

FACULDADE TRÊS PONTAS – FATEPS

DIREITO

ANDRELIZE DA CRUZ LUZ

**EMPRÉSTIMO CONSIGNADO: a hipervulnerabilidade da pessoa idosa
consumidora frente ao empréstimo consignado**

Três Pontas

2022

ANDRELIZE DA CRUZ LUZ

**EMPRÉSTIMO CONSIGNADO: a hipervulnerabilidade da pessoa idosa
consumidora frente ao empréstimo consignado**

Trabalho apresentado ao curso de Direito da Faculdade
Três Pontas – FATEPS, como pré-requisito para
obtenção do grau de bacharel em Direito, sob orientação
do Prof. Esp. Marcelo Figueiredo.

Três Pontas

2022

ANDRELIZE DA CRUZ LUZ

**EMPRÉSTIMO CONSIGNADO: a hipervulnerabilidade da pessoa idosa
consumidora frente ao empréstimo consignado**

Artigo Científico apresentado ao Curso de Direito da
Faculdade Três Pontas – FATEPS, como pré-requisito
para obtenção do grau de Bacharel em Direito pela
Banca examinadora composta pelos membros:

Aprovado em / /

Prof. Esp. Marcelo Figueiredo

Prof. (Me.) (Ma.) (Esp.) (Dr.) Nome do professor

Prof. (Me.) (Ma.) (Esp.) (Dr.) Nome do professor

OBS.:

Dedico este trabalho a Deus por nortear minha vida. Aos meus pais e irmão pelo exemplo, incentivo, amor e carinho nesta caminhada. Ao meu avô Paulo e minha querida avó Maria de Lourdes (in memoriam), cuja a presença foi essencial em minha vida

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, gratidão é o sentimento que tenho para com Deus, pois ele foi essencial em todas as minhas conquistas e superações, pois está presente em minha vida em todos os momentos.

A esta instituição, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram a janela que hoje vislumbro um horizonte superior, eivado pela acendrada confiança no mérito e ética aqui presentes. Ao meu orientador e Prof. Marcelo Figueiredo, pelo apoio, paciência e dedicação durante o desenvolvimento desse trabalho e pela oportunidade de poder desfrutar um pouco de seus conhecimentos.

Aos professores, pelas correções e ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional ao longo do curso.

Aos meus pais Andreia Luzia da Cruz Luz e José Nivaldo Luz e meu irmão Natan Henrique Luz, pelo amor, por todo o carinho, dedicação e esforço na concretização de um sonho que hoje podemos desfrutar juntos. A toda minha família e colegas de trabalho que, de alguma maneira, ajudaram-me ao longo desses anos.

Aos meus queridos avós maternos e paternos, Paulo Silva Luz, José Augusto da Cruz e em memória de Maria de Lourdes Zanateli Luz e Urbana Olímpia de Souza, e aproveito para agradecê-los eternamente, estejam onde estiverem.

Ao meu namorado e amigo Guilherme Teles Avelino, minha eterna gratidão pela dedicação oferecida, pelos momentos de companheirismo, e pela compreensão aos momentos de ausência, me dando confiança e força para seguir em frente, dia após dia, e por ter sido paciente o tempo todo.

Aos meus queridos amigos, particularmente Amanda Martins Vicentini, Eduarda Pereira Rodrigues, Nayra Caroline Oliveira e Thamara Rodrigues Gaspar, meus sinceros agradecimentos. Vocês desempenharam um papel significativo no meu crescimento, pois sempre estiveram presentes com palavras de encorajamento e forças durante essa jornada e devem ser recompensados com minha eterna gratidão.

Aos meus colegas de turma, por compartilharem comigo tantos momentos de descobertas e aprendizado e por todo o companheirismo ao longo deste percurso.

E principalmente a mim mesma, por todo esforço, por ter aguentado todas as crises advindas, por tantas vezes ter pensado em desistir e ainda assim seguir firme, para a realização deste grande sonho.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte de minha formação, o meu muito obrigado!

*“Sonho com o dia em que a justiça correrá como água e a
retidão como um caudaloso rio”.*

Martin Luther King Junior

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ART - Artigo

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CF – Constituição Federal

EPI – Estatuto da Pessoa Idosa

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas

MP – Ministério Público

SERASA - Serviços de Assessoria S.A.

SUMÁRIO

RESUMO	8
1. INTRODUÇÃO	8
2. DESENVOLVIMENTO	9
2.1 A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO	9
2.1.1 O baixo nível de escolaridade e instrução formal como fator de hipervulnerabilidade.	9
2.2 PRINCÍPIOS NORTEADORES DO DIREITO DO CONSUMIDOR DETURPADOS PELO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	11
2.2.1 Princípio da Dignidade da Pessoa Humana.....	11
2.2.2 Princípios da vulnerabilidade e da hipossuficiência do consumidor.....	13
2.2.3 Princípio da Proteção do Consumidor.....	14
2.2.4 Princípio da Boa - Fé Objetiva.....	15
2.3. PROBLEMÁTICAS QUE PERMEIAM O EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	16
2.3.1 Fraudes cometidas contra os consumidores pessoa idosas.....	16
2.3.2 Das abusividades dos contratos.....	17
2.3.3 Impacto econômicos como causa do Superendividamento.....	20
2.4 APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E AS HIPÓTESES DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR PESSOA IDOSA	22
2.4.1 Proteção das pessoas idosas hipervulneráveis.....	22
2.4.2 Educação financeira para a população idosa.....	24
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIAS	27

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO: a hipervulnerabilidade da pessoa idosa consumidora frente ao empréstimo consignado

Andrelize da Cruz Luz¹

Prof. Esp. Marcelo Figueiredo²

RESUMO

Este trabalho analisa a vulnerabilidade da pessoa idosa frente ao empréstimo consignado. Tal abordagem se justifica pelo fato do consumidor pessoa idosa se mostrar hipervulnerável, seja em relações de consumo ou diante de instituições financeiras onde se vê um superendividamento nessa faixa etária. O objetivo deste trabalho é analisar a proteção da pessoa idosa consumidora nas relações de consumo envolvendo a concessão de empréstimos consignados. Este propósito será conseguido mediante revisão bibliográfica sendo desenvolvida por pesquisa exploratória, através da seleção de doutrinas, artigos e dissertações sobre o tema. Ainda, o método científico a ser utilizado será o dedutivo. A pesquisa evidenciou as práticas abusivas na oferta de empréstimo a pessoa idosa em especial para aqueles em que fica mais explícita a vulnerabilidade financeira e social.

Palavras-chave: Empréstimo Consignado. Pessoa idosa. Vulnerabilidade. Direito do consumidor. Estatuto da Pessoa Idosa

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho se justifica pelo fato do consumidor pessoa idosa se mostrar hipervulnerável, seja em relações de consumo, especificamente frente às instituições

¹Graduanda em Direito pela FATEPS – Faculdade de Três Pontas.

²Graduado em Direito pela Faculdade de Direito de Varginha (2002). Especialista em Direito Público pela PUC-MG - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (2006). Professor de curso de graduação em Direito no Centro Universitário do Sul de Minas (UNIS-MG), na Faculdade Três Pontas (FATEPS) e na Faculdade de Direito de Varginha (FADIVA), lecionando as disciplinas de Direito Empresarial, Direito Processual Civil e Prática Jurídica Cível. Professor de curso de pós-graduação lato sensu no Centro Universitário do Sul de Minas (UNIS-MG), na Faculdade de Direito de Varginha (FADIVA), na Faculdade Três Pontas (FATEPS), no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) e na Escola Mineira de Direito (EMD).

financeiras nos contratos de empréstimos consignados, onde se vê um superendividamento nessa faixa etária, e problemas financeiros. O Código de Defesa do Consumidor deixa claro que a pessoa idosa sofre práticas abusivas por parte dos fornecedores de produtos e serviços, que aproveitam da fragilidade pela idade avançada, pelas diferenças sociais e biológicas e também pelo grau de instrução, sendo vítimas das mais variadas fraudes praticadas por essas instituições.

Assim, o objetivo geral deste artigo se dá em identificar a proteção do consumidor idoso nas relações de consumo envolvendo a concessão de empréstimos consignados, partindo de premissas teóricas e normativas, a aplicação pelo Poder Judiciário e pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Sendo assim, para que isso aconteça, serão abordados o conceito e desdobramentos da hipervulnerabilidade no direito do consumidor, a proteção da pessoa idosa pelo ordenamento brasileiro, a política do crédito consignado e as implicações de sua concessão na realidade do consumidor idoso. O texto foi desenvolvido por pesquisa exploratória, através da seleção de doutrinas, artigos e dissertações sobre o tema. Ainda, o método científico utilizado foi o dedutivo. Também foram consultados a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Estatuto do Idoso e a Lei 10.820/2003, (BRASIL, 2003) que dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, bem como jurisprudência sobre o tema.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 A hipervulnerabilidade da pessoa idosa consumidora

Neste capítulo será abordada a definição de pessoa idosa e o que a caracteriza como um consumidor hipervulnerável frente as organizações que oferecem concessão de créditos com juros abusivos muitas vezes se aproveitando principalmente de pessoa idosa de baixa renda e baixa escolaridade.

2.1.1 O baixo nível de escolaridade e instrução formal como fator de hipervulnerabilidade.

De acordo com o Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03), é considerada pessoa idosa todo cidadão que possui sessenta anos ou mais. É o que dispõe o art. 1º da Lei: “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.”.

Os direitos de todo cidadão são garantidos pela Constituição Federal, mas cabe ao Estatuto da Pessoa Idosa assegurar a esta classe medidas protetivas que garantam a sua dignidade e bem estar. É dever de o Estado garantir ao cidadão que tenha um envelhecimento com qualidade como dispõe o art. 10, §§ 2º e 3º do Estatuto do Idoso:

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.[...] §2º O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, de valores, ideias e crenças, dos espaços e dos objetos pessoais.
§3º É dever de todos zelar pela dignidade da pessoa idosa, colocando-o a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor. (BRASIL, 2003).

A pessoa idosa, além da maioria das vezes perder o seu vigor físico e ser acometido por diversas enfermidades, também enfrenta perdas no campo financeiro, pois o benefício que a pessoa idosa de baixa renda recebe ao se aposentar corresponde na maioria das vezes a um salário-mínimo. Esse salário-mínimo precisa garantir a aquisição de alimentos, medicação e muitas vezes o sustento da família como aponta Ana Amélia Camarano e Maria Teresa Pasianto:

Assume-se que a idade traz vulnerabilidades, perda de papéis sociais com a retirada de atividade econômica, aparecimento de novos papéis (ser avós), agravamento de doenças crônicas e degenerativas, perdas de parentes e amigos entre outras. (...) Pode-se dizer que as principais características do grupo são o crescimento, proporcional a idade, das suas vulnerabilidades físicas e mentais e a proximidade da morte (CAMARANO; PASIANTO 2004, p.2).

Frente a esse cenário, a pessoa idosa muitas vezes acaba recorrendo aos empréstimos organizados por instituições credoras que praticam a cobrança de juros abusivos. Essas instituições nas últimas décadas têm buscado cada vez mais essa clientela pois existe uma maior garantia do pagamento do crédito. Dentre os serviços mais comuns oferecidos a pessoa idosa está o “empréstimo consignado”. De acordo com o site do SERASA, empréstimo consignado é a modalidade de empréstimo em que o pagamento é realizado descontando a parcela diretamente no contracheque, holerite ou benefício do INSS.

A pessoa idosa, convencida de que estão fazendo um bom negócio porque as mensalidades são baixas, assinam todos os documentos que lhes são solicitados e apenas tomam a palavra do correspondente como necessária. No entanto, nem conhecem a taxa de juros paga pelo financiamento ou o número de parcelas que terão que pagar. É por isso que a grande maioria dos consumidores mais velhos acaba endividada.

No que diz respeito ao crédito consignado, a questão que se coloca não é o resultado da forma contratual em si, mas a forma como a financeira opera esse crédito. As empresas financeiras parecem estar entrando em contato com consumidores que já pagaram a maior parte de seus empréstimos em parcelas, informando-os de que novos créditos liberados, apenas para serem resgatados pelos bancos correspondentes. No entanto, o que realmente aconteceu foi que o contrato foi transferido para outra instituição financeira, que então comprou a dívida restante e refinanciou o contrato que estava quase quitado, liberando uma pequena quantia de dinheiro para eles, referente aos depósitos já pagos são gratuitos como eles foram pagos. Dessa forma, os consumidores nunca quitam seus empréstimos, mas os correspondentes garantem que ganham uma comissão pela venda do crédito.

Agravando ainda mais a situação descrita é que, em alguns casos, seja desconto em folha de pagamento ou empréstimos pessoais, ou seja, não são apenas vítimas de fraude de consentimento, pois desconhecem os termos do contrato, mas eles não assinam nada, suas assinaturas são forjadas e até mesmo todo o contrato é forjado.

2.2 Princípios norteadores do Direito do Consumidor deturpados pelo empréstimo consignado

No presente estudo, não serão abordados todos os princípios que norteiam o Direito do Consumidor. Serão aqui elencados somente os que são afetados na relação entre consumidor e instituição financeira quando da contratação do crédito consignado.

2.2.1 Princípio da Dignidade da Pessoa Humana

Como um dos princípios fundamentais da Constituição Federal de 1988, a dignidade de todo ser humano tem especial significado. Esse princípio serve de base para estabelecer, interpretar e fazer cumprir a lei, em particular o sistema de direitos fundamentais discriminados pelo artigo 5 da CR/88 (BRASIL, 1988). Esses direitos incluem liberdade, igualdade, direitos civis e políticos, direitos sociais, econômicos e culturais e fraternidade ou solidariedade, como são conhecidos.

No artigo 1º da Constituição Federal (BRASIL, 1988), a dignidade é apresentada como fundamento da República brasileira após a soberania:

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;
IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;
V – o pluralismo político;
Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos, ou diretamente, nos termos desta Constituição (BRASIL, 1988).

Segundo KANT, "o homem é um fim em si mesmo", a dignidade humana como valor já está enraizada na pessoa humana. Com isso, o estabelecimento dos direitos fundamentais posicionou o cidadão como centro de titularidade de direitos, preservando as relações individuais entre pessoas físicas e jurídicas, inclusive o Estado. É dever do Estado garantir e proteger o exercício desses direitos, bem como tratar todas as pessoas com igualdade e respeito.

Isso está expresso na redação do inciso XXXII da Constituição, art. 5º, quando o legislador afirma que “O Estado promoverá a proteção do consumidor por meio da promulgação de lei”. (BRASIL, 1988)

O referido princípio está delineado no Código de Defesa do Consumidor, que lhe serve de fundamento primordial e está incorporado em inúmeros dispositivos legais.

A dignidade de todo ser humano é elevada ao mais alto nível de proteção e amparada por mecanismos legais que visam alcançar a igualdade jurídica entre o provedor e o consumidor. Esses mecanismos estão inseridos no sistema CDC, reconhecido como um verdadeiro avanço social, e têm a responsabilidade de regular as relações de consumo de acordo com suas normas de ordem pública e interesse social.

Ao discutir a Política Nacional de Relações de Consumo, o artigo 4º do CDC observa que a dignidade da pessoa humana está implícita nos termos jurídicos relativos ao descumprimento do ônus da prova, à vulnerabilidade e insuficiência do consumidor, à necessidade de divulgação adequada de produtos e serviços, à proteção contratual de cláusulas abusivas, prevenção e reparação de danos materiais e morais, entre outros. Tal política tem como objetivo a proteção da dignidade humana.

No que se refere à proteção contratual, há intervenção governamental que prioriza a dignidade do consumidor a partir do momento em que o provedor é obrigado a dar ao consumidor a chance de receber conhecimento prévio dos termos contratuais, o que normalmente não ocorre nas relações cotidianas de consumo. De acordo com o artigo 47 do CDC, a interpretação do contrato deve ser favorável ao consumidor, a fim de assegurar-lhe a proteção necessária à sua dignidade. Mantido o princípio do contrato a ser servido, ou dito de outra forma, com a aplicação dos princípios constitucionais da igualdade e dos direitos

humanos, prevalece o equilíbrio contratual numa situação jurídica privada onde um dos lados da relação, neste caso o prestador, seria obrigado a efetuar o pagamento.

Consequentemente, a intervenção do Estado nos litígios jurídicos privados contribui para assegurar o exercício dos direitos individuais e sociais, criando um equilíbrio jurídico-social que promove o desenvolvimento nacional numa ordem econômica baseada no respeito pela dignidade humana.

2.2.2 Princípios da vulnerabilidade e da hipossuficiência do consumidor

De acordo com o art. 4º, I, da lei 8.078/90, o princípio da vulnerabilidade é uma condição de suma importância para determinar um cidadão como consumidor, ou seja, legítima que o consumidor é um ente frágil frente ao fornecedor na relação de consumo. Essa fragilidade pode ser observada nos seguintes campos: jurídico, socioeconômico, técnico, informacional e fático (BRASIL, 1990).

Para Nelson Nery Júnior, a vulnerabilidade provém da isonomia constitucional ao dizer que se deve tratar os desiguais na medida de suas desigualdades. Claudia Lima Marques e Antônio Herman V. Benjamin complementam dizendo:

A vulnerabilidade é um estado da pessoa, um estado inerente de risco ou um sinal de confrontação excessiva de interesses identificado no mercado, é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação. A vulnerabilidade não é, pois, o fundamento das regras de proteção do sujeito mais fraco, é apenas a 'explicação' destas regras ou da atuação do legislador, é a técnica para aplicá-las bem, é a noção instrumental que guia e ilumina a aplicação destas normas protetivas e reequilibradas, à procura do fundamento da igualdade e da justiça equitativa (MARQUES; BENJAMIN; 2006, p. 120).

É preciso que se entenda que a vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor são duas situações diferentes.

Hipossuficiência quer dizer que um cidadão que não possui recursos financeiros suficientes para se manter não é autossuficiente. Esse não é um conceito jurídico, mas fático, ou seja, é avaliada a situação socioeconômica do consumidor frente ao fornecedor. Hipossuficiência também é um termo técnico pois se trata de uma hipótese que pode ser elencada no campo processual desde que seja realizada a comprovação dos fatos frente à autoridade judiciária.

De acordo com Flávio Tartuce, todo consumidor deve ser considerado vulnerável, mas nem sempre é hipossuficiente, ou seja, processualmente, o consumidor pode ou não ter

acesso a Provas de responsabilidade por danos demonstrados por produtos ou serviços defeituosos, por se tratar de pessoa com deficiência informações e conhecimentos técnicos.

São muitos os julgados que tratam da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, que é resultado direto da inadequação, considerada um dos direitos fundamentais do consumidor, expressa no art. Art. 6º, § 8º, da Lei nº 8.078/90 "No processo civil, as alegações são consideradas críveis a critério do juiz ou não são suficientes de acordo com as regras gerais". (BRASIL, 1990)

Dessa forma, o hipossuficiente é aquele que, comprovadamente está em situação desprivilegiada, e se ampara na lei que lhe concede os benefícios como: a justiça gratuita e a inversão do ônus da prova. A lei é que determina quem é hipossuficiente através de provas concretas da hipossuficiência.

2.2.3 Princípio da Proteção do Consumidor

O art. 1º da Lei 8.078/1990 traz o princípio da proteção ao consumidor e diz:

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias (BRASIL, 1990).

Ele estabelece seu caráter protecionista e interesses sociais, justifica a existência da lei é a intervenção do Estado no campo econômico, uma vez que aparece a necessidade de proteger os consumidores na compra de determinados produtos, e serviços como: fornecimento de medicamentos específicos para o tratamento de doenças graves, aumentos exagerados de preços, contratos imobiliários e crédito confiado parcelamentos desproporcionais e encargos implícitos e omitidos de serviço ao consumidor no recrutamento, etc.

A proteção do consumidor refere-se à proteção básica de direitos e interesses legítimos básicos, de acordo com as leis do art. 6 do CDC: segurança pessoal (direito à vida, direito à saúde segurança do consumidor, em relação aos produtos e serviços oferecidos, e o risco/dano que podem representar para os consumidores); segurança psicológica (liberdade de escolha), igualdade no emprego); segurança econômica (relacionada ao risco de lesão política econômica contra comportamentos abusivos de fornecedores de produtos ou serviços). (BRASIL, 1990)

Sendo assim, as regras do direito de defesa do consumidor devem ser aplicadas para equilibrar a relação de consumo entre fornecedores e consumidores, construir igualdade entre as partes.

2.2.4 Princípio da Boa - Fé Objetiva

As relações entre consumidor e fornecedor devem ocorrer com lealdade, probidade, razoabilidade, solidariedade e cooperação na obtenção de sucesso no negócio jurídico, mantendo assim a equidade e equilíbrio na relação jurídica de fornecedor e consumidor. O princípio da boa-fé está evidente nos artigos 4º, III, e 51, IV, do CDC (BRASIL, 1990):

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

[...]

III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

[...]

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 seja, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

[...] (BRASIL, 1990)

A lei consumerista abrange a boa-fé objetiva, diferente da subjetiva.

A boa-fé subjetiva é um elemento inerente ao sujeito de uma relação contratual e está relacionada apenas às intenções das partes, deixando uma delas inconsciente do fato de que modifica, obstrui ou viola seus direitos. A boa-fé pode ser encontrada em alguns artigos do Código Civil, por exemplo, no art. 1.567, ao tratar dos efeitos do casamento putativo, nos art. 1201 e 1202, regulamentam a boa vontade e a apropriação artística, no art. 879, que se refere a bens recebidos indevidamente de boa-fé pelo vendedor etc.(BRASIL, 2002)

Embora a integridade objetiva possa ser considerada uma regra de conduta, é responsabilidade de todas as partes agirem com honestidade e fidelidade para estabelecer um equilíbrio contratual em todas as etapas do negócio de relacionamento com o consumidor. Segundo os juristas Cláudia Lima Marques, Herman Benjamin e Bruno Miragem, a boa vontade objetiva tem três funções básicas: “como fonte de novas obrigações de conduta especial durante a relação contratual, as chamadas obrigações adicionais (função criadora);

constituindo causa restritiva ao exercício de direitos subjetivos, antes ilegais, e agora direitos subjetivos abusivos (função restritiva); utilizado como contratual retificar e explicar (função explicar)”.

2.3. Problemáticas que permeiam o empréstimo consignado

O presente capítulo abordará os problemas advindos da contratação de empréstimo consignado por parte da pessoa idosa em situação vulnerável. Serão apontados às fraudes cometidas contra esse grupo de consumidor, bem como os abusos perceptíveis nessa modalidade de empréstimo e também como o mesmo impacta a vida da pessoa idosa.

2.3.1 Fraudes cometidas contra os consumidores pessoa idosas

As maiorias das pessoas idosas de baixa renda enfrentam, em sua velhice, dificuldades financeiras que impactam na compra de itens indispensáveis a sua sobrevivência, e veem nos empréstimos um socorro para completar e suprir suas despesas. Diante desta situação, muitas pessoas idosas contratam a concessão de créditos ficando sujeitos às condições estabelecidas pelas financeiras que muitas vezes se mostram ilegais ao cobrar juros altos e taxas abusivas dentre outros.

Em alguns casos, quando o consumidor percebe às práticas abusivas ele procura um meio judicial para tentar sanar os abusos relacionados às cobranças indevidas quando não consegue essa resolução através dos órgãos de proteção ao consumidor.

Johnson (2003) nos diz que:

A fraude, no geral, envolve enganar a vítima, deliberadamente, com a promessa da entrega de bens, da prestação de serviços, ou outros benefícios inexistentes, desnecessários, cuja intenção de fornecer nunca existiu, ou foi grosseiramente deturpada. Existem centenas de maneiras de serem cometidas fraudes, mas, geralmente, os ofensores só usam um pequeno conjunto destas práticas contra os idosos. (JOHNSON, KELLY DEDEL 2003, p. 11).

No caso da pessoa idosa, várias são as formas de fraudes cometidas. Essas fraudes podem começar na forma de contratação do serviço, na prática de refinanciamento da dívida sem prévia autorização fazendo com que o consumidor fique ligado a instituição credora, a omissão de informações e explicações sobre os juros, total de parcelas e seguros inclusos que ajudariam a pessoa idosa a tomar uma decisão contrária a contratação do empréstimo. É necessário que se ressalte que essas fraudes e conduta imoral são na maioria das vezes praticadas pelos correspondentes dos entes financeiros que tem a sua remuneração

condicionada ao percentual de realização da comercialização de empréstimos. Como aponta Marques (2017):

Para realizarem os empréstimos consignados, em muitos casos, tanto bancos quanto financeiros, servem-se de correspondentes, ou seja, pessoas espalhadas Brasil afora, que se propõem a “vender” este serviço no município em que atuam. Não são funcionários, são profissionais ou empresas cuja atividade é angariar clientes para fazer empréstimos consignados. Recebem uma série de poderes – dos quais se falará a seguir - mas, em alguns casos, sem o menor comprometimento com a lisura e a ética que se lhe exige uma atividade tão delicada como tratar com consumidores idosos. (MARQUES, 2017c, p. 4047).

A maioria das pessoas idosas, quando caem nessas fraudes, ficam envergonhados por terem sido enganados, e acabam escondendo de seus familiares e amigos e infelizmente continuam sendo vítimas de tais abusos. Ao omitir, a pessoa idosa dificulta a resolução desses problemas bem como a criação de estratégias para conter tais abusos e a prevenção de que novas vítimas caiam nesses golpes.

Mas porque as pessoas idosas são vítimas fáceis? Como já visto anteriormente, a pessoa idosa, principalmente os de baixa renda, na sua maioria, são pessoas com baixo nível de instrução e que na maioria das vezes apenas sabem escrever o seu nome. Somada a essa desvantagem, eles sempre são abordados por agentes financeiros que são treinados e preparados para vender e vender mesmo que isso implique utilizar de métodos que desrespeitem a ética imposta na sociedade. Outro fator relevante para tornar a pessoa idosa uma vítima fácil é a utilização do marketing que promete muitos benefícios despertando a empolgação dessa clientela.

As pessoas idosas, diferentemente de outras pessoas, na maioria das vezes são facilmente encontradas em casa durante o dia, o que facilita a abordagem pessoal ou até mesmo telefônica. O medo de depender financeiramente de terceiros e a ansiedade comum da pessoa idosa acabam por aumentar às chances de se tornar vítima dessas fraudes e explorações financeiras.

2.3.2 Das abusividades dos contratos

O Estatuto da Pessoa Idosa visa a preservação e proteção dos direitos da pessoa idosa e o CDC também traz em sua redação a proteção ao consumidor idoso pois o mesmo é considerado a parte vulnerável de uma relação comercial.

Todavia, nas negociações com as instituições financeiras, as legislações citadas acima não são devidamente respeitadas, uma vez que foi percebido um aumento excessivo de reclamações aos órgãos de defesa e do acionamento judicial para a resolução dos

problemas de oferta de crédito a pessoa idosa. O trecho abaixo do artigo do Instituto Brasileiro do Sistema Judiciário reforça essa informação:

São inúmeras as Ações Cíveis Públicas que tramitam em vários estados, questionando os contratos confusos do empréstimo compulsório; no Congresso Nacional tramita o PLS nº. 345 limitando em 20% a soma dos descontos que podem ser debitados nos contracheques de trabalhadores, aposentados e pensionistas que tiverem mais de 60 anos e renda de até R\$ 1.200,00. (CARDOSO, 2010, p.01).

É nítido que as instituições financeiras estão cada vez mais se aproveitando da vulnerabilidade do consumidor e, especificamente, dos consumidores mais velhos. Fazem-no através de ofertas de crédito desfavoráveis à situação financeira do contratante, sabendo perfeitamente que o consumidor idoso depende muitas vezes apenas do seu benefício de condição preexistente e, portanto, vulnerável ao uso indevido do crédito concedido por bancos e financeiras instituições.

Apesar de não estarem mais empregados, a grande maioria dos aposentados deve estar desfrutando de uma fase da vida com condições de vida adequadas proporcionadas por sua aposentadoria. No entanto, a realidade socioeconômica da maioria dos brasileiros difere desse ideal, pois muitos desses aposentados continuam servindo como únicos ou principais provedores financeiros da família.

A preocupação com a vulnerabilidade financeira da pessoa idosa se faz necessária, visto que a falta de regulamentação, fiscalização e repressão às práticas abusivas das instituições financeiras, que desrespeitam os direitos mais fundamentais do consumidor em busca do lucro, afeta a qualidade de vida da pessoa idosa e seus familiares, levando em conta os efeitos e riscos que isso traz para sua saúde, nutrição e sobrevivência.

Outro ponto significativo a ser levantado é o fato de as instituições financeiras terem muitas “manobras” para enganar e iludir os consumidores mais velhos. Uma delas começa no momento da oferta por meio de publicidade enganosa, ou seja, no momento em que o cliente recebe informações imprecisas ou simplesmente não recebe nenhuma informação.

A maioria dos abusos financeiros, bem como os abusos por parte dos credores em geral, decorrem de um exercício excessivamente zeloso de um direito legal que pode prejudicar outros. Já o CDC introduziu dispositivos em seu interior com o objetivo de identificar e combater tais práticas abusivas. As práticas abusivas apuradas objetivamente estão elencadas nos incisos do artigo 39 da citada Lei, sendo essas práticas divididas em

períodos pré-contratuais, de execução contratual e pós-contratuais.

De acordo com informações que podem ser verificadas por meio de meios de comunicação como TV, rádio, revistas, internet, entre outros, já existem práticas abusivas comuns quando se trata de ofertas de crédito para consumidores pessoa idosa. Um exemplo é o descumprimento do período de atendimento especificado em contrato para começar a descontar as parcelas referentes ao empréstimo, configurando-se um ato ilegal pois desrespeita o que foi combinado no momento pré-contratual.

Também é muito comum que as empresas se ofereçam para aceitar pagamentos com cartão de crédito quando isso não for possível pela margem acordada devido ao fato da margem ter sido extrapolada. O procedimento adjudicado mostra que os financiadores o idealizaram para cumprir o teto de 30% do valor do benefício estabelecido pela Lei de Crédito Consignado (Lei 10.820/03), evitando que as perdas de investimento ultrapassem esse teto. (BRASIL,2003)

Ocorre que o objetivo da limitação da referida lei ao valor que poderia ser retirado do benefício era proteger o consumidor, garantindo que isso não prejudicaria sua capacidade de ganhar a vida, não resultaria em uma potencial superinflação, e não afetaria sua capacidade de manter as necessidades para sua própria sobrevivência e de seus familiares dependentes e amigos.

Quando se trata do sistema financeiro, outra prática abusiva e incrivelmente temerária é a ausência de contrato entre as partes ou, caso haja contrato, a não divulgação e apresentação adequada do instrumento ao consumidor. Essa prática desrespeita a premissa do princípio da transparência previsto no artigo 46 do CDC, que estabelece a obrigação do prestador de prestar informações claras e precisas sobre o contrato que será celebrado, ou, dito de outra forma, o dever de honestidade e boa-fé do prestador que permite ao consumidor tomar uma decisão informada.

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance. (BRASIL,1990).

A análise do dispositivo revela que, apesar da exigência de transparência e informação nos contratos de consumo, o consumidor não está vinculado ao acordo se não tiver a oportunidade de rever antecipadamente os termos do contrato.

A oferta de crédito feita ostensivamente por meio de táticas comerciais persuasivas

e enganosas também é caracterizada como prática abusiva, pois viola o direito à privacidade do consumidor ao pressioná-lo e incomodá-lo com propaganda excessivamente intrusiva e persistente e forçá-lo a aceitar a oferta.

Em relação aos consumidores mais velhos, como já demonstrado, eles têm proteção especial porque se enquadram em uma categoria de pessoas vulneráveis que é única. Isso significa que, além das práticas abusivas especificamente elencadas na Lei 8.078/90, os consumidores mais velhos também estão protegidos em quaisquer outras situações em que as ações do prestador possam prejudicá-los ou prejudicá-los. (BRASIL, 1990)

No entanto, apesar de todos esses alertas, as instituições financeiras continuam confiando em práticas comerciais abusivas como única forma de se estabelecer no mercado, prejudicando diversos grupos de consumidores e concentrando seus piores efeitos no grupo de pessoa idosa. Além disso, conforme discutido anteriormente em uma única discussão sobre o assunto, o comportamento desfavorável das instituições financeiras vai além da oferta real de crédito ao incluir cláusulas abusivas em contratos já elaborados pelos fornecedores e ao utilizar a falta de conhecimento do consumidor e do vigário compreensão para atrair e sobrecarregar o cliente.

2.3.3 Impacto econômico como causa do Superendividamento

Endividamento é o aumento do valor ou quantidade de ações judiciais ou físicas contra uma pessoa. Independente da classe econômica, podendo ser sustentado por empréstimos bancários ou pelos frutos do próprio trabalho.

Um indivíduo saudável que ganha salários insuficientes para cumprir as obrigações exigidas é referido como um consumidor superendividado. Há muitas dívidas combinadas com um consumo não saudável porque as pessoas gastam o que não têm enquanto confiam cegamente em acordos de cartão de crédito e contratos financeiros. Muitas vezes, a obscuridade incluída nos contratos de consumo é o que causa a super diversificação. O prestador deixa de demonstrar com clareza o negócio jurídico entre as partes, levando o consumidor a adquirir ou celebrar um contrato sem ter o conhecimento necessário do ganho.

Assim, o superendividamento é apenas uma condição de pessoa física; não existe no caso de pessoa coletiva porque o ordenamento jurídico prevê a possibilidade da sua extinção ou recuperação judicial. Segundo Cláudia Marques Lima, esse fenômeno afeta

não apenas a pessoa que pagou a dívida em excesso, mas também toda a comunidade:

O endividamento é um fato inerente à vida em sociedade, ainda mais comum na atual sociedade de consumo. Para consumir produtos e serviços, essenciais ou não, os consumidores estão – quase todos – constantemente se endividando. A nossa economia de mercado seria, pois, por natureza, uma economia do endividamento. Consumo e crédito são duas faces de uma mesma moeda, vinculados que estão no sistema econômico e jurídico de países desenvolvidos e de países emergentes como o Brasil. O superendividamento pode ser definido como a impossibilidade global de o devedor pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o fisco, oriundas de delitos e de alimentos). (MARQUES, 2006, p. 45).

De acordo com o artigo 51, IV do CDC, as cláusulas contratuais incompatíveis com a equidade ou a equidade serão consideradas abusivas se for levado em conta que a base da relação contratual é a confiança e a lealdade entre as partes, bem como a cooperação e em formação. (BRASIL, 1990)

Segundo Cintia Sasse (2013), a facilidade de contratação do empréstimo consignado para os beneficiários da Previdência foi bem recebida no momento da promulgação da Lei 10.953/2004, (BRASIL,2004) pois, em 2003, segundo o IBGE, 40% das famílias eram seus membros pessoas idosas, a maioria com proventos de até dois empregos de salário mínimo. Devido a esse fato, a pessoa idosa cede à pressão dos familiares e à enxurrada de propagandas das instituições financeiras, sendo induzido pela possibilidade de obter crédito fácil e não se preocupando com taxas de juros ou cláusulas contratuais, já que uma parcela da pessoa idosa é de baixa renda e analfabetos. Outro aspecto que contribui para o superendividamento é a falta de planejamento orçamentário pessoal e familiar.

A concessão de um empréstimo a um idoso é bastante fácil, pois basta comparar as taxas em um banco, verificar os termos do benefício do seguro do beneficiário, apresentar a documentação necessária e assinar o contrato. A conta do consumidor terá o dinheiro imediatamente disponível. Não há fiscalização ou cuidado por parte da instituição financeira para determinar se o cliente tem condições financeiras para pagar pelos serviços contratados. Os objetivos comerciais dos bancos são o lucro e não a segurança financeira do cliente; com isso, nenhuma instituição financeira tem como prioridade máxima a aposentadoria da pessoa idosa.

Contratar entregas ou fazer compras com cartão de crédito, por exemplo, sem o planejamento financeiro necessário, pode colocar o consumidor idoso em uma situação de superendividamento, pois coloca em risco toda a sua renda mensal. Devido à má gestão das

finanças pessoais, esse consumidor não terá acesso ao crédito ao tentar fazer novas compras ou contratar novos serviços, levando ao seu isolamento econômico.

Assim que a pessoa idosa tenta obter crédito para quitar dívidas anteriores, mas não consegue, ele se volta para o jogo. Esta situação tem efeitos negativos em toda a família. Muitos desses consumidores sofrem de depressão e/ou desenvolvem outras doenças. Uma pessoa altamente endividada é obrigada a evitar gastar dinheiro em tratamentos médicos, mesmo aqueles que são absolutamente necessários, bem como em uma casa que não pode ser segura, empurrando a pessoa idosa para a exclusão social.

O superendividamento é um problema global, não apenas um que afeta o Brasil. Um exemplo é o caso dos Estados Unidos, onde a crise financeira de 2008 desencadeou a atual crise financeira global, pois muitos consumidores foram forçados a comprometerem suas rendas e não conseguiram pagar suas dívidas. A pressão psicológica causa instabilidade no consumidor, pois, em seu entendimento ambíguo, quanto mais crédito lhe é dado, melhores são as condições para que ele cumpra suas obrigações, o que faz com que ele "se afunde" nas dívidas não pagas com mais frequência.

Quando aliada à persuasão psicológica e emocional dos familiares do consumidor pessoa idosa, que não se preocupam com o bem-estar do indivíduo, a pessoa idosa é mais facilmente enganada e levada a aceitar o crédito consignado. Essa situação deixa clara a vulnerabilidade da pessoa idosa, pois, em sua opinião, a única forma de resolver as dívidas existentes é contraindo dívidas adicionais por meio de empréstimos cedidos. Com isso, a pessoa idosa não terá mais acesso a crédito ou recursos financeiros para se manter com dignidade.

2.4 Aplicabilidades do Código de Defesa do Consumidor e as hipóteses de proteção a pessoa idosa consumidora

2.4.1 Proteção das pessoas idosas hipervulneráveis

O Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10.741/2003), contém normas internas que visam assegurar a proteção efetiva da pessoa idosa na sociedade contemporânea. De acordo com a lei, a família, a comunidade e a sociedade têm um papel a desempenhar na defesa dos direitos da pessoa idosa, sendo de extrema importância a participação do poder público. Tendo em vista que o Estado é o detentor do maquinário capaz de garantir que os direitos da pessoa idosa, conforme consta no arcabouço normativo em defesa desses direitos, maior atenção

deve ser dada a essa questão.

Em seu artigo 43, o Título III da referida instituição discorre sobre as medidas de proteção, da seguinte forma:

Art. 43. As medidas de proteção à pessoa idosa são aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos nesta Lei forem ameaçados ou violados:

I – por ação ou omissão da sociedade ou do Estado;

II – por falta, omissão ou abuso da família, curador ou entidade de atendimento;

III – em razão de sua condição pessoal. (BRASIL, 2003).

Os incisos I, II e III fazem alusão às hipóteses de violação dos direitos da pessoa idosa e ao momento adequado para a efetivação das medidas protetivas. Conscientize-se da importância do Estado e da sua obrigação de proteger as Garantias à Pessoa Idosa por meio do inciso I. No que se refere ao Poder Público, o artigo 46 do EPI afirma que "Uma política de envelhecimento será realizada por meio de um esforço coordenado entre e não governamentais da União, dos Estados, do Distrito de Colúmbia e dos Municípios" (BRASIL, 2003), garantindo que todas as ações públicas sejam coordenadas em direção a um único objetivo.

A Lei da Pessoa Idosa identifica uma série de instituições destinadas a proteger e apoiar a pessoa idosa na afirmação de seus direitos, tais como: a criação de tribunais especializados para pessoa idosa no campo da justiça; a criação de promotores para a defesa da pessoa idosa; a Conselho Executivo da Pessoa Idosa; Os serviços de justiça complementar e as delegacias especializadas atuam em crimes que envolvam o direcionamento de pessoas idosas.

Conforme consta no artigo 70 do EPI (BRASIL, 2003), "O poder público poderá criar varas especializadas e exclusivas da pessoa idosa"; no entanto, apesar de a norma ter previsto o tratamento judicial específico da pessoa idosa, tal mecanismo ainda não foi devidamente implementado na justiça brasileira.

Dado que a Lei contém disposições que enumeram uma função de deveres e obrigações atribuídas ao *parquet*, o Ministério da Administração Pública é o principal responsável pela defesa e defesa dos interesses dos cidadãos seniores.

Todas as atividades relacionadas à atuação do MP estão descritas no artigo 74 da Constituição, mas aquelas mais diretamente relacionadas aos direitos do consumidor incluem: instaurar inquéritos civis e ações civis públicas para proteger os direitos e interesses da pessoa idosa, pessoas inelegíveis e homogêneas, e atuar como substituto processual da pessoa idosa quando necessário, conforme especificado no EPI; promover a utilização do instrumento de proteção da pessoa idosa quando necessário ou quando o interesse público o justifique;

estabelecimento de procedimentos administrativos; criação de sindicatos; exigir diligência investigativa e estabelecer uma investigação policial para investigar possíveis violações das leis que protegem a pessoa idosa; e defender os direitos e as proteções legais da pessoa idosa, ao mesmo tempo em que promove a assistência médica. 2003 (BRASIL)

Da mesma forma, os Conselhos da Pessoa Idosa devem supervisionar a implementação ativa da Política Nacional de Atendimento ao Idoso, ao mesmo tempo em que monitoram o desempenho do Setor Público. O Conselho Nacional do Idoso foi instituído pela Lei 8.842/94, que também contém a avaliação da política nacional da pessoa idosa, no âmbito das respectivas instituições políticas e administrativas" (BRASIL, 1994).

Por isso, os conselhos não devem ser filiados à administração pública, pois é necessária uma atuação autônoma para que a fiscalização seja feita com idoneidade e imparcialidade. Ocorre que atualmente o Conselho Nacional encontra-se totalmente vinculado ao Poder Executivo Federal, ao contrário do que se pensa. Os Serviços Judiciais Auxiliares também devem cumprir a Portaria de Proteção à pessoa idosa, devendo o Poder Judiciário contar com seus servidores e profissionais de diversas áreas, como assistentes sociais, psicólogos e psiquiatras, especializados em geriatria e geriatria. Melhor cuidar da pessoa idosa do que uma ação judicial, melhor ajudá-los nessa hora.

A Delegacia Especializada em Direitos da pessoa idosa é responsável por apurar a ocorrência de crimes contra a pessoa idosa, tornando-se assim uma forma de promoção dos direitos da pessoa idosa, ao mesmo tempo em que presta atendimento especializado, com melhores profissionais e medidas especializadas. Para incidentes envolvendo esses cidadãos.

Assim, a Lei nº 10.741/2003 (Regulamento do Idoso) e a Lei nº 8.842/94, que estabelece a Política Nacional da Pessoa Idosa, bem como outras medidas normativas em nível estadual e municipal, dão prioridade ao estabelecimento de normas para proteger a pessoa idosa. As pessoas idosas defendem esses direitos e, na medida da assistência e cumprimento desses requisitos, visam fornecer melhores estruturas para garantir essas salvaguardas. (BRASIL, 2003).

2.4.2 Educação financeira para a população idosa.

Consumidores educados conhecem seus direitos e exigem que sejam atendidos. A partir do momento em que o consumidor percebe que as ações ou omissões do fornecedor estão lhe causando prejuízo, ele pode acionar o Procon e fazer a reclamação

administrativamente e, caso não tenha solução, o litígio é resolvido pela Justiça. Os fornecedores também devem fazer sua parte, fornecendo ao seu público-alvo um produto ou serviço de fácil compreensão e um serviço de atendimento ao cliente que realmente tire dúvidas e ajude o consumidor a resolver diversos problemas com o uso do produto ou serviço.

A educação financeira é essencial para qualquer pessoa, principalmente para a pessoa idosa, porque abrange o comportamento do consumidor e incluindo também o comportamento do fornecedor. O Estado precisa fazer sua parte, veiculando na mídia programas educativos e informativos sobre os direitos dos consumidores e deveres dos fornecedores, bem como promover campanhas de conscientização junto a esse público e suas famílias.

É certo que o entusiasmo tem que ser maior no caso dos consumidores mais velhos, pois é um dos consumidores mais importantes no momento.

Como o empréstimo consignado pode ser adquirido com facilidade e as parcelas podem ser descontadas diretamente do benefício da Previdência Social, é importante que a pessoa idosa entenda o que está pagando, afinal, descontos de até 30% do valor do benefício legal são permitidos por lei, no entanto, nem todas as instituições financeiras cumprem seus acordos com os consumidores, explorando sua vulnerabilidade intelectual, física e emocional para atrair a pessoa idosa a obter crédito além de suas possibilidades. Este fato demonstra claramente a falta de controle financeiro e a violação da vulnerabilidade e dignidade dos consumidores.

As pessoas que utilizam esse tipo de crédito apenas em extrema necessidade são pessoas idosas que conhecem sua situação financeira, pois sempre que possível, o ideal é acumular dinheiro e pagar à vista, independente do produto ou serviço, para evitar pagar juros ou taxas. O recomendado é fazer as contas e verificar se o valor das parcelas não prejudica muito o orçamento e impede que outras pessoas paguem.

Para ajudar parentes ou conhecidos, as pessoas idosas costumam emprestar seu nome a essas ou outras pessoas não identificadas, mas tanto o INSS quanto o Procon indicam que o devedor é um velho que está tomando crédito e não outra pessoa. Sabe-se que as pessoas idosas contam com a boa vontade de terceiros para fornecer seus cartões bancários ou PINs ao usar caixas eletrônicos, infelizmente percebendo que sua renda foi usada para pagar dívidas mensais antes mesmo de existirem.

Dessa forma, é necessário que o consumidor fique atento a sua organização financeira, controlando o impulso de aceitar todos os serviços que estão lhe sendo ofertados pois corre o risco de se endividar de tal forma que suas dívidas nunca cessarão.

Por fim é necessário ressaltar que o Estatuto da Pessoa Idosa e o Código de Defesa do Consumidor estarão sempre atentos aos abusos cometidos pelos fornecedores e que estão prontos para a aplicação da lei sempre em garantia da defesa dos direitos desses consumidores.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do presente estudo foi fazer uma análise das regulamentações que protegem a pessoa idosa consumidora de práticas abusivas de empréstimos por bancos e instituições financeiras. O foco foi colocado na aplicabilidade das leis de defesa do consumidor no âmbito da disponibilidade de crédito no Brasil; neste contexto, apurou-se a situação de uma pessoa idosa cliente face às opções de crédito disponíveis no mercado atual.

Foi possível contextualizar a realidade das práticas de abuso do sistema financeiro após pesquisa e desenvolvimento da questão envolvendo ofertas de crédito e pessoa idosa consumidora. Isso incluiu identificar diversas condutas que violam os direitos fundamentais do consumidor e extrapolam o Código de Defesa do Consumidor. Adicionalmente, buscou-se identificar as cláusulas abusivas que são as mais severas e que são “disfarçadamente” impostas aos consumidores via Contratos de Adequação de verbas cedidas.

O assunto em discussão tem relevância para a proteção da pessoa idosa, pois ao longo da pesquisa, foram apresentados dados e reportagens que evidenciaram o aumento significativo do número de pessoas com mais de 60 anos no Brasil e sua consequente entrada no mercado consumidor, bem como o aumento de reclamações administrativas e demandas judiciais sobre as dificuldades enfrentadas pelos consumidores mais velhos em suas relações de consumo.

Como resultado, apesar de possuir uma série de leis protetivas, inclusive como o CDC e o Estatuto da Pessoa Idosa, a pessoa idosa consumidora frequentemente sofre danos e desorientação em decorrência do comportamento claramente abusivo do poderoso financeiro. As instituições financeiras, por sua vez, fazem todos os esforços para influenciar e enganar os consumidores, principalmente a pessoa idosa, sem levar em conta que eles são titulares de certos direitos e que, além disso, são considerados fracos e

insuficientes por lei e devem ter seus direitos condições respeitadas por todos.

O Estado está em condições de impor sanções e regular o comportamento das instituições financeiras; com isso, é possível controlar e regular as relações contratuais também no mercado de crédito como um todo. Isso pode ser feito investindo em infraestrutura e contratando mais profissionais nas organizações de atendimento para atender a demanda de consumidores pessoa idosa que necessitam de atendimento prioritário.

A efetividade da atuação coordenada dos órgãos de defesa do consumidor, com um planejamento estratégico voltado para este público, é de extrema importância. Com isso, políticas públicas e ações de fiscalização por parte dos órgãos reguladores, governos estaduais e municipais, prefeituras e MP são fundamentais para a proteção dos consumidores, principalmente da pessoa idosa.

É evidente que um consumidor atento, bem informado e com acesso adequado ao bem ou serviço que lhe é oferecido estará em condições de tomar a decisão que melhor atenda às suas necessidades, desde que seus direitos fundamentais de consumidor sejam mantidos sem qualquer desequilíbrio na relação contratual.

CONSIGNED LOAN: the hypervulnerability of the elderly consumer in the face of the consigned loan

ABSTRACT

This work analyzes the vulnerability of the elderly against the payroll loan. Such an approach is justified by the fact that the elderly consumer is shown to be hypervulnerable, whether in consumer relations or before financial institutions where there is an over-indebtedness in this age group. The objective of this work is to analyze the protection of the elderly consumer in consumer relations involving the granting of payroll loans. This purpose will be achieved through a literature review being developed by exploratory research, through the selection of doctrines, articles and dissertations on the subject. Still, the scientific method to be used will be the deductive one. The research evidenced abusive practices in the provision of loans to the elderly, especially for those in which financial and social vulnerability is more explicit.

Keywords: Payroll Loan. Seniors. Vulnerability.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei n. 8078/1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm. Acesso em: 03 mar. 2022.
- BRASIL. **Lei n. 10.741**, 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília, 1o de outubro de 2003; 182o da Independência e 115o da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/110.741.htm Acesso em: 14 abr 2022.
- BRASIL. **Lei 10.820 de 17 de dezembro de 2003**. Planalto. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.820.htm. Acesso em: 03 jun.2019.
- BRASIL. **Lei n. 10.835**, 08 de janeiro de 2004. Institui a renda básica de cidadania e dá outras providências. Brasília, 8 de janeiro de 2004; 183º da Independência e 116º da República. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.835.htm> Acesso em: 14 abr 2022.
- BRASIL. **PL n. 3.515**, 04 de novembro de 2015. Disponível em: < http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=EAF98FD39CD2D53EB0AAE2CB963CD0DE.proposicoesWebExterno1?codteor=1408277&filena me=PL+3515/2015> Acesso em: 14 abr 2022.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 03 mar. 2022.
- CAMARANO, Ana Amélia e PASIANTO, Maria Teresa. Introdução in: **Os Novos Idosos Brasileiros: Muito Além dos 60?**. Rio de Janeiro: IPEA, 2004, p. 2-3.
- CARDOSO, Antônio Pessoa. **Idoso: Empréstimo Consignado**. Revista online, Salvador, mar 2010.. Disponível em: <http://www.ibrajus.org.br/revista/artigo.asp?idArtigo=158>. Acesso em: 12 ago. 2022
- CARVALHO, Diogênes Faria de.; COELHO, Cristiano. **Consumo e superendividamento: vulnerabilidade e escolhas intertemporais**. 01. ed. Goiânia: Editora Espaço Acadêmico, 2017. 179p.
- FERREIRA, Claudio Pires. **A Hipervulnerabilidade do Consumidor Idoso no Direito Brasileiro. Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização**. Porto Alegre: 2015.
- FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direito do Consumidor**. 12 ed. São Paulo: Atlas 2012.
- FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis; MELLO, Marcus Vinícius Ramon Soares de. Superendividamento: Conceito, Classificação, Modelos de Tratamento, Oferta de Crédito e Abordagem Atual. **Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais**, v. 86, p. 81-120, out./dez. 2019.

GAGLIANO, Pablo Stolze; OLIVEIRA, Carlos E. Elias de. Comentários à “Lei do Superendividamento” (Lei nº 14.181, de 01 de julho de 2021) e o princípio do crédito responsável: uma primeira análise. Disponível em:

<https://direitocivilbrasileiro.jusbrasil.com.br/artigos/1240597511/comentarios-a-lei-dosuperendividamento-lei-n-14181-de-01-de-julho-de-2021-e-o-principio-do-credito-responsavel-uma-primeira-analise>. Acesso em: 22 mar. 2022

JOHNSON, Kelly Dedel. **Crimes Financeiros Contra Idosos. Série de Guias sobre Policiamento Orientado aos Problemas.** Série de Guias para Problemas específicos. Guia N.º 22. 2003.

KANT, Immanuel. **Fundamentação da Metafísica dos Costumes.** Tradução de Antônio Pinto de Carvalho. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2006.

MARQUES, Cláudia Lima. **Revista do Direito do Consumidor.** ano 26. vol. 111. mai-jun. 2017.

MARQUES, Claudia Lima; Benjamin, Antonio Herman V.: MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

RODRIGUES, Júlia Feitosa da Costa. *Empréstimo consignado: a hipervulnerabilidade do consumidor idoso frente os contratos de empréstimo consignado* ConteudoJuridico, Brasília-DF: 02 dez 2021, 04:11. Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/57760/emprstimo-consignado-a-hipervulnerabilidade-do-consumidor-idoso-frente-os-contratos-de-emprstimo-consignado>. Acesso em: 22 mar 2022.

SASSE, Cintia. As armadilhas do crédito consignado. **Jornal do Senado**, Brasília, ano x, nº 443, 3 set. 2013. Especial Cidadania. p. 1. Disponível em: 71 . Acesso em: http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/496544/130903_443.pdf?seque 02 jul. 2022.

SERASA EXPERIAN. **Empréstimo consignado: como funciona?** Disponível em: <https://www.serasa.com.br/ecred/blog/emprestimo-consignado/>. Acesso em: 08 jul. 2022.

SERASA EXPERIAN. **Endividamento: como saber se faço parte da estatística?** Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/endividamento-como-saber-se-faco-parte-da-estatistica/>. Acesso em: 13 jun. 2022.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual.** 6. ed. São Paulo: Método, 2017.