar e mais outras consequências que o desrespeito a este princípio pode causar.

Apesar das relações de consumo não serem somente para idosos, são eles que necessitam de maior atenção, devido idade avançada, dificuldade de compreensão, a vulnerabilidade e hipossuficiência destes, ficando expostos a abusividade e a golpes nas relações de consumo. Os fornecedores bancários aproveitam de sua dificuldade de compreensão, para venderem seus produtos financeiro, empréstimos e seus serviços que se tornam abusivos.

Portanto, em conjunto com todas estas normas, Constituição Federal, Estatuto do Idoso, Código de Defesa do Consumidor, Políticas Nacionais de Relação de Consumo, temos uma grande proteção legalmente para a pessoa idosa.

4.1 EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

O Empréstimo Consignado foi criado em 17 de setembro de 2003, através da Medida Provisória (MP 130/2003), assinada pelo presidente da época, Luiz Inácio Lula da Silva.

No art. 6º da Medida Provisória, há a autorização para que haja desconto diretamente em folha de pagamento de valores referentes a parcelas de empréstimos realizados por beneficiários de aposentadoria e pensão do Regime Geral da Previdência Social, junto às instituições financeiras e bancos. Na data de 17 de dezembro de 2003, a Medida Provisória transformou-se em lei, onde segue vigente até o dia de hoje.

A intenção com a criação do chamado Empréstimo Consignado, era a facilitação para aposentados e pensionistas do INSS fazerem empréstimo onde a parcela do empréstimo já descontaria de seu benefício, não sendo necessário gerar boletos para pagamento em casas lotéricas, bancos, entre outros.

Por outro lado, tivemos grandes problema quanto a descontos indevidos e abusivos em folha de pagamento, já que se torna mais complicado de o consumidor idoso impedir estes descontos. Além disso, aumentou o número de empréstimos não contratados, onde os bancos começam estes descontos sem ao menos serem solicitados.

Vejamos o que traz o Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul:

O Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul TJ-MS-
Apelação Cível: AC XXXX-17.2016.8.12.0040 MS XXXXX-
17.06.8.12.0040

Ementa

EMENTA – APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO
DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA
COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS –
DESCONTOS INDEVIDOS NOS PROVENTOS DE
APOSENTADORIA – PESSOA IDOSA, SEM
ALFABETIZAÇÃO – DANO MORAL – CONFIGURADO –
INDENIZAÇÃO DEVIDA – VALOR MANTIDO – SENTENÇA
MANTIDA – RECURSO NÃO PROVIDO.

I – Não tendo a Instituição financeira se desincumbido do ônus de comprovar a licitude dos descontos nos proventos de aposentadoria do consumidor, resta configurado o ato ilícito ensejador do dever de indenizar pelos danos morais e materiais.

II – A fixação do quantum do dano moral deve ficar ao prudente arbítrio do julgador, devendo ser fixado de maneira equitativa, levando-se em consideração as circunstâncias do caso concreto, não podendo ser irrisório, de maneira que nada represente para o ofensor, nem exorbitante, de modo a provocar o enriquecimento ilícito por parte da vítima.

Além disso, em 2019, a Juíza Rita de Cássia de Cerqueira Lima Rocha, do 5º Juizado Especial Cível de Brasília, processo judicial nº 0729245-68.2018.8.07.0016, condenou o Banco BMG ao pagamento de indenização por danos morais, além do dever de ressarcir em dobro os descontos indevidos no valor de R\$142,96 durante 33 meses, a partir de outubro de 2015, pois ficou comprovado que o empréstimo consignado não fora em momento algum solicitado pela parte.

A magistrada Rita de Cássia, citada pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (ano 2018), trouxe:

“o contrato juntado aos autos pelo réu, assinado pela autora, a fim de justificar as cobranças indevidas, configura-se como contrato abusivo, nos termos do art. 51, IV, da Lei 8.078/90, pois permite o desconto de parcelas mensais a título de RMC (...), independentemente de o consumidor fazer uso do cartão de crédito consignado. Assim, assegura vantagem extrema ao Réu, pois os descontos mensais não cessam, na medida em que são abatidos apenas os juros do período e, portanto, não são revertidos ao consumidor de modo a abater o débito ou finalizá-lo, o que, praticamente, por vias oblíquas, deixa o saldo devedor do mútuo bancário aberto indefinidamente e obriga o consumidor a fazer uso constante do cartão contra sua vontade” (ROCHA, Rita de Cássia).

4.2 A OFERTA DE CRÉDITO

O momento da oferta de crédito consignado ou mesmo de empréstimos ao consumidor idoso é um momento crucial nesta relação. Pois é exatamente nesse momento que muitas vezes os idosos são prejudicados, enganados e ludibriados, já que muitos dos fornecedores de crédito se aproveitam de sua vulnerabilidade, hipossuficiência, dificuldade de compreensão e até mesmo, de seu pouco estudo.

O Ministro Benjamin, citado por Vitor Guglinski (2015), um dos maiores consumeristas do Brasil, se manifestou, ao proferir voto no REsp 586.316/MG:

“Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis, mas sobretudo os hipervulneráveis, pois são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a ‘pasteurização’ das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna. Ser diferente ou minoria, por doença ou qualquer outra razão, não é ser menos consumidor, nem menos cidadão, tampouco merecer direitos de segunda classe ou proteção apenas retórica do legislador” (BENJAMIN, 2009, p.03).

O Relatório-Geral da Atualização do CDC, citado por Pedro Sabino (2022), nos traz:

“A doutrina alerta que as pessoas idosas no Brasil têm reduzida educação financeira, ainda mais nos contextos populares, e a vulnerabilidade desse grupo pode ser um fator a levar ao superendividamento. Conforme informa a manifestação do Núcleo de Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento e da Faculdade de Educação da UFRGS, há que se considerar os analfabetos funcionais, com extrema dificuldade para compreender textos complexos ou longos contratos, que seriam em torno de 2/3 da população com mais de 60 anos no Brasil. Esta observação foi comprovada na pesquisa “Idosos no Brasil”, de 2006, do IPEA. Segundo estes dados de 2006, 23% dos idosos seriam totalmente analfabetos, e dos restantes 77% dos que sabem ler, mais de 26% consideram ler uma atividade extremamente difícil, significando quase a metade da população idosa tem dificuldades ou mesmo não tem condições de ler um contrato bancário, considerando a alta concentração de analfabetos e analfabetos funcionais neste grupo da população” (BENJAMIN, p. única, 2012).

4.3 PRÁTICAS ABUSIVAS NA OFERTA DE CRÉDITO AO IDOSO

Uma pesquisa realizada por Doll e Cavallazzi através de um estudo no ano de 2016, apresenta sobre o impacto do crédito consignado para consumidores idosos em São Paulo e Porto Alegre. Tal estudo chegou à conclusão de que o crédito consignado facilitou muito a vida dos idosos pensionistas, pois além de ser desconto diretamente em folha de pagamento, ainda contamos com o acesso facilitado do idoso ao meio financeiro, aumentando seu poder de compra e conseqüentemente, uma inclusão de forma ativa como consumidor. Em contra partida, podemos alegar também que os idosos são pessoas vulneráveis diante desta oferta de crédito, pois a maioria dos idosos hoje, se encontram em condição de superendividamento.

Os consumidores idosos são intencionados a adquirirem o produto financeiro/crédito pessoal consignado, pois é uma enorme facilidade obter o crédito e na maioria das vezes, necessitem recorrer a esse serviço. Podemos observar com o estudo, que por falta de entendimento completo, por omissão de informações das instituições financeiras, por sua vulnerabilidade, o idoso não observa as conseqüências de adquirir esse crédito. Além disso, os bancos usam de formas

invasivas e agressivas de marketing, pois em alguns casos, este público se encontra em estado de superendividamento devido a algumas despesas fixas rotineiras, talvez gastos com medicamentos contínuos ou não, além do fato de que a maior parte dos idosos apresentam um baixo grau de escolaridade, sendo “presas fáceis” para as instituições bancárias, se aproveitando, mais uma vez, da sua hipossuficiência e vulnerabilidade.

Citado por Pedro Sabino (2022), os idosos sofrem mais por questões fisiológicas, independentemente do contexto pandêmico, essa classe por ter a idade avançada acaba sendo mais vulnerável, a suscetibilidade do consumidor idoso é apresentada a partir dos seguintes fatores; a dependência de fornecedores pelo fato de haver precisão de certos produtos ou serviços que são indispensáveis para o indivíduo idoso e a ausência ou redução da capacidade racional, mental, aspecto físico para exercer as relações de negociação entre fornecedores, sendo passível de sofrer algum prejuízo monetário. (MIRAGEM, p. 103, 2017).

Segundo dados do Banco Central, os idosos são a segunda categoria que mais estão inadimplentes com o crédito consignado. O saldo devedor no crédito pessoal consignado chegou a R\$ 129,3 bilhões no mês de fevereiro de 2019. Outro dado apresentado é que “os idosos fazem parte do rol que reúne sessenta e dois milhões de endividados, trinta milhões de superendividados, compondo núcleos familiares de consumidores responsáveis por sessenta e quatro por cento do PIB nacional”.

5. ÓRGÃOS PÚBLICOS NA DEFESA DO CONSUMIDOR IDOSO

A Lei 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) estabelece normas que trazem plena proteção para o idoso na sociedade consumerista atual. Todas as garantias previstas nos artigos da Lei, quem deve fazer valer cada uma delas é o Poder Público. Por isso, é muito importante que o Estado, que é quem detém de soberania para fazer cumprir todos os direitos, esteja sempre na defesa destes.

Para o amparo e defesa dos direitos dispostos ao idoso, as varas exclusivas à proteção do idoso dentro da justiça, as promotorias e o Conselho do Idoso, cuidam de zelar com todas as garantias inerentes ao idoso. Além disso, as Delegacias Especializadas a atender estes idosos complementam o cuidado para atendê-los, atuando firmemente no que diz a crime cometidos contra idosos.

O Ministério Público (MP) é o maior responsável para defender e proteger os direitos e interesses da pessoa idosa, pois a Lei traz dispositivos que tratam especificamente sobre seu papel e, portanto, obrigações para que haja efetivação da proteção aos direitos.

Art. 74. Compete ao Ministério Público:

I – instaurar o inquérito civil e a ação civil pública para a proteção dos direitos e interesses difusos ou coletivos, individuais indisponíveis e individuais homogêneos do idoso;

II – promover e acompanhar as ações de alimentos, de interdição total ou parcial, de designação de curador especial, em circunstâncias que justifiquem a medida e oficiar em todos os feitos em que se discutam os direitos de idosos em condições de risco;

III – atuar como substituto processual do idoso em situação de risco, conforme o disposto no art. 43 desta Lei;

IV – promover a revogação de instrumento procuratório do idoso, nas hipóteses previstas no art. 43 desta Lei, quando necessário ou o interesse público justificar;

V – instaurar procedimento administrativo e, para instruí-lo:

a) expedir notificações, colher depoimentos ou esclarecimentos e, em caso de não comparecimento injustificado da pessoa notificada, requisitar condução coercitiva, inclusive pela Polícia Civil ou Militar;

b) requisitar informações, exames, perícias e documentos de autoridades municipais, estaduais e federais, da administração direta e indireta, bem como promover inspeções e diligências investigatórias;

c) requisitar informações e documentos particulares de instituições privadas;

VI – instaurar sindicâncias, requisitar diligências investigatórias e a instauração de inquérito policial, para a apuração de ilícitos ou infrações às normas de proteção ao idoso;

VII – zelar pelo efetivo respeito aos direitos e garantias legais assegurados ao idoso, promovendo as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis;

VIII – inspecionar as entidades públicas e particulares de atendimento e os programas de que trata esta Lei, adotando de pronto as medidas administrativas ou judiciais necessárias à remoção de irregularidades porventura verificadas;

IX – requisitar força policial, bem como a colaboração dos serviços de saúde, educacionais e de assistência social, públicos, para o desempenho de suas atribuições;

X – referendar transações envolvendo interesses e direitos dos idosos previstos nesta Lei.

§ 1º A legitimação do Ministério Público para as ações cíveis previstas neste artigo não impede a de terceiros, nas mesmas hipóteses, segundo dispuser a lei.

§ 2º As atribuições constantes deste artigo não excluem outras, desde que compatíveis com a finalidade e atribuições do Ministério Público.

§ 3º O representante do Ministério Público, no exercício de suas funções, terá livre acesso a toda entidade de atendimento ao idoso.

Por sua vez, os Conselhos do Idoso fiscalizam o desempenho do Poder Público, além de cuidarem de implementar Política Nacional de Atendimento ao Idoso. A Lei n 8.842/94 traz em seu artigo as competências dos Conselhos:

Art. 7º. Compete aos Conselhos de que trata o art. 6º desta Lei a supervisão, o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da política nacional do idoso, no âmbito das respectivas instâncias político-administrativas.

Assim, os Conselhos são independentes e por carregarem caráter fiscalizatório, não devem ser vinculados a Administração Pública, pois devem agir de forma imparcial e idônea.

Além disso, os auxiliares da Justiça são os psicólogos, assistentes sociais, especializados em geriatria para atender os idosos que precisem entrar com processos em vias judiciais. Eles possuem o papel de ajudar, zelar, confortar e trazer ajuda psicológica.

5.1 ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO

O art. 5º do CDC trouxe as formas que o Poder Público poderá dispor para executar da Política Nacional das Relações de Consumo, vejamos:

Art. 5º. Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

Este artigo dispõe de alguns órgãos de amparo e defesa aos direitos do consumidor.

O Direito do Consumidor tem assistência de esferas federais, estaduais, municipais. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor reúne várias partes do Poder Público, para que seja inserido, portanto, tudo o que o Código de Defesa do Consumidor dispõe em seus artigos e suas normas. Desse modo, o SNDC reúnem-se trimestralmente com a intenção de analisar os desafios dos consumidores e por isso, com o objetivo de formularem estratégias para fiscalizações e também elaboração de políticas públicas de proteção de defesa do consumidor. O art. 2º do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) traz quem o integra:

Art. 2º. Integram o SNDC a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor.

É importante destacar os principais órgãos que integram esse sistema, sendo:

- DPDC;
- PROCON;
- Ministério Público;
- Delegacia de Defesa do Consumidor;
- Juizados Especiais Cíveis;
- Defensoria Pública.

O DPDC é um órgão que faz parte do SNDC. Possui competência para atuar de forma complementar recebendo denúncias, apurando irregularidades, de forma a promover a proteção e a defesa dos consumidores. As suas diretrizes baseadas no Decreto nº 2.181/1997. Em seu art. 3º, inciso I, dispõe sobre sua competência:

Art. 3º. Compete à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor.

Além disso, temos o PROCON, é um órgão administrativo que visa a proteção e garantia dos direitos dos consumidores. Os atendentes do Procon são responsáveis por ouvir o consumidor, organizar a triagem e registrar uma reclamação que logo depois será enviada aos fornecedores, freando assim suas ações abusivas e conseqüentemente, trazendo acordos que visem proteger o consumidor. A atuação do Procon, por sua vez, é de muita importância, pois evita que problemas no meio consumerista chegue até o Poder Judiciário, super lotando as vias judiciais e causando uma grande demora para resoluções de processos. Por fim, é realizado uma tentativa de conciliação para resolver um conflito através de uma conciliação realizada entre o consumidor e fornecedor em questão. Caso não haja acordo entre as partes, será o consumidor orientado a procurar o Juizado Especial Cível ou um advogado para que seja ajuizado a ação.

Em primeiro lugar o Ministério Público, por sua vez, é responsável por defender os direitos sociais e individuais, sendo lhe incumbido a proteção dos consumidores, assim como a defesa da ordem jurídica. O art. 129 da CF traz as funções do Ministério Público em relação ao consumidor:

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;

IV - promover a ação de inconstitucionalidade ou representação para fins de intervenção da União e dos Estados, nos casos previstos nesta Constituição.

Em segundo lugar, é relevante destacar que o Ministério Público também é responsável por firmar termo de ajustamento de conduta (TAC) e ainda instaurar inquérito civil, a fim de inibir qualquer tipo de abusos dos fornecedores para com os consumidores.

Ademais, temos a Delegacia de Defesa do Consumidor (DCCP). Sua atribuição cuidar dos crimes que abarquem questões sobre relação de consumo, sejam crimes trazidos pelo CDC ou até mesmo pelo CP. Alguns dos principais problemas que devem ser resolvidos pela DCCP estão: cobrança vexatória, venda de produtos sem nota fiscal ou publicidade/propaganda enganosa. A DCCP permite que o Poder Judiciário e o Estado alcancem êxito em crimes que envolvam relação de consumo, encaminhando as reclamações que de fato constituam crimes. A ação promovida ainda irá permitir que seja identificado os reclamados e posteriormente,

suas ações criminosas e a possível incidência de organizações criminosas que aplicam fraudes.

Nesse mesmo sentido de proteção as relações consumeristas, ainda temos os Juizados Especiais Cíveis, que traz na Lei nº 9.099/95 em seu art. 3º suas competências, vejamos:

Art. 3º. O Juizado Especial Cível tem competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, assim consideradas:

I - as causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo;

II - as enumeradas no art. 275, inciso II, do Código de Processo Civil;

III - a ação de despejo para uso próprio;

IV - as ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente ao fixado no inciso I deste artigo.

Os Juizados são órgãos que fazem parte do Poder Judiciário, responsáveis por resolver causas com mais rapidez, sem custo. É importante o ingresso nesse órgão, pois assim não sobrecarrega o Judiciário que certamente está com uma enorme demanda de processos. Caso não haja uma conciliação, o processo passará a ser decidido por um juiz.

Com tudo isso, para ingressar nos Juizados existe um requisito: que a causa não ultrapasse 40 salários mínimos. Além disso, quem poderá reclamar de seus direitos em um juizado serão: pessoas físicas (maiores de 18 anos), microempresas – ME, Empresas de Pequeno Porte – EPP e Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público.

De igual modo, quando um problema que se iniciou no órgão administrativo Procon e também não foi possível finalizar com uma conciliação entre as partes, o consumidor, juntamente com toda documentação necessária, é encaminhado ao Juizado (ou a um advogado) para que seja ajuizado a ação. Desse modo, poderá ingressar de forma simples para cobrar prestações de serviços, ações de fornecedores que sejam abusivos ou incoerentes e quando o consumidor se sentir lesado.

Ainda por cima, temos a Defensoria Pública. Presta atendimentos jurídicos, de natureza judicial e extrajudicial também. A Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública (LCP 80/1994) define em seu art. 1º:

Art. 1º. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação

jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, assim considerados na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal.

Dentre as muitas competências da Defensoria Pública, são algumas delas: conciliação extrajudicial entre partes em conflitos, patrocinar interesses dos consumidores lesados e patrocinar defesa em ação penal e civil.

Destarte, podemos notar com tudo isso que existem vários órgãos competentes para proteção dos direitos e interesses dos consumidores lesados.

5.2 CRIAÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR IDOSO NOS CONTRATOS

Então, a proteção do consumidor nas relações, especialmente do consumidor idoso que é a parte mais fragilizada nesta relação, passa por grandes problemas até nos dias de hoje. Embora existem órgãos de proteção e grande legislação que defende os consumidores, as normas impostas não são verdadeiramente cumpridas. De acordo com uma pesquisa realizada pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) no ano de 2023, reclamações contra bancos comerciais chegam ao total de 24.905, ocupando o primeiro lugar na pesquisa. Além disso, há uma participação ativa dos idosos entre 61 e 70 anos, representando 23,13%, chegando a ser o grupo mais incidente nas relações consumeristas. A faixa etária maior de 70 anos representa 14,87% de atuação no mundo consumidor.

Portanto, esses dados nos certificam que os idosos participam ativamente como consumidores, adquirindo cada vez mais empréstimos consignados, aumentando conseqüentemente, as práticas abusivas dos bancos comerciais e instituições financeiras, sendo os idosos prejudicados pelos fornecedores de crédito. Informa ainda o Presidente Felipe Martini do Procon/RS, em uma pesquisa realizada no ano de 2020, relata que o oferecimento de empréstimos consignados para idosos e pensionistas do INSS vem aumentando, representando o terceiro lugar no índice de registro no órgão. Ainda afirma que é um dado preocupante e corriqueiro. Em outra pesquisa publicada no ano de 2021, realizada ainda realizada pelo SINDEC, nos mostra que as reclamações relativas a crédito consignado, para o público geral, tiveram um aumento de 172%. O número foi registrado do mês de janeiro a setembro do ano de 2021, e em comparação com

o mesmo período do ano de 2020, as reclamações aumentaram de 16.683 para um total de 45.402.

Todos esses dados nos mostram um grande problema de ordem pública, que diz respeito a um problema de todos, pois o CDC e o Estatuto do Idoso estabelecem normas de interesse social e coletivo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho tem por finalidade apresentar duas análises: o fato de que os idosos são participantes ativos do mercado consumidor, especialmente na contratação de empréstimos consignado, e o fato de que bancos comerciais e instituições financeiras se aproveitam da fragilidade da pessoa idosa para cometer práticas abusivas dentro dos contratos de crédito.

O tema apresentando tem por finalidade a proteção ao idoso, que é a parte mais prejudicada nas relações. Além disso, o tema em questão é extremamente relevante, visto que o público idoso (maior de 60 anos) vem aumentando cada dia mais, como mostrou pesquisas mencionadas ao longo do trabalho.

Ainda, podemos conhecer órgãos de proteção ao consumidor idoso e infinitas normas que os protegem, porém na prática os problemas os envolvendo houve um crescimento significativo. Com isso, sofrem enormes prejuízos frente a fornecedores e as instituições financeiras que sempre agem de maneira reprovável para persuadi-los e enganá-los. Além do mais, muitas vezes os empréstimos consignados nem são solicitados ou oferecidos, sendo depositado o valor em conta corrente do idoso e posteriormente, é constatado o desconto referente as parcelas do crédito consignado não solicitado. O idoso é o principal alvo, pois é a parte mais vulnerável e hipossuficiente.

Outro principal ponto abarcado pelo trabalho, é a importância que os órgãos de proteção ao consumidor e ao idoso têm, além da enorme responsabilidade do Poder Judiciário para cuidar dessas leis e normas jurídicas que o protegem. O Poder Público tem autonomia dentro das leis para coibir as práticas incoerentes ao nosso ordenamento jurídico, além de poder desenvolver uma maior aplicabilidade dessas leis.

Portanto, o Estado deve fiscalizar e posteriormente, caso seja necessário, aplicar sanções pertinentes. Assim, é possível fiscalizar de maneira eficaz não só as relações contratuais com bancos, mas um controle maior no mercado consumidor como um todo, através de investimentos em conscientização e em conhecimentos, através ainda de profissionais capacitados para atender idosos em papel de consumidor, prestar assistência jurídica e fornecer um suporte para eles. Então, os idosos serão atendidos de forma prioritária em seus problemas contra os reclamados, como demanda a lei.

É necessário e de extrema importância que haja um melhor atendimento voltado para o idoso, para a efetiva aplicação de seus direitos em seus interesses. Portanto, todos os órgãos de proteção são muito importantes na defesa do consumidor, especialmente do idoso. Vale trazer que é importante ainda, que haja implementação de combate ao abuso ao idoso em relação dentro do mercado consumerista.

Por isso, vale ressaltar que não existe falta de normas ou leis, visto que temos um esparso Estatuto do Idoso e ainda o Código do Consumidor que os protegem. Mas sim, existe uma falta de aplicabilidade e supervisão do Estado, que é o responsável por cuidar de tais relações consumeristas.

Um famoso filósofo chamado Aristóteles declarou: “tratar os iguais de maneira igual e os desiguais de maneira desigual, na medida de sua desigualdade.” Com tudo isso se terá relações mais justas, equilibradas e harmoniosas, usando do princípio da equidade, trazendo maior assistência aqueles que mais necessitam, que é a pessoa idosa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Regina. **Procon alerta que empréstimos a idosos é o terceiro índice registrado no órgão.** 2020. Disponível em:

<<https://www.camarapoa.rs.gov.br/noticias/procon-alerta-que-emprestimos-a-idosos-e-o-terceiro-indice-registrado-no-orgao>> Acesso em 16 de maio de 2023.

COSTA, Daniela. Disponível em: < https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/CMFC-7DTN84/1/daniela_caldeira_costa.pdf> Acesso em 27 de junho de 2023.

Estatísticas Sociais, **Em 2019, expectativa de vida era de 76,6 anos.** 2020.

Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/29502-em-2019-expectativa-de-vida-era-de-76-6-anos>> Acesso em 08 de maio de 2023.

FEITOSA, Júlia. Conteúdo Jurídico. **Empréstimo Consignado: a hipervulnerabilidade do consumidor idoso frente aos contratos de empréstimo consignado.** Brasília/DF. 2021. Disponível em:

<<https://www.conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/57760/emprstimo-consignado-a-hipervulnerabilidade-do-consumidor-idoso-frente-os-contratos-de-emprstimo-consigando>> Acesso em 25 de novembro de 2022.

FELISBINO, Alice. **O tratamento legal ao consumidor superendividado no Brasil: uma análise da Lei nº 14.181/2021.** Florianópolis/SC. 2021. Disponível em:<[https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/228511/Alice%20F.%20Miotello%20-%20TCC%20\(assinado\).pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/228511/Alice%20F.%20Miotello%20-%20TCC%20(assinado).pdf?sequence=1)> Acesso em 08 de abril de 2023.

FRANCISCO, Ethel. **A vulnerabilidade do idoso nas contratações de crédito pessoal consignado.** Conteúdo Jurídico. 2022. Disponível em: <<https://www.conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/59605/a-vulnerabilidade-do-idoso-nas-contrataes-de-crdito-pessoal-consignado>> Acesso em 23 de novembro de 2022.

GUGLINSKI, Vitor. **Breves linhas sobre a hipervulnerabilidade do consumidor-turista.** 2015. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/breves-linhas-sobre-a-hipervulnerabilidade-do-consumidor-turista/185480810>> Acesso em 27 de junho de 2023.

GUGLINSKI, Vitor. **Estado deve proteger os hiper vulneráveis**. Dignidade Humana. 2012. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2012-out-14/vitor-guglinskiestado-protoger-hipervulneraveis-agressoes>> Acesso em 08 de abril de 2023.

LIMA, Claudia. COSTA, Clarissa. VIAL, Sophia. **Superendividamento dos consumidores no pós-pandemia e a necessária atualização do Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em:

<<https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/105-dc.pdf?d=637581604679873754>> Acesso em 08 de abril de 2023.

MACHADO, Isadora. RESENDE, Fernando José. **O julgamento da ADI 6.727 e a proteção ao idoso contra o superendividamento**. Revista dos Tribunais Online. 2022. Disponível em:

<<https://www.mprj.mp.br/documents/20184/2598345/Anexo+XXXVIII+-+RDCO+144+295-311.pdf/cd68744e-036d-228f-14a5-6ddec5fdf9cc?t=1675117781851>> Acesso em 08 de abril de 2023.

MELO, Karine. **Crescem reclamações sobre cobranças indevidas de crédito consignado**. Agência Brasil. Brasília/DF. 2021. Disponível em:

<<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-10/crescem-reclamacoes-sobre-cobrancas-indevidas-de-credito-consignado>> Acesso em 16 de maio de 2023.

MELO, Karine. **Golpes financeiros contra idosos cresceram 60%, diz Febraban**. Agência Brasil. Brasília/DF. 2020. Disponível em:

<<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-09/golpes-financeiros-contra-idosos-cresceram-60-diz-febraban>> Acesso em 22 de dezembro de 2022.

Migalhas Quentes. **Banco deve indenizar idoso por descontos indevidos em seu benefício**. 2022. Disponível em:

<<https://www.migalhas.com.br/quentes/369368/banco-deve-indenizar-idoso-por-descontos-indevidos-em-seu-beneficio>> Acesso em 25 de novembro de 2022.

Ministério Público do Estado do Paraná, **Justiça / Quando o problema é caso de polícia**. 2008. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/noticias/justica-quando-o-problema-e-caso-de-policia/153527#:~:text=Entre%20os%20principais%2C%20est%C3%A3o%20a,Nesses%20casos%2C%20pode%20nos%20procurar.>> Acesso em 15 de maio de 2023.

PARADELLA, Rodrigo. **Número de idosos cresce 18% em 5 anos e ultrapassa 30 milhões em 2017**. [S.L]. Estatísticas Sociais. 2018. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017>> Acesso em 06 de maio de 2023.

Política Nacional de Relações de Consumo (PNRC). Disponível em: <<https://trilhante.com.br/curso/direito-do-consumidor-1/aula/politica-nacional-de-relacoes-de-consumo-pnrc-2>> Acesso em 20 de fevereiro de 2023.

PROCON/SP. **Procon-SP inaugura posto em delegacia de polícia**. 2020. Disponível em: <<https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-inaugura-posto-em-delegacia-de-policia/>> Acesso em 16 de maio de 2023.

RABELO, Valdecir. **As principais reclamações dos consumidores contra os bancos**. Migalhas. 2022. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/amp/depeso/373253/as-principais-reclamacoes-dos-consumidores-contr-os-bancos>> Acesso em 25 de novembro de 2022.

RODRIGUES, FERNANDO. **Superendividamento de idosos: a necessidade de aprovação do PL 3515/15**. Consultor Jurídico. 2020. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-mai-27/garantias-consumo-superendividamento-idosos-preciso-aprovar-pl-351515>> Acesso em 08 de abril de 2023.

RODRIGUES, Léo. **Contingente de idosos residentes no Brasil aumenta 39,8% em 9 anos**. Rio de Janeiro-RJ. 2022. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2022-07/contingente-de-idosos-residentes-no-brasil-aumenta-398-em9anos#:~:text=ouvir%3A,31%2C23%20milh%C3%B5es%20de%20pessoas>> Acesso em 06 de maio de 2023.

RODRIGUES, STELLA. BARBOSA, Juliene. **Endividamento e crédito consignado: o perfil do idoso Uberlandense**. Ituiutaba/MG. 2019. Disponível em: <<https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/27468/3/EndividamentoCreditoConsignado.pdf>> Acesso em 08 de abril de 2023.

SABINO, Pedro. **A Proteção Judicial do consumidor superendividado: uma análise das ferramentas processuais disponíveis**. Conteúdo Jurídico. 2022. Disponível em: <<https://conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/59418/a-proteo-judicial-do-consumidor-superendividado-uma-anlise-das-ferramentas-processuais-disponveis>> Acesso em 08 de abril de 2023.

Senado Federal. Brasília. 2003. **Estatuto do Idoso e normas correlatas**. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/70326/672768.pdf>> Acesso em 25 de novembro de 2022.

Senado Federal. **Código de Defesa do Consumidor e normas correlatas**. Brasília. 2017. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc_e_normas_correlatas_2ed.pdf> Acesso em 25 de novembro de 2022.

SILVA, Fabiano. **Vulnerabilidade da pessoa idosa nas relações de consumo**. Jus Brasil. 2015. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/vulnerabilidade-da-pessoa-idosa-nas-relacoes-de-consumo/159414758>> Acesso em 22 de dezembro de 2022.

SILVEIRA, Daniel. **Em 2019, país tinha 6 milhões de idosos a mais que crianças com até 9 anos, diz IBGE**. Rio de Janeiro/RJ. 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/05/06/em-2019-pais-tinha-6-milhoes-de-idosos-a-mais-que-criancas-com-menos-de-9-anos-diz-ibge.ghtml>> Acesso em 06 de maio de 2023.

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/6>> Acesso em 08 de maio de 2023.

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. **Atendimentos**. 2023. Disponível em: <<https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>> Acesso em 16 de maio de 2023.

SOUZA, Rafaela. **Os contratos de oferta ao crédito e a Defesa do Consumidor Idoso**. Campina Grande/PB. 2011. Disponível em:

<<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/6021/1/PDF%20-%20Rafaela%20de%20Souza%20Nóbrega.pdf>> Acesso em 22 de dezembro de 2022.

Tribunal de Justiça de Rondônia. Sistemas dos Tribunais e dos Diários Oficiais. **Tribunal de Justiça de Rondônia TJ-RO – Recurso Cível: XXXX-98.2007.822.0010 RO XXXX-98.2007.822.0010**. 2008. Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-ro/295127984/inteiro-teor-295127998>> Acesso em 25 de novembro de 2022.

Tribunal de Justiça do Amapá. **Tribunal de Justiça do Amapá TJ – AP – Recurso Inominado: RI XXXX- 93.2020. 8.03.0001 AP**. Jus Brasil. 2021. Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-ap/1244548766>> Acesso em 18 de fevereiro de 2023.

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT. **Banco deverá indenizar consumidora por contrato abusivo de crédito consignado**. 2018.

Disponível em:

<<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2018/agosto/banco-devera-indenizar-consumidora-por-contrato-abusivo-de-credito-consignado>> Acesso em 25 de novembro de 2022.

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT. **Banco deverá indenizar consumidora por contrato abusivo de crédito consignado**. 2018.

Disponível em:

<<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2018/agosto/banco-devera-indenizar-consumidora-por-contrato-abusivo-de-credito-consignado>> Acesso em 20 de fevereiro de 2023.

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT. **Juizados Especiais Cíveis**. 2015. Disponível em:

<<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/juizados-especiais-civeis#:~:text=São%20órgãos%20do%20Poder%20Judiciário,a%20ser%20decidido%20pelo%20Juiz.>> Acesso em 16 de maio de 2023.

Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul. **Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul TJ-MS – Apelação Cível: AC XXXXX-17.2016.8.12.0040 MS XXXXX-17.2016.8.12.0040**. Jus Brasil. 2018. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-ms/824143515>> Acesso em 20 de fevereiro de 2023.

Tribunal Regional do Trabalho da 1º Região. **Tribunal Regional do Trabalho da 1º Região TRT-1 – Recurso Ordinário: RO XXXXX – 97.2009.5.01.0521 RJ**. Jus Brasil. 2015. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trt-1/198161300>> Acesso em 20 de fevereiro de 2023.

VINHAS, Ana. **Volume do empréstimo consignado bate recorde e supera R\$513 bilhões**. Renda Extra. 2022. Disponível em: <<https://renda-extra.r7.com/volume-do-emprestimo-consignado-bate-recorde-e-supera-r-513-bi-14082022>> Acesso em 22 de dezembro de 2022.