

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIDADE DE ENSINO SUPERIOR DOM BOSCO - UNDB  
CURSO DE DIREITO

KAROLINE FERNANDES POLARY SOUSA

**A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO NAS RELAÇÕES  
CONSUMERISTAS:** a (in) eficácia dos mecanismos de proteção aos direitos dos idosos  
frente a fraudes em empréstimos consignados pelas instituições financeiras

São Luís

2023

**KAROLINE FERNANDES POLARY SOUSA**

**A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO NAS RELAÇÕES  
CONSUMERISTAS: a (in) eficácia dos mecanismos de proteção aos direitos dos idosos  
frente a fraudes em empréstimos consignados pelas instituições financeiras**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em  
Direito do Centro Universitário Unidade de Ensino  
Superior Dom Bosco como requisito parcial para  
obtenção do grau de Bacharel(a) em Direito.

Orientador: Prof. Me. Bruno Rocio Rocha

São Luís

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Centro Universitário – UNDB / Biblioteca

Sousa, Karoline Fernandes Polary

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas relações consumeristas: a (in)eficácia dos mecanismos de proteção aos direitos dos idosos frente a fraudes em empréstimos consignados pelas instituições financeiras./ Karoline Fernandes Polary Sousa. \_\_ São Luís, 2023.  
62 f.

Orientador: Prof. Me. Bruno Rocio Rocha.  
Monografia (Graduação em Direito) - Curso de Direito – Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB, 2023.

1. Proteção do consumidor. 2. Idoso. 3. Relações consumeristas.  
4. Fraudes. 5. Empréstimos consignados. I. Título.

CDU 346.548-053.9

**KAROLINE FERNANDES POLARY SOUSA**

**A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO NAS RELAÇÕES  
CONSUMERISTAS: a (in) eficácia dos mecanismos de proteção aos direitos dos idosos  
frente a fraudes em empréstimos consignados pelas instituições financeiras**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em  
Direito do Centro Universitário Unidade de Ensino  
Superior Dom Bosco como requisito parcial para  
obtenção do grau de Bacharel(a) em Direito.

Aprovada em \_27/\_11/\_2023\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof. Me. Bruno Rocio Rocha (Orientador)**

Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB

---

**Adv. Me. Ricardo Vinhaes Maluf Cavalcante (Primeiro Examinador)**

Membro Externo

---

**Prof. Me. José Murilo Duailibe Salém Neto (Segundo Examinador)**

Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB

À Deus, a minha família e a sociedade  
brasileira.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por estar comigo em todos os momentos e me dar força e coragem durante toda essa jornada. É sem dúvidas um privilegio viver tudo isso e estar onde estou, sem ti nada é possível. “Por que dele, por meio dele e para ele são todas as coisas” ROM 11:36

A minha família, que sempre me incentivou e foi tão presente em todos os momentos da minha vida, obrigada pela oportunidade de estudar e crescer e por todos os esforços que vocês nunca mediram para me ver chegar onde estou.

Ao meu pai Heitor Polary, por se dedicar a vida toda para me dar o melhor, sou eternamente grata por tudo, sei que é um privilégio te ter como pai e amigo, quero sempre lhe honrar.

A minha mãe Inêz Polary, por cuidar de mim e dedicar toda sua vida a minha criação, sou quem sou pois tive alguém que sempre esteve ao meu lado todos os momentos da minha vida. Minha referência de Mulher!

A minha irmã Juliana Polary, obrigada por ser tão companheira e uma verdadeira amiga, sempre me ouve quando eu preciso, você sempre esteve comigo e eu tenho muito orgulho de ti, minha dra.!

Ao meu namorado Thiago Oliveira, por tudo, você é sem dúvidas meu porto seguro, sei que posso contar com você sempre, te amo muito.

Aos meus amigos, obrigada por tudo que vivemos juntos, a vida acadêmica não seria a mesma sem vocês. Em especial as amizades incríveis que fiz no meio acadêmico: Beatriz Torquato, minha dupla acadêmica e na vida, um presente que o curso me deu do qual levarei para sempre e Ana Julia Rezende, um anjo em forma de pessoa que fez todos os meus dias mais felizes, é incrível ver o crescimento de vocês e usa-las como referências. Sei que serão grandes profissionais dos quais já tenho muito orgulho.

Professor e orientador Bruno Rocio, muito obrigada pelos momentos dedicados a mim e ao meu estudo com tanto carinho e dedicação! Sem o senhor jamais conseguiria desenvolver esse trabalho. És um exemplo de professor e profissional do qual pretendo levar em toda minha vida.

“O que me preocupa não é o grito dos maus. É  
o silêncio dos bons.” Martin Luther King

## RESUMO

O presente trabalho pretende compreender as metodologias de proteção do consumidor idoso perante sua hipervulnerabilidade nas relações consumeristas envolvendo a concessão de contratos de empréstimos consignados frente ao abuso de instituições financeiras com base nas premissas teóricas, normativas e jurídicas. Também busca debater os aspectos da relação de consumo, evidenciando as características que configuram a população idosa como hipervulnerável nas relações consumeristas. O estudo procura investigar a (in) eficácia das normas constitucionais e consumeristas, frente as Instituições Financeiras, bem como demais legislações específicas como: Estatuto do Idoso e Política Nacional do Idoso, especificamente nos contratos de empréstimos consignados. Ainda, o trabalho busca apresentar de quais formas a problemática pode ser solucionada pelo ordenamento jurídico, no tocante de ferramentas que protejam de fato os consumidores idosos de fraudes em empréstimos, utilizando-se da metodologia bibliográfica de modo a analisar as variáveis do problema, comparando as diversas teses sobre o assunto, usando-se o método científico indutivo e a pesquisa teórica.

**Palavras-chave:** Consumidor; Idoso; Empréstimo; Instituição financeira; Fraude.

## **ABSTRACT**

The present work aims to understand the methodologies for protecting elderly consumers in the face of their hyper-vulnerability in consumer relations involving the granting of consigned loan contracts in the face of abuse by financial institutions based on theoretical, normative, and legal premises. It also seeks to discuss the aspects of consumer relations, highlighting the characteristics that make the elderly population hyper-vulnerable in consumer relations. The study aims to investigate the (in) effectiveness of constitutional and consumer norms against financial institutions, as well as other specific legislations such as the Elderly Statute and the National Elderly Policy, specifically in consigned loan contracts. Furthermore, the work aims to present how the problem can be addressed by the legal system, regarding tools that effectively protect elderly consumers from loan fraud, using bibliographic methodology to analyze the problem's variables, comparing various theses on the subject, employing the inductive scientific method, and theoretical research.

**Key words:** Consumer; Elderly; Loan; Financial institution; Fraud

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 – Número de inadimplentes no Brasil.....	35
Gráfico 2 – Casos novos de empréstimos consignados no ano de 2023.....	42
Gráfico 3 –Número de dívidas dos idosos no período pré e pós pandêmico.....	45

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO E HIPERVUNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1</b>	<b>Aspectos jurídicos da relação de consumo .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2</b>	<b>Elementos que evidenciam a hipervulnerabilidade do Consumidor Idoso.....</b>	<b>21</b>
<b>3</b>	<b>NORMAS DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DOS IDOSOS.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1</b>	<b>A Constituição Federal como pilar para as normas de proteção aos consumidoresidosos.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2</b>	<b>O Código civil e o Código de Defesa do Consumidor como normas que regulam as relações de consumos e contratuais .....</b>	<b>29</b>
<b>3.3</b>	<b>Estatuto do idoso e demais leis que visam proteger os direitos dos idosos .....</b>	<b>35</b>
<b>4</b>	<b>ASPECTOS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS COM CONSUMIDORES IDOSOS .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1</b>	<b>Fraudes bancarias da não contratação de empréstimos consignados por idosos.....</b>	<b>41</b>
<b>4.2</b>	<b>O endividamento da população idosa como efeito de fraudes consumeristas ...</b>	<b>44</b>
<b>4.3</b>	<b>Possíveis formas de resolução de fraudes em empréstimos consignados.....</b>	<b>50</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>56</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>57</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Os empréstimos consignados são uma modalidade de crédito bastante popular. Isso ocorre porque as parcelas são descontadas diretamente nas folhas de pagamento dos contratantes, o que reduz significativamente o risco de inadimplência, devido a suas taxas de juros mais baixas, pois a modalidade apresenta um baixo risco para as instituições bancárias. Conseqüentemente, torna-se uma opção de empréstimo mais acessível em comparação ao crédito pessoal (Morey; Aguiar; Gomes, 2022)

Entretanto, observa-se uma alta demanda judicial sobre o assunto, demonstrando os grandes números de fraudes relacionadas a empréstimos consignados.

Ao se observar essas demandas judiciais e as relações de consumo no Brasil, é possível se observar que a pessoa idosa apresenta uma maior vulnerabilidade se comparada aos demais consumidores, os tornando consumidores hipervulneráveis (Tartuce; Neves 2021, p 67). Nesse mesmo sentido, também fica evidente que essa hipervulnerabilidade se agrava por diversos fatores, sendo principalmente pela falta de normas que efetivamente protejam os direitos e interesses desses consumidores.

Em razão dessa ausência normativa, é observável que as instituições financeiras atuando como fornecedores se mostram de forma abusiva para com esses consumidores, através de contratos fraudulentos e incompatíveis com a espécie de consumidor, informações obscuras e imprecisas e também vendas de serviços bancários sem a anuência do consumidor.

Nessa linha de raciocínio, observa-se que apesar de existirem normas reguladoras de concessão desses créditos, bem como de relações de consumo com enfoque em pessoas idosas, tais normas são ineficazes na tentativa de regular tais relações consumeristas e impedir que esses consumidores sofram com fraudes relacionadas a empréstimos consignados através de contratos fraudulentos.

Nesse sentido, observa-se que os contratos de concessão de empréstimo consignado são interpretados como o elemento primordiais do superendividamento dos idosos no Brasil, visto que esses serviços tem afetado diretamente em suas finanças pessoais comprometendo suas rendas mensais devido a falta de informação necessária a respeito do que se tratam os serviços que estão sendo ofertados.

A seleção da presente temática se deu em virtude do crescente número de casos de empréstimos consignados fraudulentos, como causa da violação do dever jurídico de proteção ao consumidor idoso, tendo como consequência o superendividamento de idosos. Dessa forma, diante da preocupação em acompanhar a atualização dos acontecimentos é que se faz

necessário compreender a importância da legislação voltada para esse tipo de público-alvo como uma forma de proteção e segurança jurídica nas relações de consumo.

Portanto, não resta dúvidas que a discussão acerca do assunto é relevante para o entendimento e o enfrentamento do problema. Nesse sentido, esse estudo busca analisar de quais formas o consumidor idoso como parte hipervulnerável nas relações consumeristas está (des)amparado pelas normas de proteção aos idosos frente a empréstimos consignados e instituições financeiras abusivas.

Espera-se com este estudo não apenas conhecimento para a formação acadêmica, mas também para direcionar futuros operadores do Direito, de modo a ofertar mais uma fonte de pesquisa para o aperfeiçoamento da proteção e aplicabilidade das leis de proteção dos idosos em face do desenvolvimento harmonioso das relações consumeristas, com combate nas fraudes em empréstimos consignados.

A fim de melhor compreensão sobre o tema, dividiu-se esse estudo em capítulos. Sendo que no primeiro será apresentado os aspectos jurídicos das relações de consumo e demais conceitos da seara consumerista, de modo a compreender melhor as características relacionadas ao assunto. No mesmo capítulo busca-se apresentar o conceito de idoso como consumidor hipervulnerável.

No segundo momento, analisa-se as normas que regem os direitos dos idosos, analisando-se a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, buscando entender de que forma a atual legislação brasileira protege esses indivíduos principalmente nos aspectos das relações de consumo.

No terceiro momento, apresenta-se de que forma ocorrem as fraudes relacionadas aos consumidores idosos e quais são suas consequências para a situação financeira desses indivíduos. Finalmente, pontua-se possíveis resoluções para tal problemática apresentada, de modo a buscar métodos que perpetuem o assunto e que gerem maior visibilidade sobre o tema.

O presente trabalho tem como objetivo buscar compreender as metodologias de proteção do consumidor idoso perante sua hipervulnerabilidade nas relações consumeristas envolvendo a concessão de contratos de empréstimos consignados frente ao abuso de instituições financeiras com base nas premissas teóricas, normativas e jurídicas.

Para o desenvolvimento deste trabalho, foram adotados instrumentos para validação das concepções dos principais autores e publicações científicas recentes que abordam a temática que subsidia a revisão bibliográfica. Ressalta-se a pesquisa bibliográfica como fonte. Sendo assim, a base para a coleta de dados será por meio de livros e periódicos,

com método qualitativo, em que se concebe a fonte de pesquisa, com características qualitativas e descritivas, com emprego de dados coletados através de trabalhos acadêmicos, livros, periódicos e artigos. Foram utilizados trabalhos publicados entre os anos de 2003 a 2023, disponíveis na íntegra por meio da internet e bibliotecas físicas com os assuntos: “empréstimo consignado”; “consumidor”; “consumidor idoso”; “fraude contratual”.

## **2 RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO E HIPERVUNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO**

A relação jurídica de consumo e a hipervulnerabilidade do consumidor idoso são questões de extrema relevância no campo do direito e na proteção dos direitos dos cidadãos. Diante do envelhecimento da população e do aumento das transações comerciais que envolvem idosos, é fundamental compreender e abordar a complexa interação entre esses dois elementos.

A relação jurídica de consumo é um aspecto importante a ser debatido a fim de se compreender os demais assuntos relacionados a área consumerista.

A hipervulnerabilidade dos consumidores idosos, resultante de fatores variados, exige análise detalhada para o alcance da compreensão do comportamento dos idosos nas relações de consumo e de que forma ela contribui para a facilitação pelas instituições financeiras da prática de atos abusivos.

Este capítulo servirá como ponto de partida para explorar de maneira mais aprofundada os desafios e soluções relacionados a essa importante questão jurídica.

### **2.1 Aspectos jurídicos da relação de consumo**

Para se chegar a uma definição dos aspectos jurídicos da relação de consumo, é necessário entender primeiramente o que se caracteriza uma relação jurídica. Sergio Cavalieri Filho (2011, p. 57) definiu a relação jurídica como “toda relação social disciplinada pelo Direito”. Esse conceito nos abre um leque de possibilidades para entender a relação jurídica de consumo.

Nesse sentido, pode-se definir a relação jurídica de consumo como aquela que produzirá efeitos jurídico e é definida pelo Direito. Como consequência, é necessário ainda se entender os elementos que regem as relações de consumo. Sendo assim, sábios são os ensinamentos de Fabricio Bolzan de Almeida (2022, p. 66) onde pontua que para que se haja uma relação de consumo, são necessários elementos subjetivos e objetivos.

Os elementos subjetivos apontados pelo autor, consistem nos sujeitos da relação de consumo. Sendo assim, apresenta-se as figuras do consumidor e do fornecedor. Combinado a isso, têm-se os elementos objetivos, sendo esses, os objetos dos quais o fornecedor possui interesse em aliená-los e os consumidores interesse em obtê-los. Desse modo, os elementos objetivos são: produtos e serviços (Almeida, 2022).

Para que se caracterize uma relação de consumo são necessários então esses três elementos: fornecedor, produto ou serviço e consumidor. No Brasil, o código que rege todos os elementos jurídicos da relação de consumo é o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Essa ferramenta foi definida pela Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, da qual se faz uso até os tempos atuais.

O legislador buscou no Código de Defesa do Consumidor definir o conceito de consumidor, sendo assim: “Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.” (Brasil, 1990).

O conceito de consumidor também foi definido pelos doutrinadores com duas correntes: a primeira corrente finalista e a segunda maximalista. A primeira teoria parte do entendimento que o consumidor é aquele que não somente adquire o produto ou serviço, mas efetivamente o utiliza, sendo um destinatário fático e econômico.

Em contrapartida, surge a corrente teórica maximalista que apresenta o conceito mais amplo do que seria o consumidor. Assim, definindo o consumidor como destinatário fático do produto ou serviço, sendo necessária a mera retirada do bem, produto ou serviço, do mercado para que se considere a figura do consumidor. (Almeida, 2022, p. 81-83)

Ambas as teorias buscam definir o conceito de consumidor no Brasil, porém quanto a essa discussão, o Superior Tribunal de Justiça no ano de 2012, destacou seu posicionamento quanto a definição a ser utilizada. Sendo assim, optou pelo uso da corrente finalista, uma vez que essa reforça o aspecto da vulnerabilidade do consumidor, elemento esse essencial, como se pode observar na ementa:

CONSUMIDOR. DEFINIÇÃO. ALCANCE. TEORIA FINALISTA. REGRA. MITIGAÇÃO. FINALISMO APROFUNDADO. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. VULNERABILIDADE. 1. **A jurisprudência do STJ se encontra consolidada no sentido de que a determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica.** 2. Pela teoria finalista, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser considerado consumidor, para fins de tutela pela Lei nº 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo. 3. A jurisprudência do STJ, tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29 do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado, consistente em se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida

ao consumidor. 4. A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor). Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade informacional (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra). 5. Apesar da identificação in abstracto dessas espécies de vulnerabilidade, a casuística poderá apresentar novas formas de vulnerabilidade aptas a atrair a incidência do CDC à relação de consumo. Numa relação interempresarial, para além das hipóteses de vulnerabilidade já consagradas pela doutrina e pela jurisprudência, a relação de dependência de uma das partes frente à outra pode, conforme o caso, caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação da Lei nº 8.078/90, mitigando os rigores da teoria finalista e autorizando a equiparação da pessoa compradora à condição de consumidora. 6. Hipótese em que revendedora de veículos reclama indenização por danos materiais derivados de defeito em suas linhas telefônicas, tornando inócuo o investimento em anúncios publicitários, dada a impossibilidade de atender ligações de potenciais clientes. A contratação do serviço de telefonia não caracteriza relação de consumo tutelável pelo CDC, pois o referido serviço compõe a cadeia produtiva da empresa, sendo essencial à consecução do seu negócio. Também não se verifica nenhuma vulnerabilidade apta a equipar a empresa à condição de consumidora frente à prestadora do serviço de telefonia. Ainda assim, mediante aplicação do direito à espécie, nos termos do art. 257 do RISTJ, fica mantida a condenação imposta a título de danos materiais, à luz dos arts. 186 e 927 do CC/02 e tendo em vista a conclusão das instâncias ordinárias quanto à existência de culpa da fornecedora pelo defeito apresentado nas linhas telefônicas e a relação direta deste defeito com os prejuízos suportados pela revendedora de veículos. 7. Recurso especial a que se nega provimento. (STJ - REsp: 1195642 RJ 2010/0094391-6, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 13/11/2012, T3 - TERCEIRA TURMA, grifo nosso)

A definição do conceito de consumidor é importante para se adentrar aos demais aspectos da relação jurídica de consumo, do qual se busca compreender nesse capítulo.

Nesse mesmo sentido, é de suma importância também definir o conceito de fornecedor. Onde em primeiro momento também é possível se obter o conceito no próprio Código de Defesa do Consumidor, sendo:

Art. 3º “Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (Brasil, 1990)

O conceito de fornecedor definido pelo Código de Defesa do Consumidor em suma seria, então, todo aquele que coloca o produto ou presta serviço no mercado de consumo (Almeida, 2022, p. 123). Nesse sentido, muito se debateu quanto a definição desse conceito, o que se fez necessário a representação do entendimento do Superior Tribunal de Justiça no ano de 2011, sendo assim:

DIREITO ADMINISTRATIVO. LOTEAMENTO IRREGULAR. **DEFINIÇÃO DE**

**FORNECEDOR. CARÁTER HABITUAL DA ATIVIDADE. NECESSIDADE DO EXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA N. 7 DESTA CORTE SUPERIOR. DECISÃO [...] DIREITO PÚBLICO NÃO ESPECIFICADO. LOTEAMENTO IRREGULAR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PEDIDO LIMINAR DEFERIDO NA ORIGEM. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES DO AGRAVADO.** 1. A decisão a quo foi proferida com base em farta documentação oriunda de inquérito civil instaurado pelo agravado, onde se verificou a cessão de lotes a terceiros, aparentemente sem o consentimento e/ou aprovação por parte dos órgãos municipais. 2. Uma vez aplicável o Código de Defesa do Consumidor, no caso concreto, possível se mostra a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC. 3. Ausência de verossimilhança das alegações das agravantes que conduz ao improvimento do recurso. **NEGARAM PROVIMENTO AO AGRAVO DE INSTRUMENTO.** Nas razões do especial, os recorrentes dissertam sobre a afronta ao art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, ao argumento de que não desenvolvem habitualmente como sua atividade a comercialização de lotes e, por essa razão, não seriam fornecedoras e não caberia a inversão do ônus da prova. Foram apresentadas contrarrazões. É o relatório. Passo a decidir. O agravo merece ser conhecido, porquanto foram atendidos todos os requisitos de admissibilidade desse recurso. No que tange ao recurso especial, nas argumentações constantes do voto condutor, consta o seguinte trecho (fl. 715v): 2. Da aplicabilidade das regras do Código de Defesa do Consumidor. Conforme exaustivamente exposto na exordial, as agravantes, juntamente com Clair Madalena de Vasconcellos, são consideradas fornecedoras, a teor do que dispõe o artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que são pessoas físicas comercializando produtos para destinatários finais. [...] De fato, na hipótese, almeja-se, além da defesa do direito dos adquirentes dos lotes lesados, a defesa de direito ao meio ambiente equilibrado, conforme já extensamente analisado na petição inicial. Assim, autoriza a inversão da prova, não somente a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, mas também a adoção, pelo legislador, dos princípios ambientais do poluidor-pagador, da prevenção e da precaução, bem como a adoção da teoria do risco integral, pelo reconhecimento da responsabilidade objetiva do poluidor. A seu turno, a parte recorrente assevera no especial o que se segue (fl. Y): A situação não pode perdurar, pois ao contrário dos fundamentos do acórdão ora debatido as recorrentes não podem ser equiparadas a fornecedoras, uma vez sequer tiveram intenção de realizar loteamento, na área em questão. [...] estamos diante de uma grande confusão, pois as recorrentes cederam somente uma pequena parte de sua posse, isto em razão do acima exposto, não podendo desta forma serem equiparadas a loteadoras, situação está facilmente comprovada. [...] Destaca-se que para serem fornecedoras as recorrentes teriam que desenvolver habitualmente como sua atividade a comercialização de lotes, situação está que como vimos acima não ocorreu, pois conforme se depreende dos documentos acostados com a exordial, elas somente cederam alguns lotes por imposição da situação já explanada. Neste ponto, destaca-se ainda que, a cessão dos lotes ocorreu há vários anos e, a muito não é cedido lote algum e, mesmo na época em que cederam não tinham as recorrentes como atividade e muito menos fonte de renda a cessão de posse dos lotes. **A habitualidade não estava presente na cessão dos lotes, pois as recorrentes efetuaram referidas cessões de maneira esporádica e nas circunstâncias já relatadas, logo não há que se falar em relação de consumo,** situação que não foi observada na prolação do acórdão ora questionado. Fica fácil observar, portanto, que a pretensão recursal é, na verdade, reexaminar a existência de habitualidade na cessão dos lotes, vale dizer, rever a premissa de fato fixada pelo Tribunal de origem, soberano na avaliação do conjunto fático-probatório constante dos autos, o que é vedado aos membros do Superior Tribunal de Justiça por sua Súmula n. 7. Ante o exposto, **CONHEÇO** do agravo de instrumento para **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, nos termos do art. 544, § 4º, inc. II, a, do CPC. Publique-se. Intimem-se. (STJ - AREsp: 1963, Relator: Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, Data de Publicação: DJ 04/04/2011, grifo nosso)

Desse modo, pode-se concluir como fornecedor, aquele que desenvolve suas atividades, estas descritas no art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, com habitualidade. Esse conceito é extremamente relevante para se buscar compreender os demais aspectos da relação de consumo e demais pontos desse estudo.

Ainda, em análise dos elementos jurídicos da relação de consumo, por último, se faz necessário o entendimento do conceito de produto e serviço do qual aponta o Código de Defesa do Consumidor. Sendo esse:

Art 3: § 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL, 1990)

Com base nesses conceitos, fica evidente que produto consiste em todo aquele bem que é colocado à venda no mercado. Nesse sentido, é importante entender que produto inclui todos os bens que estão destinados ao consumidor.

Nesse mesmo sentido, também é válido destacar o conceito de serviço. A legislação destaca que serviço é aquele prestado pelo fornecedor mediante remuneração. Sobre esse conceito, muito se debate quanto a aplicabilidade ou não dos serviços de natureza bancária, onde para as instituições financeiras o Código de Defesa do Consumidor não poderá regular atividades bancárias em razão da necessidade de regulamentação de lei ordinária trazida pela Constituição Federal em seu art. 192º (Brasil, 1988), *vide*:

Art. 192. O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, **será regulado por leis complementares** que disporão, inclusive, sobre a participação do capital estrangeiro nas instituições que o integram. (grifo nosso)

O caso em questão, foi matéria de ação direta de inconstitucionalidade (ADI) promovida pela CONSIF (Confederação Nacional Do Sistema Financeiro) na ADI 2.591, entretanto, o resultado do julgamento pelo Supremo Tribunal Federal (STF) se deu pela improcedência da ação, mantendo a incidência do Código de Defesa do Consumidor sobre atividades bancárias como se observa na ementa a seguir:

EMENTA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIACÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA [ART.

3º, § 2º, DO CDC]. MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL. 1. **As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor.** 2. "Consumidor", para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. 3. O preceito veiculado pelo art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a Constituição, o que importa em que o custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na exploração da intermediação de dinheiro na economia estejam excluídas da sua abrangência. 4. Ao Conselho Monetário Nacional incumbe a fixação, desde a perspectiva macroeconômica, da taxa base de juros praticável no mercado financeiro. 5. O Banco Central do Brasil está vinculado pelo dever-poder de fiscalizar as instituições financeiras, em especial na estipulação contratual das taxas de juros por elas praticadas no desempenho da intermediação de dinheiro na economia. 6. Ação direta julgada improcedente, afastando-se a exegese que submete às normas do Código de Defesa do Consumidor [Lei n. 8.078/90] a definição do custo das operações ativas e da remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras no desempenho da intermediação de dinheiro na economia, sem prejuízo do controle, pelo Banco Central do Brasil, e do controle e revisão, pelo Poder Judiciário, nos termos do disposto no Código Civil, em cada caso, de eventual abusividade, onerosidade excessiva ou outras distorções na composição contratual da taxa de juros. ART. 192, DA CB/88. NORMA-OBJETIVO. EXIGÊNCIA DE LEI COMPLEMENTAR EXCLUSIVAMENTE PARA A REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO. 7. O preceito veiculado pelo art. 192 da Constituição do Brasil consubstancia norma-objetivo que estabelece os fins a serem perseguidos pelo sistema financeiro nacional, a promoção do desenvolvimento equilibrado do País e a realização dos interesses da coletividade. 8. A exigência de lei complementar veiculada pelo art. 192 da Constituição abrange exclusivamente a regulamentação da estrutura do sistema financeiro. CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL. ART. 4º, VIII, DA LEI N. 4.595/64. CAPACIDADE NORMATIVA ATINENTE À CONSTITUIÇÃO, FUNCIONAMENTO E FISCALIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. ILEGALIDADE DE RESOLUÇÕES QUE EXCEDEM ESSA MATÉRIA. 9. O Conselho Monetário Nacional é titular de capacidade normativa --- a chamada capacidade normativa de conjuntura --- no exercício da qual lhe incumbe regular, além da constituição e fiscalização, o funcionamento das instituições financeiras, isto é, o desempenho de suas atividades no plano do sistema financeiro. 10. Tudo o quanto exceda esse desempenho não pode ser objeto de regulação por ato normativo produzido pelo Conselho Monetário Nacional. 11. A produção de atos normativos pelo Conselho Monetário Nacional, quando não respeitem ao funcionamento das instituições financeiras, é abusiva, consubstanciando afronta à legalidade. (STF - ADI: 2591 DF, Relator: CARLOS VELLOSO, Data de Julgamento: 07/06/2006, Tribunal Pleno, Data de Publicação: 29/09/2006, grifo nosso)

Esse entendimento, abre precedência para se debater questões que envolvem atividades bancaria, como exemplo empréstimos consignados, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor, garantindo uma melhor efetividade dos direitos dos consumidores no Brasil.

As definições apresentadas quanto aos aspectos das relações jurídicas de consumo contribuem para o entendimento das discussões que serão apresentadas no decorrer desse estudo, permitindo assim serem debatidas de modo a compreender as fraudes envolvendo o público consumidor idoso e empréstimos consignados.

## 2.2 Elementos que evidenciam a hipervulnerabilidade do Consumidor Idoso

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso é um tema importante e complexo que tem sido objeto de muitos estudos e pesquisas, indo além da situação vulnerável do consumidor. Ragazzi (2010, p. 151) entende que: “o princípio da vulnerabilidade do consumidor é o grande alicerce do microsistema, pois suas regras foram construídas para harmonizar as relações de consumo entre fornecedores e consumidores.”

Além disso, a vulnerabilidade do consumidor é um princípio fundamental do Código de Defesa do Consumidor (CDC) que reconhece a posição desvantajosa do consumidor em relação ao fornecedor na relação jurídica de consumo. A vulnerabilidade é uma presunção absoluta a favor de todos os consumidores, independentemente de sua condição social, econômica ou cultural.

Nesse sentido, surge como tentativa de igualar as relações consumeristas o conceito de consumidor hipervulnerável, baseando-se no princípio da equivalência negocial, que consiste na garantia de igualdade de condições no momento de contratações (Tartuce; Neves 2021 p. 67). Nesse grupo se encaixa o consumidor idoso, sendo: “A par dessa tentativa de concretizar a igualdade, fundamentada na isonomia constitucional, no máximo, o que se pode aceitar são privilégios aos consumidores que necessitem de proteção especial, tidos como hipervulneráveis, caso de idosos” (Tartuce; Neves, 2021 p.67)

De acordo com Adriana Barreto (2017), nas relações de consumo, a vulnerabilidade do consumidor é presumida e agravada quando se trata de relação com idosos. Nessa seara, a idade avançada pode explicar a exposição dessa classe de consumidores, pois traz consigo a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas, ou intelectuais que tornam o indivíduo mais suscetível a práticas abusivas e até mesmo a fraudes.

O consumidor idoso já é considerado, enquanto consumidor, como parte vulnerável nas relações consumeristas. Porém, em razão da idade avançada se fez necessária sua implantação em outra categoria, sendo esses os consumidores hipervulneráveis. Esse conceito é trazido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) em seu artigo 39º, IV:

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. (Brasil, 1990)

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso pode ser definida como uma situação social, fática e objetiva de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora,

devido a características pessoais aparentes ou conhecidas pelo fornecedor. Essa hipervulnerabilidade pode ser causada por diversos fatores, como o declínio cognitivo e físico, o isolamento social, a falta de informação adequada sobre produtos e serviços, entre outros.

De acordo com um artigo publicado na Revista de Direito do Consumidor, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso é uma condição especial que o torna mais suscetível às práticas abusivas no mercado de consumo (Verbicaro; Arruda, 2017). Essa hipervulnerabilidade é causada pelas típicas debilidades que acompanham a idade avançada, como a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas e intelectuais.

Cabe destacar que um dos principais aspectos concernentes à vulnerabilidade do idoso é o aspecto psíquico. A indústria cultural desenvolveu-se de tal forma a criar um sistema nocivo de incentivo ao consumo desmedido, utilizando-se de artifícios, inclusive de natureza psicológica, para criar maior apelo a seus produtos e necessidades artificiais de consumo. Assim, a vulnerabilidade psíquica do idoso implica maior suscetibilidade aos apelos da indústria cultural, tornando-o mais vulnerável a comprar produtos, adquirir serviços, aderir a cláusulas que criam falsos benefícios (Verbicaro; Arruda, 2017)

Nesse aspecto, entende-se que: o consumidor como parte frágil da relação consumerista é um fato que já possui fundamento pela legislação brasileira, porém a vulnerabilidade do consumidor idoso é ainda mais acentuada, pois o envelhecimento traz consigo a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas e intelectuais que tornam o indivíduo mais suscetível a práticas abusivas e até mesmo a fraudes.

O envelhecimento é um processo natural que afeta todos os seres humanos. Com o avanço da idade, ocorrem mudanças que podem afetar a capacidade de tomar decisões informadas. A falta de interação social regular pode resultar em sentimentos de tristeza, ansiedade e desesperança. Esses problemas de saúde mental podem tornar os idosos mais suscetíveis a decisões financeiras impulsivas, práticas enganosas e exploração financeira por parte de terceiros, uma vez que podem buscar conforto emocional em atividades financeiras questionáveis. Sendo assim, o isolamento social pode agravar essas mudanças e aumentar a vulnerabilidade do consumidor idoso.

Um estudo publicado na revista Pubsáude (2020) descobriu que o isolamento social pode causar prejuízos à qualidade de vida dos idosos. A pesquisa mostrou que o isolamento social pode causar prejuízos os tornando vulneráveis a práticas de consumo perigosas.

Sendo assim, o declínio cognitivo e físico e o isolamento social são fatores importantes que afetam a hipervulnerabilidade do consumidor idoso. É importante que a sociedade busque compreender melhor quanto a exclusão social de idosos e de que maneira isso os afeta em suas relações.

À vista disso, Marcos Leite Garcia (2023 *apud* Lima, 2011, p 259) definiu a hipervulnerabilidade do consumidor idoso classificando em três formas: fática, informacional e jurídica.

A vulnerabilidade fática decorre da vantagem econômica de uma das partes, do monopólio ou do caráter essencial do produto ou serviço, o que faz com que a parte hipossuficiente não possa prescindir livremente do negócio, dada sua essencialidade para o bom funcionamento de sua vida e rotina. Essa vulnerabilidade tem como o ponto de concentração a superioridade econômica daquele que fornece em vista do destinatário.

Quanto a vulnerabilidade informacional o citado autor também definiu:

Já o déficit de informação experienciado pelo consumidor gera a chamada vulnerabilidade informacional. Atualmente, a quantidade e diversidade de informações disponíveis é enorme, podendo gerar atordoamento e dúvidas na hora da escolha, dada a impossibilidade prática da sindicabilidade da veracidade e correções de todas [...] A oferta de produtos é tão grande e variada que não é possível apurar a correção das informações sobre as características dos produtos ou serviços, tornando a escolha mais difícil e manipulável.

Marcos Leite Garcia (2023 *apud* Lima, 2011, p 250) também ensina quanto a vulnerabilidade jurídica e explica:

vulnerabilidade técnica, a ausência de conhecimento especializado na área objeto da relação torna o indivíduo suscetível a ser enganado, circunstância recorrente diante dos avanços tecnológicos. Essa vulnerabilidade também pode decorrer da insuficiência de conhecimentos especializados em áreas como Direito ou Economia, prejudicando o entendimento de cláusulas e estratégias de execução do contrato.

Ainda nesse sentido, observa-se que diversos estudos têm sido realizados para identificar os fatores que contribuem para a hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas relações consumeristas, em concordância a esses estudos, Bruno Miragem aponta (2016, p. 133):

Outra espécie de vulnerabilidade agravada é a do consumidor idoso. [...] A preocupação com a necessidade de proteção do consumidor idoso não é nova. O envelhecimento da população mundial, como resultado de uma multiplicidade de fatores relacionados a avanços tecnológicos e melhoria das condições de vida, faz com que os organismos internacionais, os Estados nacionais e a sociedade civil se ocupem da proteção do idoso.

A falta de informação adequada sobre os produtos e serviços ofertados, bem como a dificuldade de acesso à informação, a falta de conhecimento das tecnologias atuais e a complexidade dos contratos são fatores que contribuem para a hipervulnerabilidade do consumidor idoso

O analfabetismo digital é um problema crescente em todo o mundo, e os idosos são um dos grupos mais afetados. Uma pesquisa realizada pela Fundação Perseu Abramo (2020) mostra que os idosos no Brasil sentem-se excluídos do mundo digital e possuem dificuldade de ler e escrever em computadores e demais aparelhos eletrônicos.

O acesso limitado à tecnologia pode dificultar a compreensão de contratos digitais complexos, o que pode levar a problemas legais e financeiros, Ernesto de Lucas Sousa Nascimento (2022) ensina sobre o assunto e pontua:

Com a evolução da tecnologia, avanços no mercado e adoção por parte das instituições bancárias por meios que digitalize os seus processos como; internet banking, com serviços de transferências, pagamentos e recebimento de dinheiro como o Documento de Crédito (DOC) e Transferência Eletrônica Disponível (TED) e mais atualmente com a implantação do Pix pelo Banco Central, os bancos digitais, por exemplo, Banco Inter, Nubank, Banco PAN, Banco Next, Banco Original e Neon, é mais uma barreira apresentada aos idosos que tem pouco acesso e habilidade com a tecnologia ficando limitados e vulneráveis aos ricos que esta apresenta, atestando mais essa fragilidade desses grupos de pessoas que em sua maioria nasceu antes da internet e hoje fazem uma imigração digital a um mundo que até pouco tempo nem existia se faz necessária.

Ainda nesse sentido Michele Marinho da Silveira (2010) pontua:

Assim, compreendemos que o idoso apresenta necessidades educacionais especiais no que concerne à aprendizagem sobre as tecnologias, pois, conforme Vygotsky (1998), o desenvolvimento de um sujeito não pode ser compreendido por meio de um estudo do indivíduo. É necessário considerar também o mundo social externo no qual aquela vida individual desenvolve-se, de maneira que, o contexto social e histórico no qual os idosos contemporâneos desenvolveram-se não estava imbuído da tecnologia.

A complexidade dos contratos é outro fator que contribui para a hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas relações consumeristas. Muitos contratos são escritos em linguagem jurídica complexa, o que pode torná-los difíceis de entender para pessoas idosas que não possuem conhecimento técnico suficiente. Além disso, os contratos podem ser longos e conter cláusulas ocultas que podem ser prejudiciais aos consumidores. Sobre tal ponto, Diego de Almeida Lemos (2017) em seus estudos interpreta:

Compreender a linguagem jurídica é algo quase impossível para aqueles que não possuem formação em direito. A complexidade do vocabulário é de ordem tão grande que ousamos dizer que, até mesmo aqueles que estão inseridos no ambiente jurídico, por vezes, acabam se perdendo em meio a tanto formalismo e preciosismos técnicos. LEMOS (2017)

Nesse sentido, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso é um problema significativo que afeta muitos indivíduos em todo o mundo e principalmente no Brasil. É importante que as leis sejam aplicadas com rigor para proteger os direitos dos consumidores idosos. Além disso, é importante educar os consumidores idosos sobre seus direitos e garantir que as instituições financeiras cumpram as leis brasileiras.

### **3.0 NORMAS QUE VISAM A PROTEÇÃO DOS DIREITOS DOS IDOSOS NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS**

As normas de proteção aos direitos dos idosos nas relações consumeristas representam um componente vital do ordenamento jurídico, tendo em vista o crescente envelhecimento da população em muitas sociedades. Diante do contexto de um mercado de consumo cada vez mais complexo e diversificado, é essencial garantir que os idosos desfrutem de proteções adequadas contra práticas abusivas, fraudes e discriminação.

À medida que a sociedade envelhece, a proteção dos idosos nas relações de consumo se torna uma prioridade incontestável, promovendo a justiça e o respeito pelos direitos fundamentais de uma parcela valiosa da população.

Este capítulo busca analisar os aspectos das normas legais e regulatórias que visam salvaguardar os direitos e interesses dos idosos como consumidores, bem como as implicações sociais, econômicas e éticas associadas a essas medidas de proteção.

#### **3.1 A Constituição Federal como base para as normas de proteção ao consumidor idoso**

A Constituição de um país é o alicerce de seus valores e princípios, estabelecendo as regras fundamentais que governam a nação e garantem os direitos básicos e liberdades de seus cidadãos, esse conceito é conhecido como o mínimo existencial. Quanto a esse conceito, explicativos são os ensinamentos de Sarlet; Marinoni; Mitidiero (2019 p. 832)

[...] assim como ocorre com os direitos fundamentais em geral, também o direito ao mínimo existencial apresenta uma dupla dimensão defensiva e prestacional. Nesse sentido, o conteúdo do mínimo existencial deve compreender o conjunto de garantias materiais para uma vida condigna, no sentido de algo que o Estado não pode subtrair ao indivíduo (dimensão negativa) e, ao mesmo tempo, algo que cumpre ao Estado assegurar, mediante prestações de natureza material (dimensão positiva). Já no que concerne à forma de realização do mínimo existencial, sobretudo quanto ao conteúdo das prestações materiais, a doutrina e a jurisprudência estrangeiras afirmam que se trataria de incumbência precípua do legislador o estabelecimento da forma da prestação, seu montante, as condições para sua fruição etc., restando aos tribunais decidir sobre o padrão existencial mínimo nos casos de omissão ou desvio de finalidade por parte dos órgãos legislativos, muitas vezes sob o argumento de um direito de/à igual proteção. (Sarlet; Marinoni; Mitidiero, 2019, p. 832)

No contexto dos direitos humanos, a Constituição desempenha um papel crucial, especialmente quando se trata dos direitos dos idosos. No Brasil, como em muitos outros países, a Carta Magna estabelece uma base sólida para proteger e promover o bem-estar dos idosos, Tendo como um dos principais fundamentos a promoção do bem a todos, trazendo a

baia a promoção sem preconceitos pelo artigo 3º, IV: “Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.” (Brasil, 1988).

Ainda com fundamento a proteção aos idosos no Brasil, tem-se como pilar da sociedade o princípio da dignidade da pessoa humana, fundando o artigo 5º da Constituição Federal de 1988 “Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade.”

Nesse contexto preliminar da Constituição Federal já é possível perceber como fundamento a proteção e propagação do direito dos indivíduos, conseqüentemente dos idosos. Nesse contexto:

Deste modo, nos artigos iniciais é possível notar que a Constituição vigente tem como objetivo a concretização do princípio da dignidade humana, independentemente da idade. Sendo assim, o fato de o cidadão em idade avançada não ter mais a capacidade produtiva de outrora não o retira direitos inerentes a todo ser humano. Portanto, apesar de ainda existir uma cultura capitalista que prioriza indivíduos produtivos, a Constituição surge como instrumento protetivo que inconstitucionaliza qualquer tratamento que traga preterimento de cidadãos idosos, não se admitindo que haja normas ou até mesmo comportamentos que violem a dignidade da pessoa humana, seja esta criança, adulta ou idosa, pois um de seus fundamentos é a concreção do referido princípio. (Hayanna, 2020)

Os estudos de Leia Comar Riva (2014) são exatos na análise desse direito, “A CF/1988, ao elevar a dignidade da pessoa humana como valor e princípio máximo do ordenamento jurídico brasileiro, estabelece que os demais princípios deverão ser compatibilizados com esse” (Riva, 2014)

Esse princípio da dignidade da pessoa humana serve de base para a construção das relações dignas de consumo que estabelecem a proteção específica sobre o idoso consumidor, de modo a vetar abusividade por fornecedores na tentativa de leva-los a consumir determinado bem ou serviço, essa proteção específica será mais abordada no decorrer do estudo.

Outro importante direito que serve de base para os direitos dos idosos consumeristas, é o direito a liberdade. O direito a liberdade é apresentado pela Constituição através do caput. do artigo 5º: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade.” (Brasil, 1988)

O direito a liberdade apresentado pela Carta Magna brasileira é o alicerce da liberdade de consumo, dessa forma, é possível se analisar o direito atribuído ao consumidor idoso de estabelecer relações consumeristas das quais tenha interesse, como forma de usufruir de seus direitos.

Nessa seara, a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 230º, estabelece um compromisso inequívoco com a proteção e a promoção dos direitos dos idosos. Trazendo aspectos de responsabilidade recíproca na família. O artigo afirma que: "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." (Brasil, 1988)

Essa disposição constitucional é um marco na garantia dos direitos dos idosos no Brasil, ela reconhece a importância de proteger não apenas os aspectos físicos, mas também a dignidade, a participação na sociedade e a qualidade de vida dos idosos.

O dever constitucional de proteger os idosos deve ser estendido a todas as relações jurídicas, especificamente as relações de consumo. Esse dever deve ser feito com exatidão pelos fornecedores visando proteger os consumidores idosos de possíveis fraudes e golpes relacionados a seus consumos.

Além disso, a Constituição estabelece uma abordagem que envolve não apenas o Estado, mas também a família e a sociedade em geral. Desse ponto, parte o entendimento de Wolkmer e Leite (2003, p. 135): "O fato de as pessoas irem envelhecendo não lhes retira, em hipótese alguma, sua dignidade, porquanto continuam sendo seres humanos portadores dos mesmos direitos imprescritíveis e inalienáveis dos quais são sujeitas todas as criaturas de semblante humano."

O envelhecimento exige da sociedade brasileira adequações que ofereça qualidade de vida, e facilidade de acesso aos direitos fundamentais declarados pela Constituição Federal de 1988, no intuito de integrar a população idosa no seio da sociedade. A vida da pessoa idosa passa a ser responsabilidade de todos, ou seja, da família, da sociedade e do Estado (Carneiro, 2019). Nesse sentido:

A vigente Constituição Federal incumbiu ao Estado o dever de propiciar ao idoso uma vida digna, proteger seu envelhecimento e priorizar os recursos destinados a políticas públicas, para amparar as suas necessidades. A família foi elevada ao grau máximo para prover a proteção ao idoso, fornecendo-lhe não apenas apoio material e financeiro, mas também, amor, carinho, respeito e bem-estar. (Miranda; Riva, 2014, p. 136-137)

Nesse sentido, observa-se que a carta magna estabelece princípios e valores que norteiam e fundamentam os demais direitos aos idosos no Brasil, sendo uma base de suma

importância para as relações de consumo de idosos, na tentativa de proteger os consumidores idosos de fraudes consumeristas.

### **3.2 O Código civil e o Código de Defesa do Consumidor como normas que regulam as relações de consumos e contratuais**

O Código Civil é um dos pilares do sistema jurídico brasileiro, estabelecendo as regras e diretrizes que regulam uma ampla variedade de relações civis, especificamente contratuais. Dentro desse marco legal, é notável a proteção da pessoa idosa como uma preocupação importante do ordenamento jurídico, visto que o envelhecimento da população brasileira é uma realidade.

Novo Código Civil Brasileiro, em vigor desde 2002, contém várias disposições que dizem respeito diretamente à proteção dos direitos e interesses das pessoas idosas. Um exemplo notável é a capacidade jurídica, que se refere à habilidade de uma pessoa para exercer seus direitos e cumprir suas obrigações legais. O Código Civil estabelece que a idade avançada, por si só, não afeta a capacidade da pessoa de celebrar contratos e exercer seus direitos, reconhecendo a autonomia da pessoa idosa (Brasil, 2002).

Nesse sentido, sábio é o pensamento de Diniz (2011) sobre o assunto:

Muitas pessoas pensam que a idade avançada é, por si só, causa de incapacidade, ou ainda que a disposição de bens pelo idoso pode ser vista como prodigalidade. Ora, analisando as hipóteses de incapacidade, tais entendimentos não têm como prevalecer. O que pode ocorrer é que, em razão de alguma enfermidade ou por prodigalidade comprovada, possa o idoso ser considerado incapaz. Assim, considerando-se que a incapacidade pode ser graduada (relativa e absoluta) em cada caso específico, o grau de incapacidade deve ser observado e determinado em processo de interdição. Saliente-se que a declaração da incapacidade deve ser medida de exceção, cabível apenas nas hipóteses estabelecidas pela lei.

No entanto, o Código Civil se preocupa com a proteção da pessoa idosa em situações específicas. A exemplo, em seu artigo 1.694º, o Código Civil (CC) prevê a possibilidade de nomeação de um curador para idosos que se encontrem em estado de interdição (Brasil, 2002), ou seja, que não tenham plena capacidade para gerir seus próprios interesses. Essa medida visa salvaguardar os direitos da pessoa idosa e garantir que suas necessidades e interesses sejam devidamente representados. Nesse sentido, Iadya Gama Maio (2018) contribui com o entendimento:

Mas pode ocorrer em um momento em que esta autonomia da vontade fique muito comprometida. A pessoa que não consegue expressar mais sua vontade, nem fazer escolhas, nem praticar atos da vida civil. E dependendo do grau, não como forma de lhe tolher o seu direito, mas como forma de proteção, surge a necessidade de se pensar no caminho do processo de curatela. (Maio, 2018)

O artigo exposto, demonstra que o Código Civil compreende a fragilidade do idoso em determinadas situações, porém, ainda assim, o interpreta como titular de direitos, de modo que ainda que em estado de interdição, esse indivíduo possui liberdade para estabelecer relações jurídicas.

Ademais, os atributos elencados pelo Código Civil, cujo se tem como funcionalidade específica a prevenção dos interesses dos idosos, pode ser analisado por aspectos além dos individuais, mas possuidores de eficácia coletiva. Nesse sentido, é válido trazer quanto a função social do contrato.

Sobre isso, tem-se como atributo do Código Civil (CC) a função social do contrato, presente em todas as relações jurídicas. Essa função decorre de princípios constitucionais que buscam atender aspectos individuais e coletivos em todo âmbito jurídico, sendo uma demonstração clara de que toda norma obedece e se fundamenta na Constituição.

Esse requisito, tem seu fundamento constitucional no princípio da solidariedade e na afirmação do valor social da livre iniciativa, cabendo ao Código Civil, enquanto legislação infraconstitucional, consolidar a funcionalização do contrato para não causar efeitos negativos no contexto social e garantir a sua aplicabilidade a todo e qualquer tipo de contrato (Keine, 2021).

O Código Civil (CC) traz então um elemento jurídico cujo valor decorre da constituinte de equilíbrio entre o individual e o coletivo. Esse atributo essencial é previsto no artigo 421º do Código onde diz “Art. 421. A liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato” (BRASIL, 2022), se tornando um requisito de observância obrigatória a todas os contratos celebrados no Brasil.

Nesse sentido, é possível afirmar que o atendimento à função social pode ser enfocado sob dois aspectos: um individual e o outro público. O individual diz respeito aos contratantes, que se valem do contrato para satisfazer seus próprios interesses. Já o público representa o interesse da coletividade sobre o contrato (Keine, 2021).

Nunes (2019, p. 21) defende que:

O contrato não pode mais ser entendido como mera relação individual. É preciso atentar para os seus efeitos sociais, econômicos, ambientais e até mesmo culturais. Em outras palavras, tutelar o contrato unicamente para garantir a equidade das

relações negociais em nada se aproxima da ideia de função social. O contrato somente terá uma função social (uma função pela sociedade) quando for dever dos contratantes atentar para as exigências do bem comum, para o bem geral. Acima do interesse em que seja respeitado, acima do interesse em que a declaração seja cumprida fielmente e acima da noção de equilíbrio meramente contratual, há interesse de que o contrato seja socialmente benéfico, ou, pelo menos, que não traga prejuízos à sociedade (em suma, que o contrato seja socialmente justo).

A função social dos contratos apresenta-se como princípio adotado pela nova teoria geral contratualista, ao lado dos princípios da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual, surge para possibilitar a igualdade entre as partes, visando maior harmonia na relação contratual.

Nessa seara contratual apresentada pelo Código Civil, é possível de antemão observar a necessidade de se estabelecer contratos, dos quais também se fazem presentes nas relações consumeristas, que obedeçam ao requisito necessário para se estabelecer a boa-fé contratual.

Os contratos celebrados de empréstimos consignados, em sua maioria, com pessoas idosas tem sido objetos de fraude, sendo deturpados e transformados em ferramentas a fim de enganar e persuadir esse público a adquirirem produtos e serviços dos quais em sua maioria não tem sequer conhecimento das cláusulas abusivas existentes.

Consequentemente, em função de sua vulnerabilidade agravada, muitos consumidores idosos são vítimas de fraudes, as quais ocorrem geralmente nos contratos bancários, pois com a falta de conhecimento e falta de informação, acabam sendo induzidos a erro. Geralmente isso ocorre nos contratos de empréstimos, pois os bancos são preparados para tal serviço [...] A hipervulnerabilidade dessa classe da sociedade atrai fornecedores que buscam lucros acima de qualquer compreensão por parte do consumidor do crédito quanto ao caráter oneroso do contrato. Não é atrativo às instituições prestar a informação adequada e clara sobre todos os detalhes do contrato de modo que o consumidor tenha o real entendimento das consequências do negócio jurídico almejado. Pode-se perceber que o fornecedor, por ser melhor preparado tecnicamente para lidar com o que põe à disposição no mercado, é o polo mais forte da relação, restando ao consumidor, simplesmente, acreditar na boa-fé do fornecedor. (Queiroz, 2016)

É possível então observar que as instituições financeiras não tem observado os deveres objetivos da boa-fé contratual e da proteção aos direitos individuais dos idosos, previstos na legislação brasileira no Código Civil: “Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.” (Brasil, 2002)

Nesse sentido, o Código Civil brasileiro incorpora uma série de disposições que visam proteger a pessoa idosa, reconhecendo sua capacidade jurídica, mas também estabelecendo salvaguardas em situações que exijam proteção adicional. Garantir que essas

regras sejam aplicadas de forma eficaz é essencial para promover a justiça, a igualdade e o respeito pelos direitos da pessoa idosa na sociedade brasileira.

Nesse mesmo aspecto, adentrando-se a esfera do Código de Direito do Consumidor, esse, veio como ferramenta da justiça para trazer conceitos e valores a respeito das relações de consumo. Nesse sentido trouxe artigos que visam agregar na proteção aos direitos dos consumidores e na liberdade dos fornecedores, buscando encontrar um equilíbrio nas relações para efetivar direitos fundamentais, individuais ou coletivos.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) reflete em toda relação que possa ser caracterizada de consumo. Segundo os estudos de Almeida (2019) as relações jurídicas de consumo são definidas como aquelas firmadas entre consumidor e fornecedor, que possui como objeto a finalidade de aquisição de um produto ou serviço.

Esse conceito ajuda a compreender os fundamentos utilizados pelo Código de Defesa do Consumidor quanto a garantia aos direitos e deveres presentes nessa relação, promovendo uma relação de consumo transparente e respeitosa.

Nesse sentido, com enfoque no consumidor idoso, que tem sido um grande alvo de fraudes, principalmente decorrente de empréstimos bancário, sendo considerada parte hipossuficiente nas relações consumeristas, o judiciário brasileiro buscou encontrar formas de proteger esses cidadãos no que tange aspectos de consumo.

Segundo Almeida (2017, p. 25), essas fraudes decorrem de preconceitos e estigmas sociais sobre a população idosa. Nesse sentido, *vide*:

Envelhecer tem relação com fatores biológicos, culturais e sociais, e se associa, infelizmente, a um sentido estigmatizado, quando atribui à velhice uma marca depreciativa, associando-a a preconceitos, a peso, a inutilidade, a dependência, a doença, a ausências de beleza, de resistência, de ousadia, negando-a inclusive um futuro. (Almeida, 2017, p. 25)

Como forma de buscar proteger esses consumidores, o Código de Defesa do Consumidor estabelece mecanismos para tornar as relações de consumos eficazes e respeitosas.

Nesse sentido, o Código, estabelece o direito fundamental à informação clara e precisa, esse direito à informação tem como base a própria Carta Magna. Compartilha desse entendimento Leonardo de Medeiros Garcia (2015)

“É neste sentido que o ordenamento jurídico pátrio eleva o direito à informação do consumidor ao status de direito fundamental. Por um lado, tem-se a proteção do direito à informação de um modo genérico no inc. XIV do art. 5º da CF/88. Por outro, a garantia de que o Estado promoverá a defesa do consumidor (art. 5º,

XXXII, da CF/88), o que demonstra a ascensão do direito do consumidor ao patamar constitucional.”

Tal direito dentro do Código de Defesa do Consumidor significa que os produtos e serviços devem ser ofertados e descritos de maneira honesta, de modo que todos os consumidores, inclusive os idosos possam fazer escolhas informadas no intuito de não sofrerem com fraudes ou golpes decorrentes dos fornecedores. Nesse sentido, define o Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (BRASIL, 1990)

Com base nesse artigo, doutrina Leonardo de Medeiros Garcia (2015):

Assim, embora o direito da informação tenha sido tratado genericamente na carta constitucional, o tratamento do consumidor como ente vulnerável e merecedor de especial proteção (art. 5º, XXXII, da CF/88), impõe o reconhecimento do direito da informação ao consumidor como direito fundamental, na medida em que somente a informação ampla e veraz ao vulnerável (consumidor), fará com que a desejada proteção constitucional seja efetivada, mitigando os desequilíbrios existentes.

É válido destacar que as fraudes ocorridas nas relações consumeristas que envolvem como parte consumidores idosos possuem principalmente erro quanto a informação clara e precisa da qual o Código de Defesa do Consumidor aborda. Podendo ser um grande causador do superendividamento do qual grande parte da população idosa está inserida.

O que ocorre com frequência, é que apesar de se ter como direito do consumidor a informação clara e precisa, nem sempre é possível se observar isso, na prática, muitos contratos de consumo têm apresentado a falta de informação devida, principalmente envolvendo como parte consumidores hipervulneráveis, evidenciando a má-fé por parte das instituições financeiras em descumprirem as normas de proteção a esses consumidores. (Mourão, 2017).

Os consumidores idosos, dotados de boa-fé por se tratarem de hipervulneráveis, não detém informações ou conhecimento técnico suficiente para compreenderem do que se tratam os produtos ou serviços dos quais estão contratando (Melo, 2015) desse modo, é notável sua fragilidade perante as instituições financeiras.

Nesse sentido, o doutrinador Bruno Miragem (2016, p. 215) pontua:

[...] É necessário que esta informação seja transmitida de modo adequado, eficiente, ou seja, de modo que seja percebida ou pelo menos perceptível ao consumidor. A eficácia do direito à informação do consumidor não se satisfaz com o cumprimento formal do dever de indicar os dados e demais elementos informativos, sem o cuidado ou a preocupação de que estejam sendo devidamente entendidos pelos destinatários destas informações.

Desse modo, é válido destacar que o consumidor idoso se torna alvo de práticas fraudulentas no que tange as relações de consumo, envolvendo principalmente contratos de empréstimos consignados por parte de instituições financeiras.

Sobre isso, o Código de Defesa Do Consumidor ainda versa sobre a regulamentação da publicidade para os consumidores de modo a evitar abuso de fornecedores “IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços” (Brasil, 1990). Nesse sentido, observa-se na doutrina:

Quando se fala de publicidade, há, naturalmente, que haver uma cautela maior da sociedade, porque ela é idealizada, produzida e veiculada com vistas a convencer o público consumidor. Este convencimento de dá, inclusive, influenciando a conduta do próprio consumidor em manter hábitos de consumo ou em modificar esses próprios hábitos (Khouri, 2005, p.75).

Ainda nessa seara, é imperioso destacar o capítulo do Código de Defesa do Consumidor destinado à prevenção e ao tratamento do superendividamento presente no Brasil. Tal capítulo tem como base a Lei 14.11 de 2021, a qual será mais aprofundada afrente e como fundamento a tentativa de solucionar ou reduzir uma das maiores problemáticas sociais atualmente, o superendividamento.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) cujo objetivo é proteger os direitos e interesses dos consumidores e tem como base a Constituição Federal de 1988, que inclui a defesa do consumidor como um dos princípios fundamentais da ordem econômica, buscou encontrar meios para resolver o problema do superendividamento regulamentando e estabelecendo critérios e padrões que evitem essa problemática crescente.

Esse superendividamento teve seu crescimento principalmente após a pandemia do COVID-19, pois a sociedade enfrentava um fato que desencadeava diversas consequências para as famílias.

A ociosidade, a ansiedade, a incerteza que norteavam os lares brasileiros, levou a um número crescente e exacerbado de compras online, dívidas em cartões de créditos, empréstimos pessoais, dentre demais consumos, ocasionando para o consumidor uma dívida futura da qual não saberia como cumprir.

Consoante o gráfico disponibilizado pela SERASA (2023) pode-se observar que muitas famílias brasileiras enfrentam o superendividamento atualmente. *Vide:*

Gráfico 1: Inadimplentes no Brasil

## 01 Inadimplentes no Brasil

A evolução do número de inadimplentes no Brasil no último ano



Fonte: SERASA, inadimplentes no Brasil. 2023

O gráfico apresentado é de suma importância para buscar compreender a origem dessas dívidas e a motivação pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) a adotar um capítulo destinado a essa questão.

No aspecto do Código de Defesa do Consumidor (DCC) é de suma importância destacar o disposto no art. 54, IV que prevê:

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio (BRASIL, 1990)

O artigo apresentado visa assegurar o consumidor considerado hipervulnerável de modo a garantir e prevenir o superendividamento dessa categoria.

Nesse sentido, tanto o Código Civil quanto o Código de Defesa do Consumidor apresentam pontos específicos sobre a proteção dos direitos dos consumidores idosos.

### 3.3 Estatuto do idoso e demais leis que visam proteger os direitos dos idosos

O Brasil sofreu um aumento significativo da população idosa. Conforme o último censo realizado pelo Instituto Brasileiro De Geografia E Estatística: em 2022 a população idosa brasileira cresceu 57,12% nos últimos anos (IBGE, 2022). Esse aumento se tornou um dos fatores responsáveis pela elaboração de mecanismos jurídicos que visassem proteger exclusivamente essa população.

O envelhecer está intrinsecamente relacionado a mudanças no comportamento devido às experiências, memórias vividas, em que a capacidade de ampliar os julgamentos, tornam-se mais intensas. Nesse viés, além de se buscar direitos aos idosos, nota-se uma necessidade de transformações socioculturais no que diz respeito aos deveres da sociedade para com essa parcela significativa da população.

As normas de proteção aos direitos dos idosos nas relações consumeristas são fundamentais para assegurar a dignidade e o respeito aos direitos desse grupo vulnerável. No Brasil, o Estatuto do Idoso, instituído pela Lei n.º 10.741/2003, é o principal instrumento legal de proteção aos direitos dos idosos e estabelece diretrizes e garantias para o seu pleno exercício de cidadania.

O idoso, atualmente, é definido pelo estatuto do idoso, juntamente com a política nacional do idoso, como aquele que possui idade igual ou superior a 60 (sessenta anos) (Brasil, 2003).

O presente estatuto, fornece base para definir os direitos e deveres dos idosos bem como a sociedade quanto a proteção desses, sendo possível observar nos artigos iniciais, que essa parcela populacional goza de todos os direitos fundamentais inerentes a pessoa humana, sendo então dever social proteger esses direitos e garanti-los.

A tentativa do Estatuto do Idoso, é reduzir as possíveis diferenças nas capacidades de desenvolvimento dos grupos etários no Brasil, pois se considera que essa parcela da população de idade mais avançada possui uma capacidade reduzida para gerir seus bens e os resultados de suas escolhas. Esse mesmo grupo, é alvo de diversas ameaças a seus direitos por parte de inúmeros fatores que os atingem, sendo o principal deles as relações de consumo (Camarano, 2013).

O Estatuto do Idoso traz em seus artigos aspectos quanto a proteção dos direitos individuais e coletivos dos idosos, apontados pelo artigo 3º que introduz novamente a necessidade de se garantir o respeito a direitos como, liberdade, dignidade e convivência.

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do poder público assegurar à pessoa idosa, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à

**cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária** (BRASIL, 2022, grifo nosso)

A liberdade da qual fala a lei, é não somente ir e vir, mas de fazer escolhas das quais se tenha interesse, essa mesma liberdade está inteiramente associada a liberdade de consumo, uma vez que o idoso ainda que por vezes excluído da sociedade, ainda é um sujeito de direito que possui plena capacidade de consumir o que bem entender.

O problema decorrente disso está no abuso dos fornecedores em aproveitar-se da fragilidade dessa população, e enganar, ou persuadir, de forma errônea a consumirem com a finalidade de prejudicados posteriormente, obtendo vantagem em cima do consumidor.

O estatuto do idoso, ainda, define ser papel da sociedade zelar pelo bem-estar dos idosos, garantindo respeito e dignidade. A mesma dignidade que tem como fundamento o princípio da dignidade da pessoa humana, aspecto constitucional inviolável (Brasil,2022).

Entretanto, os mais diversos casos de fraude com os consumidores idosos demonstram uma ineficácia dessa lei, as práticas costumeiras das instituições financeiras quanto a usufruir da fragilidade desses consumidores demonstra claro desrespeito a essa parcela de cidadãos, evidenciando que os métodos punitivos e reguladores das normas de proteção aos consumidores idosos são ineficazes.

É nítido que as leis e códigos brasileiros não tem conseguido apresentar eficácia quanto a proteção dos consumidores hipervulneráveis, sendo de suma importância novas ferramentas afins de garantir essa proteção.

Conforme o Estatuto do Idoso, os órgãos reguladores têm um papel fundamental na fiscalização e na aplicação das normas de proteção aos direitos dos idosos nas relações consumeristas. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), composto pelo Ministério Público, Procon, Defensoria Pública, entre outros órgãos, é responsável por atuar na prevenção e na reparação de danos causados aos idosos.

Pesquisas científicas têm abordado a importância da atuação dos órgãos reguladores na proteção dos direitos dos idosos nas relações consumeristas. Um estudo realizado por Silva et al. (2021) investigou a efetividade do Procon na solução de conflitos envolvendo idosos enquanto consumidores. Os resultados do estudo evidenciaram a relevância do Procon como agente de mediação entre os idosos e as empresas, contribuindo para a resolução de problemas e a redução de práticas abusivas.

Outro artigo recente, publicado também por Santos et al. (2022), analisou a atuação do Ministério Público na aplicação do Estatuto do Idoso no contexto consumerista. Os resultados indicaram que o Ministério Público desempenha um papel significativo na

defesa dos direitos dos idosos, atuando tanto na responsabilização de empresas quanto na promoção de políticas públicas voltadas para essa população.

Diante desse contexto, é fundamental que os demais órgãos reguladores ampliem suas ações e políticas públicas voltadas para a proteção dos idosos nas relações consumeristas de modo que os casos de fraudes em empréstimos consignados se findem.

Como forma de buscar a proteção e a garantia dos direitos da pessoa idosa, os interessados no assunto se uniram, surgindo assim o conselho do idoso para elaborar as diretrizes para formulação e implementação de políticas públicas.

Entretanto, com a necessidade do cumprimento legal das diversas ações necessárias ao acompanhamento regular da crescente população idosa, foi criada a Lei n.º 8.842 de 04 de janeiro de 1994 de Política Nacional do Idoso, assegurando os direitos sociais dos cidadãos idosos e proporcionando o envolvimento efetivo da classe dentro da sociedade (Queiroz, 2016).

Definido pela Lei Federal n.º 8.842 de 4º de janeiro de 1994 (Política Nacional do Idoso), está disposto no art. 2º. A luta pelos direitos do idoso iniciou-se com a percepção do crescimento acentuado da população idosa diante do despreparo do país em oferecer a estes os direitos já resguardados em lei (Filho; Ramalho, 2015).

A Lei de Política Nacional do Idoso contribuiu consideravelmente com a classe, proporcionando avanços e tutelando as diversas áreas de atuação com a garantia de proteção dos seus direitos sociais. Dentre os quais, destaca-se:

Art. 10. Na implementação da Política Nacional do Idoso, são competências dos órgãos e entidades públicos: VI - na área de justiça: I. promover e defender os direitos da pessoa idosa; II. zelar pela aplicação das normas sobre o idoso determinando ações para evitar abusos e lesões a seus direitos (Brasil, 1994).

Partindo-se da análise sobre a Política Nacional do Idoso, cujo os objetivos são de zelar pelos interesses da pessoa idosa, é importante analisar as adequações necessárias na Política, afim de atribuir elementos dentro do contexto social do qual esses idosos estão inseridos. Nesse sentido, como apresentado anteriormente, observa-se um superendividamento da população brasileira, em especial dos idosos, sendo necessária a elaboração de uma lei que visasse diminuir o superendividamento.

Essa lei trouxe pontos importantes que merecem ser destacados afim de compreender melhor o consumo recorrente do empréstimo consignado por idosos.

O endividamento e a inadimplência são elementos diversificados, em que o primeiro corresponde a situação em que um indivíduo se compromete com parcelas e

pagamentos futuros, enquanto, o segundo, corresponde a situação em que o indivíduo possui contas vencidas, que possuem pagamento atrasado (Carneiro, 2019).

Outrossim, os contratos de empréstimos com pagamento consignado atualmente tomaram grandes impactos, que se tornou evidente desde o ano de 2003, instante em que a Lei n.º 10.820/2003 permitiu a consignação por meio das rendas previdenciárias. Sobreleva que, tal regulamentação “favoreceu o desenvolvimento de uma parcela no mercado para as organizações financeiras destinada a uma parte contratante da população com aspectos típicos, como os aposentados e pensionistas do INSS” (Nerilo, 2017, p. 398).

Nesse sentido, Carbonesi (2022), evidencia que a propagação do crédito consignado no Brasil favoreceu o desenvolvimento da associação dos benefícios previdenciários à satisfação de empréstimos. Desse modo, é notório o crescimento de empréstimos consignados com o aumento das fraudes e abusos em detrimento do consumidor longo, já que a sua hipervulnerabilidade é visível perante às ações astuciosas das instituições financeiras que provocam o desrespeito dos direitos dos consumidores, e não observância ao princípio da boa-fé objetiva.

A necessidade da elaboração de uma lei que disciplinasse a temática do crédito ao consumidor e metodologias de prevenção ao superendividamento foi criada por meio do Projeto de Lei do Senado de n.º 238/12. O referido projeto foi direcionado para a Câmara dos Deputados e ficou determinado como Projeto de Lei n.º 3.515/2015, sendo promulgada através da Lei n.º 14.181/2021, chamada de “Lei do Superendividamento”, que visou lapidar e orientar o processo de concessão de crédito ao consumidor, bem como, as medidas de prevenção e tratamento do superendividamento (Martins, 2022).

Já em relação as alterações ao Código de Defesa do Consumidor, a Lei n.º 14.181/2021 adicionou princípios com o propósito de assegurar o desenvolvimento de ações destinadas à educação financeira e ambiental dos consumidores, medidas de prevenção e metodologias do superendividamento; a elaboração de mecanismos extrajudiciais e judiciais para garantir a consolidação e a efetivação da prevenção e tratamento do processo de superendividamento e da proteção do consumidor pessoa natural; por fim, a elaboração de núcleos de conciliação e mediação de conflitos voltados a combater o superendividamento (Zamboni, 2018).

Nessa perspectiva, a Lei de Superendividamento favoreceu mudanças no Estatuto da Pessoa Idosa, sendo adicionado o §3º ao artigo. Ademais, o *caput* do art. 96 determina que é crime discriminar pessoa idosa, impossibilitando que ela tenha acesso a operações bancárias e afins. Todavia, o §3º, incorporado pela nova lei, determinou que, a negativa de crédito,

movida pelo superendividamento da pessoa idosa, não formula crime, sendo que todas as medidas têm o intuito de proteção do consumidor idoso.

Segundo Silva (2021), a Lei de Superendividamento permite que o consumidor superendividado requeira ao juiz a instauração do processo de repactuação de dívidas, que poderá ser realizado mediante audiência conciliatória, sendo orientada pelo juiz ou conciliador credenciado no juízo, desde que, tenha a presença de todos os credores de dívidas obtidas de boa-fé.

Nota-se então que o consumidor deverá apresentar sua proposta de plano de pagamento, em um período de até cinco anos, garantido o mínimo existencial, bem como, as formas de pagamento originalmente combinadas. Insta salientar que, não serão atreladas as dívidas de contratos de crédito realizados com garantia real, financiamentos imobiliários e crédito rural.

De tal modo, em vista do consumidor idoso superendividado, que possui vulnerabilidade agravada decorrente do processo de envelhecimento, bem como detém fragilidades resultantes por vezes de baixa escolaridade, situação financeira e demais fatores, é imperioso o respaldo da lei para ocorrer a sua proteção de forma efetiva.

Em outros termos, a proteção dos seus direitos e deveres, a negativa de crédito motivado pelo superendividamento do idoso e a garantia de que possa requerer ao juiz, a realização de audiência de conciliação, para o pagamento de suas dívidas. Isto porque, a conciliação, como método extrajudicial de resolução de conflitos, além de visar a autonomia do consumidor superendividado, possibilita a ele a repactuação do seu bloco de dívidas, de maneira conjunta, sem que cause prejuízo a reserva do seu mínimo existencial (Carbonesi, 2022).

Desse modo, pode-se analisar que o Estatuto do Idoso e as demais leis apresentadas, surgiram como uma tentativa de proteger os idosos das fraudes em relações consumeristas., porém, essas leis não têm apresentado a eficácia desejada.

#### **4.0 ASPECTOS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS COM CONSUMIDORES IDOSOS**

As relações de consumo cujo objeto se trata de empréstimos consignados, tendo como sujeitos, consumidor idoso e instituição financeira tem sido matéria de muito debate e análise. Observa-se que apesar de se estabelecer critérios legais para essa relação, atualmente o sistema judiciário está lotado de casos com essa discussão, o que necessita de um entendimento profundo sobre a sua origem e causa.

Este capítulo visa estabelecer o sobre questões jurídicas, éticas e sociais relacionadas a essas práticas prejudiciais. Apontando, por fim, a necessidade de regulamentações mais rígidas e mecanismos de proteção mais eficazes para proteger os idosos contra a exploração financeira, visando preservar seus direitos e garantir a sua segurança econômica em um contexto de empréstimos consignados fraudulentos.

##### **4.1 Fraudes bancárias em não contratação de empréstimos consignados por idosos**

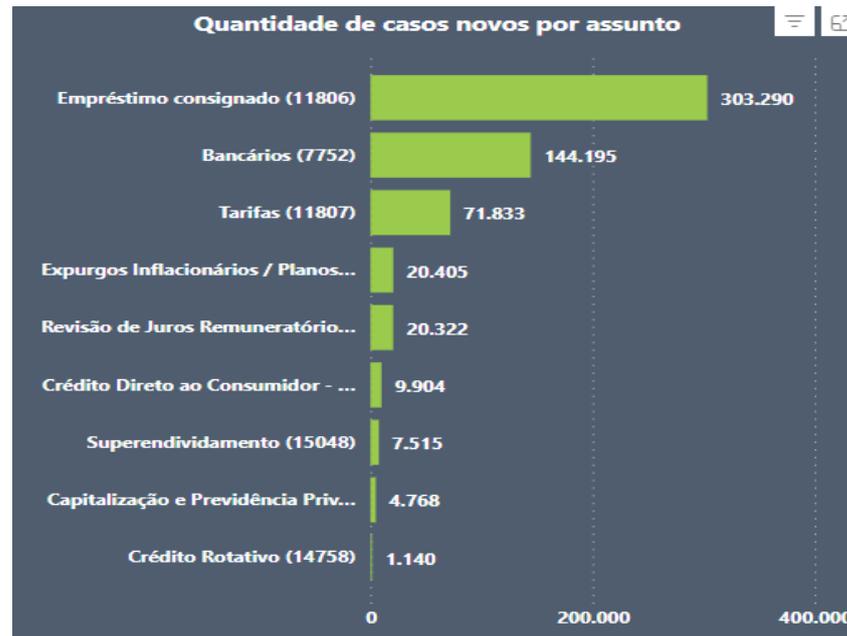
Como mencionado no decorrer desse estudo, os idosos enfrentam desafios diariamente na proteção de seus direitos. Esses desafios decorrem principalmente em razão das práticas abusivas oriundas de fornecedores em relações de consumo, que desrespeitam as normas que protegem esses indivíduos, especificamente na seara consumerista.

Nesse sentido, dentre as práticas realizadas por essas instituições, evidencia-se a principal: a não contratação de empréstimos consignados. Esse aspecto é de suma importância a ser apontado no intuito de se entender de que forma as normas de proteção não conseguem abranger todos os aspectos relacionados a danos aos direitos dos idosos.

As demandas judiciais recorrentes, evidenciam a constante prática dessas instituições financeiras em atribuir a esses idosos a realização de empréstimos consignados sem o devido consentimento desses consumidores. Nesse mesmo sentido, resta cristalino que a elevada demanda representa uma falta de fiscalização por parte do componente judiciários responsáveis pela consignação tratando com naturalidade a problemática (Faria, 2022).

Como demonstrativo, é pertinente apresentar o gráfico disponibilizado pelo Conselho Nacional de Justiça (2023) quanto a dados referentes ao assunto nos tribunais brasileiros, *vide*:

Gráfico 2: Casos novos de empréstimo consignado no ano de 2023.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça - CNJ, 2023.

O gráfico apresentado aponta a quantidade de casos novos referentes a empréstimos consignados no ano de 2023 no sistema judiciário brasileiro, podendo também ser possível observar o comparativo com os demais assuntos referentes a contratos bancários, demonstrando que a demanda discutida é majoritária dentro dessa área. (CNJ, 2023).

No tocante do assunto, afim de melhor compreensão sobre essa pratica, é valido apresentar um caso concreto do Tribunal de Justiça do Maranhão, observa-se:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. INCIDÊNCIA DO CDC. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. UNANIMIDADE. I. Incidem as regras do Código de Defesa do Consumidor, vez que o recorrente figura como fornecedor de serviços, enquanto a recorrida enquadra-se no conceito de destinatária final, portanto, consumidora, nos termos dos artigos 2º e 3º, § 3º da Lei nº 8.078/90. II. Da análise detida dos autos, verifica-se que o apelante não se desincumbiu de provar que houve a contratação do empréstimo consignado pela apelada, ônus que lhe cabia, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC e da Tese nº 1 firmada no IRDR 53983/2016. III. Assim, correta é a decisão que determina a devolução em dobro do valor descontado, ante a ausência de prova da validade do contrato de empréstimo consignado (Tese nº 3 do IRDR 53.983/2016). IV. Registre-se que a conduta do Banco ensejou danos morais passíveis de indenização, haja vista que, ao efetuar os descontos indevidos, provocou privações financeiras e comprometeu o sustenta da apelada, trazendo-lhe sérios prejuízos e abalos internos. V. Manutenção o quantum indenizatório fixado na sentença em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). VI. Apelação cível conhecida e desprovida. Unanimidade. (TJ-MA - AC: 00027993920158100033 MA 0401052019, Relator: RAIMUNDO JOSÉ BARROS DE SOUSA, Data de Julgamento: 02/03/2020, QUINTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 06/03/2020 00:00:00)

Nesse caso apresentado, pode-se perceber que a instituição financeira efetuou descontos referentes a empréstimos consignados sem a devida anuência da consumidora em contratar tal serviço, dessa forma, o contrato foi declarado nulo por ausência de elementos que evidenciam a vontade da consumidora, sendo essa conduta passível de indenização a títulos de dano moral.

As práticas realizadas por essas instituições consistem em inserir na folha de pagamento do beneficiário parcelas referentes a empréstimos consignados com valores muito baixos de modo que se tornam imperceptíveis para esses consumidores idosos (Faria, 2022), que, reiterando-se, por vezes não possuem controle de suas finanças devido a esse tipo de controle ser feito em sua maioria através de aplicativos digitais e demais totens de atendimento bancários, carecendo então pela falta de conhecimento tecnológico suficiente para manusear e analisar aplicativos de banco e extratos bancários (Bonini *et al.*, 2021).

O resultado disso, é o aumento de dívidas bancárias pelos idosos que atacam diretamente sua saúde financeira e sua subsistência, uma vez que esses consumidores em sua maioria dependem exclusivamente dos recursos referentes a aposentadorias, sendo que esses empréstimos não terão como serem pagos, levando esses consumidores a serem inscritos em cadastros de inadimplentes (Carbonesi, 2022).

Os contratos dentro da seara consumerista devem representar a livre manifestação da vontade das partes em firmarem um negócio jurídico, sem essa manifestação por parte do consumidor, esse contrato a de ser declarado nulo.

Nesse sentido, também é válido apresentar um caso concreto que aponta especificamente sobre tal situação.

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. DÍVIDA CONTRAÍDA POR MEIO DE FRAUDE. INSCRIÇÃO SPC/SERASA. DANO MORAL IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO QUE ENSEJA O DEVER DE INDENIZAR. ART. 14, § 3º, DO CDC. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. 1. O código consumerista consagra a responsabilidade civil objetiva dos fornecedores de serviços, fundada na Teoria do Risco do Empreendimento, que prescinde da demonstração pelo consumidor da existência de culpa pelo prestador, bastando comprovar o dano sofrido e o nexo de causalidade entre este e o defeito do serviço. 2. Mostrando-se indevidas as dívidas, na medida em que contraídos por meio de fraude de terceiro, mostra-se ilícita a inscrição do autor nos cadastros restritivos de crédito, pelo que o dano moral decorre da própria inscrição, ou seja, é in re ipsa, razão pela qual independente de provas. Dano Moral configurado. 4. Recurso conhecido e improvido. (TJ-MA - AC: 00030743920118100029 MA 0026432019, Relator: JAMIL DE MIRANDA GEDEON NETO, Data de Julgamento: 12/09/2019, TERCEIRA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 19/09/2019 00:00:00)

A forma como essas instituições financeiras encontraram para realizarem fraudes referentes a esses empréstimos consignados é uma clara demonstração da ineficácia das normas reguladoras de proteção aos direitos consumeristas dos idosos, uma vez que essas normas não conseguem impedir que essas práticas continuem acontecendo.

Desse modo, como se pode observar, no momento em que esses idosos tem seus bens afetados por fraudes envolvendo serviços financeiros, resta nítido que este idoso teve seus direitos como cidadão lesados (Morey; Aguiar; Gomes,2022).

Dito isso, entende-se que a normas reguladoras não tem conseguido impedir que tal problemática aconteça, uma vez que não conseguem fornecer mecanismos que irão proteger esses consumidores na esfera contratual, considerando que a relação existente entre instituição financeira e consumidor é de seara consumerista, portanto a responsabilidade da instituição é de natureza contratual (Gangliano; Pamplona,2020).

#### **4.2 O endividamento da população idosa como efeito de fraudes consumeristas**

Como analisado anteriormente no curso desse estudo, aposentados e pensionistas, que são em sua maioria pessoas idosas, hipervulneráveis nas relações jurídicas de consumo, estão sendo cada vez mais surpreendidos por práticas abusivas dos bancos e instituições financeiras.

Essas empresas têm agido de forma ilegal, indo contra valores e direitos defendidos pela legislação brasileira, tanto pelo Código de Defesa do Consumidor como principalmente pela Constituição Federal na defesa dos direitos dos idosos com o princípio da dignidade da pessoa humana (Brasil, 1988). Essas instituições, estão atribuindo a esses consumidores contratos fraudulentos e abusivos referentes a empréstimos consignados.

É importante ainda, entender que esse público em sua maioria é idoso e principalmente pobre ou que tem sua única fonte de renda a sua aposentadoria. Esse público alvo demonstra a abusividades das instituições financeiras que aproveitam dessa fragilidade desse tipo de consumidor para realizar fraude bancaria. Sobre isso, é valido o entendimento dos estudos de Gabriely Silva Carbonesi (2022)

Os números [...] não apenas indicam uma eventual exclusão da pessoa idosa na sociedade, como também acentua sua condição de consumidor hipervulnerável. Isto é, além da pessoa idosa lidar com os processos naturais do envelhecimento e o detrimento de suas condições físicas e mentais, ainda enfrentará maiores dificuldades no mercado de consumo devido a sua baixa escolaridade, no que tange

a compreensão clara de seus direitos e deveres, e, no entendimento a respeito dos produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo.

É importante reiterar que os idosos, como consumidores, são partes hipossuficientes na relação consumerista, por questões que decorrem principalmente da idade avançada em que se encontram e pela falta de conhecimento tecnológico necessário atualmente em muitas relações de consumo. Como exposto anteriormente, estes consumidores possuem três tipos de vulnerabilidade: fática, informacional e jurídica.

Nessa linha de raciocínio, são inúmeras as motivações que desencadeiam o fenômeno do superendividamento aos consumidores, com ênfase aos consumidores idosos. Todavia, alguns elementos são os mais habituais que provocam o endividamento dos idosos, como, por exemplo, o grau de escolaridade, processos naturais do envelhecimento e o detrimento de suas condições físicas e mentais, não observância ao dever de informação pelo fornecedor, no tocante do objeto contratado, além, da conjuntura pandêmica que assolou todo o mundo (Silva, 2021).

Analisando-se as causas para o endividamento dessas pessoas, é possível se observar principalmente um aumento significativo durante e após o período pandêmico, ou seja, do ano de 2019 a 2023, tal qual mostra o gráfico abaixo com dados fornecidos pela SERASA (2023):

Gráfico 3: inadimplência do idoso no período pré e pós pandêmico



Elaborado pela autora (2023) com base em dados de tabela. SERASA, 2023. Inadimplência do idoso no período pandêmico.

O gráfico acima mostra um aumento da inadimplência dos idosos durante e após o período pandêmico, evidenciando um aumento de aproximadamente 40,22% do número de

idosos inadimplentes. Esse fator se deu principalmente em razão do consumo desenfreado nesse período.

Em uma pesquisa realizada pela Confederação Nacional De Dirigentes Lojistas (CNDL) concluiu-se que o consumo dos brasileiros aumentou em 40% no período pandêmico (CNDL, 2020).

Os novos hábitos e costumes ocasionados pela pandemia da Covid-19 mudaram a rotina de grande parte da população. Para a maioria dos brasileiros, a pandemia impactou negativamente o orçamento familiar [...] os principais motivos para o aumento das despesas são os gastos com supermercado (68%), o aumento de preços de produtos e serviços (49%) e o aumento nos gastos com contas básicas, já que 47% deles têm passado mais tempo em casa.

Esse consumo exacerbado ocasionou diversas dívidas aos brasileiros, visto que nesse momento muitos trabalhadores, principalmente autônomos, estavam impedidos de trabalhar e exercer suas funções laborais, pois havia no momento o isolamento social que os impedia de estarem fora de suas residências. Nesse momento também surgiu a figura importante do idoso aposentado como o provedor dos recursos do lar.

A figura do idoso nesse momento pandêmico foi de suma importância para a subsistência familiar. Os recursos provenientes da aposentadoria nesse período eram para muitos os únicos que garantiriam os insumos necessários para manter suas famílias.

Nesse momento, os empréstimos consignados se tornaram uma solução financeira muito atrativa a essas famílias, onde as instituições financeiras usaram da fragilidade desses consumidores para oferecer créditos imediatos e com parcelas de valores baixas, mas com longo prazo de pagamento e taxas de juros altíssimas, para suprirem suas necessidades de consumo. Quanto a isso, Carbonei (2022) também utiliza desse mesmo entendimento.

Assim, ainda que a renda do idoso represente um suporte essencial para o sustento de sua família, é certo que, considerando o encarecimento do mercado e a situação econômica vigente, muitos consumidores acabaram adotando a concessão de crédito, no intuito de complementar a sua renda e arcar com suas necessidades e de seus familiares.

As instituições, utilizando-se da necessidade desses indivíduos, apresentaram propostas imediatistas que supriam suas necessidades financeiras. Essas mesmas instituições utilizam de contratos de difícil entendimento, além de não apresentarem informação clara e concisa, elemento esse de direito do consumidor (Brasil, 2002), o que levou muitos consumidores ao erro.

Nesse mesmo sentido, como forma de induzir os idosos ao consumo, pode-se observar o grande número de publicidades voltadas a idosos, de modo a vender empréstimos

consignados, sendo que em sua maioria são enganosas, pois levam o idoso a acreditar na proposta do “crédito fácil sem burocracia”.

As publicidades que omitem informações relevantes, são chamadas de publicidades enganosas, porque induzem o consumidor ao erro, como por exemplo, especialmente, o consumidor idoso, que contrata um empréstimo bancário, impressionado quanto às suas vantagens, por ser um “crédito fácil”, só compreendendo posteriormente que está sendo vítima de abusos, como a omissão quanto à alta taxa de juros nos empréstimos pessoais, quanto à contratação de seguro condicionado a concessão do financiamento, ou a portabilidade de empréstimo de uma financeira para outra em que o consumidor acredita ter “ganhado” este crédito, quando na verdade está contratando um novo empréstimo (Lubian; Lopes; Fachineto, 2019)

Desde esse período, se fez mais uso dos contratos eletrônicos, espécie de contrato que apesar de ter como característica a facilidade e comodidade, se torna oneroso para aqueles que não possuem conhecimento tecnológico suficiente para entendê-los. As maiores vítimas dessa espécie de contrato são principalmente os idosos, que muitas vezes em razão da avançada idade e da diferença entre as gerações carecem desses conhecimentos.

Os contratos eletrônicos têm sido uma das ferramentas mais utilizadas pelas instituições financeiras para levar os consumidores idosos ao erro. Essa forma de contrato requer a assinatura digital para ser celebrado, é de costume que essa assinatura seja realizada por aparelho telefônico, através do “*celular banking*” ou demais aplicativos de banco, de forma insegurança para realizar essa contratação. Essa prática, feita de maneira indevida, demonstra claramente um desrespeito às normas e direitos dos consumidores.

Quanto a esse tipo de contratação, é possível se analisar casos jurisprudenciais em diversos tribunais de justiça no Brasil. A exemplo, o caso a seguir do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE RÉ REQUERENDO A IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS OU, SUBSIDIARIAMENTE, A REDUÇÃO DO QUANTUM FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO. A RESPONSABILIDADE DO RÉU É OBJETIVA, NA FORMA DO ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INSTA SALIENTAR SER IMPOSSÍVEL AO CONSUMIDOR COMPROVAR A NÃO CONTRATAÇÃO, PORQUE SE TRATA DE PROVA NEGATIVA. SENDO ASSIM, O ÔNUS DA PROVA RECAI SOBRE A PARTE RÉ, A QUEM INCUMBE DEMONSTRAR A LEGITIMIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO. ENTRETANTO, **A PARTE RÉ ANEXA O CONTRATO COM A INFORMAÇÃO DE QUE A CONTRATAÇÃO FOI REALIZADA ATRAVÉS DO "CELULAR BANKING", NÃO SENDO REQUERIDA A PRODUÇÃO DE PROVA PERICIAL HÁBIL A DEMONSTRAR QUE A CONTRATAÇÃO FOI EFETIVADA PELO AUTOR.** EVIDENCIADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, NÃO TENDO A PARTE RÉ APRESENTADO NENHUM FATO EXCLUDENTE DE SUA RESPONSABILIDADE. VALOR CREDITADO NA CONTA CORRENTE DO AUTOR QUE FOI UTILIZADO, PELO PRÓPRIO BANCO, PARA QUITAÇÃO DE OUTROS DÉBITOS. A SITUAÇÃO DOS DÉBITOS DEVE RETORNAR AO ESTADO QUE SE ENCONTRAVA ANTES

DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO ORA QUESTIONADO, A FIM DE SE EVITAR O ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. FATOS NARRADOS QUE ULTRAPASSARAM A ESFERA DO MERO ABORRECIMENTO, CONSIDERANDO QUE O AUTOR TENTOU RESOLVER O IMBRÓGLIO ADMINISTRATIVAMENTE, COM O CANCELAMENTO DO CONTRATO E NÃO OBTVEU ÊXITO. ADEMAIS, HOVE DESCONTOS INDEVIDOS NA SUA CONTA CORRENTE. VERBA INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL FIXADA PELO JUÍZO PROCESSANTE, EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), QUE SE REVELA PROPORCIONAL, NÃO CARECENDO DE REDUÇÃO. ENTENDIMENTO DESTA E. TRIBUNAL DE JUSTIÇA ACERCA DO TEMA. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO SOMENTE PARA DETERMINAR QUE A SITUAÇÃO DOS DÉBITOS ANTERIORES DO AUTOR RETORNE AO ESTADO QUE SE ENCONTRAVA ANTES DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO ORA QUESTIONADO. (TJ-RJ - APL: 02253887820218190001 202300124081, Relator: Des(a). CLEBER GHELLENSTEIN, Data de Julgamento: 05/10/2023, DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 1, Data de Publicação: 06/10/2023, grifo nosso)

O caso exposto é apenas um dos mais diversos casos atualmente nos tribunais de justiça dos estados brasileiros. O que demonstra uma crescente demanda judicial sobre o assunto.

A utilização de ferramentas como “celular banking” e aplicativos para a contratação de empréstimos consignados para idosos, tem sido matéria de muita discussão. Por tratar-se de ferramenta que demanda uma área de conhecimento que são diversas vezes desconhecidas por muitos idosos. Quanto a isso, também é importante destacar o entendimento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais que defende a importância do uso de biometria facial na contratação desse tipo de serviço.

AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO - TUTELA DE URGÊNCIA - REQUISITOS ATENDIDOS - FATOS NEGATIVOS - ÔNUS PROBATÓRIO DO RÉU - FORMAÇÃO DO CONTRATO EM AMBIENTE VIRTUAL E POR MEIO DE BIOMETRIA FACIAL - CONSUMIDOR IDOSO - HIPERVULNERABILIDADE - DEPÓSITO JUDICIAL DA QUANTIA ENTREGUE AO CONSUMIDOR - ELEMENTOS QUE DENOTAM A IRREGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO - RECURSO NÃO PROVIDO. - Havendo a negativa do consumidor quanto à contratação do empréstimo consignado, impõe-se a suspensão da cobrança durante o trâmite do processo - Por se tratar de alegação autoral que recai sobre fatos negativos, no sentido de que não houve a contratação da operação de crédito, desloca-se para o fornecedor de serviços bancários o ônus de comprovar a regularidade da cobrança - Ao fornecedor de serviços e/ou produtos incumbe um zelo ainda maior no momento da contratação com consumidor idoso, sobretudo no que diz respeito à prestação de informações claras, ostensivas e verdadeiras, pois que, conforme reconhecido pela doutrina consumerista, em tais casos estar-se-á diante de consumidor hipervulnerável, devendo a causa reger-se pelo diálogo entre o Estatuto do Idoso e o CDC - **A plataforma eletrônica em que se deu a operação financeira contestada, diante da singularidade e complexidade do ambiente virtual (manifestação de vontade por meio de biometria facial), mormente para consumidores que têm uma vulnerabilidade informacional agravada (e.g. idosos), leva a crer, em princípio, que não houve por parte do autor um consentimento informado, isto é, uma vontade qualificada e devidamente instruída sobre o teor da contratação, máxime diante da ausência de exibição de instrumento essencial**

**sobre a vontade manifestada no negócio jurídico** - Recurso ao qual se nega provimento. (TJ-MG - AI: 10000211931779001 MG, Relator: Lílian Maciel, Data de Julgamento: 09/03/2022, Câmaras Cíveis / 20ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 10/03/2022, grifo nosso)

Os contratos realizados por meio eletrônico demandam formalidade especial para que se tenha considerado a manifestação da vontade de fato desses consumidores, para isso, tem-se discutido e exigido das instituições financeiras o uso de biometria facial, como mecanismo de evidenciar a vontade dos contratantes.

É possível se observar que os tribunais de justiça estão enfrentando uma demanda exacerbada, sendo possível entender que as instituições financeiras não estão respeitando direitos dos consumidores, direitos dos idosos e demais requisitos formais para a validade dos contratos celebrados, uma vez que apesar de se ter diversas ferramentas jurídicas para se garantir o pleno direito dos consumidores, diariamente aparecem novas demandas dessa mesma matéria discutida com contratos fraudulentos.

Nesse mesmo sentido, também é possível se analisar os mais diversos casos envolvendo empréstimos consignados que não foram sequer de fato requeridos pelos consumidores idosos. Esse tipo de demanda evidencia que as normas que visam proteger não têm sido eficazes quanto a proteção de fato desses indivíduos, uma vez que tem sido feitas diversas contratações de serviços em seus nomes sem que sequer esses indivíduos tenham interesse de fato em realiza-las.

Ethel Ribeiro (2022) pontua que as instituições financeiras violam frequentemente as leis brasileiras ao oferecer impor de forma fraudulenta a contratação desses empréstimos.

Havendo efetivo interesse do idoso, de forma espontânea, e devidamente conhecidas todas as condições e repercussões do contrato, a obtenção do empréstimo consignado pode ser um bom produto para ele. Contudo, a realidade vem mostrando que as contratações não vêm ocorrendo de forma efetivamente espontânea, nem com a devida análise de todas as condições necessárias a uma contratação consciente. (RIBEIRO, 2022)

O estudo do autor aponta que as instituições financeiras muitas vezes não fornecem informações claras e precisas sobre as taxas de juros e outras taxas associadas aos empréstimos consignados, como tão pouco por vezes existem interesse da contratação do serviço.

Deste modo, é válido entender que para proteger os direitos dos consumidores idosos, é importante que as empresas ofereçam informações claras e precisas sobre seus produtos e serviços. Além disso, é fundamental que os idosos tenham acesso à informação e aos meios necessários para fazer escolhas informadas.

Desse modo, é de suma importância a resolução imediata do problema no intuito de solucionar tal ameaça ao direito dos idosos.

### **4.3 Possíveis formas de resolução de fraudes em empréstimos consignados**

Como observado no decorrer desse estudo, o consumidor idoso carece de hipervulnerabilidade dentro das relações consumeristas. Nesse sentido, se buscou pela legislação brasileira encontrar meios de equilibrar o consumo e garantir a equidade entre consumidor idoso e fornecedor.

Apesar disso, é possível se notar que mesmo com meios de resolver tal fator, atualmente o número de litígios presentes nos tribunais de justiça pelo Brasil, cujo tem esse assunto como matéria das ações, tem crescido mais a cada dia e tomado proporções descontroladas.

A recorrência desse tipo de demanda judiciária demonstra claramente que apesar de se possuir direitos constitucionais, direitos civis, direitos consumeristas, Estatuto Do Idoso, Política Nacional Do Idoso e IRDRs, as instituições financeiras ainda se utilizam da hipervulnerabilidade de idosos para induzi-los e arcarem com custos posteriores dos quais diversas vezes não possuem conhecimento utilizando contratos fraudulentos sem as devidas observâncias legais.

Nesse sentido, os esforços para impedir que instituições financeiras usufruam da fragilidade desses idosos necessitam urgentemente de alterações. Faz-se necessária uma maior intensidade na tentativa de impedir e punir essas instituições na intenção de tentar sanar essa causa.

Sendo assim, primeiramente, é importante se analisar possíveis métodos que possam ser de fato eficazes nesse tema.

Como observado nesse estudo anteriormente, os idosos representam uma parcela grande na pirâmide populacional, sendo atualmente 14,17% da população brasileira (IBGE, 2022).

Além disso, os idosos são uma parcela da sociedade que apresentam vulnerabilidade aumentada quanto a demandas sociais, principalmente de caráter econômico. Constituindo como pessoas hipervulneráveis. Sendo assim, para muito se necessita de métodos que visem garantir a equidade entre consumidores idosos e demais consumidores vulneráveis, para que ainda, se consiga diminuir a diferença entre consumidor e fornecedor. Nesse sentido, sabias são as palavras de Keylla Barbosa (2015).

Para tanto, é necessário um entendimento ampliado sobre a velhice, suas peculiaridades, perpassando pela compreensão dos aspectos fisiológicos, psicológicos e sociais. Entender a cultura na qual a pessoa idosa está inserida, as condições históricas, políticas e econômicas que produzem representações sociais diversas e a heterogeneidade acerca da saúde do idoso é primordial para prover uma assistência pautada na integralidade.

Como constatado, apesar dos esforços dos legisladores no Brasil de apresentarem leis que visem a proteção desses indivíduos, o número de casos com idosos sendo vítimas de abusividade de instituições financeiras cresce mais a cada ano. Sendo assim, é de suma importância que outras ferramentas sejam consideradas de modo a se buscar sempre meios de resolver essa problemática.

Em primeiro lugar, é necessário se buscar a origem do problema, para posteriormente também se buscar solucionar os demais. Sendo assim, observa-se, analisando-se a raiz da problemática da ineficácia das leis que regem as relações contratuais de empréstimos consignados, conclui-se que atualmente existe um preconceito exacerbado com pessoas idosas no Brasil, o etarismo, sendo esse um fator que impede a legislação brasileira de efetivamente apresentar ferramentas eficientes para proteger esses idosos.

O etarismo é um termo que se refere ao preconceito contra pessoas com base na sua idade. Os idosos são o grupo que mais sofre com o etarismo no Brasil e no mundo. O etarismo é uma prática muito comum contra pessoas idosas, em todos os âmbitos da sociedade. Esse preconceito pode se manifestar por meio de violência psicológica, verbal ou física, que causam graves sequelas psicológicas nas vítimas. Sobre esse tema, é válido o conhecimento de Guilherme Blauth Loth (2014):

Uma consequência da segregação é o surgimento e o fortalecimento dos estereótipos. Quando estamos separados não temos a oportunidade de conhecer o outro e, dessa falta de contato, surgem estereótipos sobre aquilo que não conhecemos completamente ou que conhecemos apenas superficialmente. Em uma sociedade com alta segregação etária e com poucos esforços na direção de combatê-la, involuntariamente tem-se uma sociedade com estereótipos de idade que levam a uma maior segregação e ao etarismo

Nesse sentido, esse preconceito, é um problema que se intensifica na vida das pessoas à medida que elas envelhecem, pois constantemente os idosos no Brasil se sentem cada vez mais excluídos e abandonados, justo em um momento da vida onde se necessitam de maiores cuidados.

O etarismo reflete não somente nas relações cotidianas, mas nos demais aspectos da sociedade. Com isso, observa-se que nas próprias legislações brasileiras, não se encontra

uma devida proteção a essas pessoas, afim de garantir seus interesses, como as relações de consumo.

Em razão disso, observa-se que os idosos estão constantemente sofrendo com esse preconceito. O estereótipo do idoso frágil e que não tem força para lutar por seus direitos, leva empresas a usufruírem desse aspecto para de enriquecerem com produtos e serviços de forma abusiva, fraudulenta e discriminatória. Esse entendimento é apresentado pela Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia (2020)

Algumas crenças fortalecem esses preconceitos já que versam sobre premissas que não são verdadeiras como: os idosos não podem trabalhar; as pessoas mais velhas são todas iguais, possuem saúde debilitada; os idosos são frágeis; não conseguem resolver suas necessidades básicas, os mais velhos nada têm a contribuir, e são um ônus econômico para a sociedade. Alguns desses juízos evidenciam uma discriminação a priori por parte da sociedade em relação aos idosos. Nesse sentido, a luta contra o preconceito é diária e precisa ser feita.

É evidente que o etarismo e a gerontofobia são as raízes do problema, pois esses indivíduos estão invisíveis na sociedade, de modo que a legislação brasileira é inerte a suas problemáticas.

Apenas garantir princípio e normas, ou estabelecer metas para atuarem em favor dos idosos, não garante que de fato esses tenham seus interesses protegidos, sendo esse problema denominado de etarismo institucional, bem definido por Michele Gomes (2023) “o etarismo institucional refere-se às leis, regras, normas sociais, políticas e práticas de instituições que restringem injustamente as oportunidades e prejudicam sistematicamente os indivíduos devido à idade”

Nesse sentido, analisando-se esse aspecto, pode-se identificar que as leis que tratam especificamente de contratos de empréstimos consignados com pessoas idosas (Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, estatuto do Idoso, Política nacional do Idoso, Margem Consignável) tem sido falhas na regulamentação dessa relação de consumo.

Muitos idosos sofrem com a falta de conhecimento tecnológico e estes estão inseridos em um mundo que está passando pela era digital. A aplicação de contratos eletrônicos e “*internet bank*” como método de modernizar as relações contratuais e financeiras não é benéfica à parcela da população que não tem conhecimento suficiente para se proteger de possíveis lesões aos seus direitos.

Sendo assim, muito se questiona sobre a boa-fé dessas instituições em apresentarem exclusivamente contratos eletrônicos a consumidores idosos. Nesse sentido pontua Francesca de Castro Alfaix (2023): “O princípio da boa-fé objetiva é, também,

aplicável aos contratos eletrônicos, até porque, por serem firmados no ambiente digital, o risco para as partes do contrato aumenta.”

Essa problemática social pode ser analisada dentro do campo jurídico, quando é possível se perceber que as leis e normas que visam o impedimento desse fator têm sido ineficazes para a devida proteção dos interesses desses idosos, de modo que as fraudes envolvendo contratos de empréstimo consignado e consumidores idosos tem sido matéria de demanda judiciária recorrente.

Uma possível resolução para essa problemática, tem sido fundamento para muitos projetos de leis no Brasil, e seria o estabelecimento de critérios diferenciados equitativos para pessoas acima de 60 anos. O uso de contratos digitais e “*internet bank*” por pessoas idosas já se mostrou lesivo a proteção do consumo dessas pessoas. A alternativa de se utilizar de contratos físicos e assinaturas presenciais é uma ferramenta que pode ajudar a impedir fraudes nessas relações consumeristas.

Esse entendimento é base para a PL. 1464/2020, aprovada pela Assembleia Legislativa da Paraíba com unanimidade, reconhecida a constitucionalidade pelo Supremo Tribunal Federal (STF). O projeto de Lei visa obrigar que as assinaturas em contratos de empréstimos consignados por idosos sejam feitas presencialmente, com o objetivo de evitar as fraudes contratuais pelas instituições financeiras (STF, 2023).

No tocante da lei apresentada, nesse mesmo sentido, é importante pontuar, que o objetivo de tornar os contratos de empréstimos consignados com consumidores idosos preferencialmente presenciais, não é de excluir a modernidade dessa parcela populacional, ou vice-versa. Mas de encontrar meios de impedir que essas pessoas tenham ameaças a seus bens e seus direitos por razões das quais não possuem controle de fato.

Outro aspecto importante na discussão, seria a implementação de idade limite para a contratação de empréstimo consignado. Nesse ponto é importante se destacar primordialmente que o direito à liberdade contratual deve ser respeitado e efetivado e que não se trata de impedir que esses consumidores usufruam dessa espécie de serviço bancário. Apenas se observando que nos aspectos do superendividamento, especificamente, na dívida que possa sobrevir a morte, uma possível solução para o problema seria estabelecer limites quanto a idade máxima contratual do empréstimo consignado.

Por outro viés, como forma de impedir o crescimento dessa problemática. Pode-se analisar a punibilidade das instituições financeiras quanto a fraudes contratuais em casos de empréstimos consignados e idosos.

Atualmente, a jurisprudência atribui apenas à custa de restituição a título de dano moral e material as instituições financeiras que fraudam contratos de empréstimos consignados, como pode se observar:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. INCIDÊNCIA DO CDC. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. UNANIMIDADE. I. Incidem as regras do Código de Defesa do Consumidor, vez que o recorrente figura como fornecedor de serviços, enquanto a recorrida enquadra-se no conceito de destinatária final, portanto, consumidora, nos termos dos artigos 2º e 3º, § 3º da Lei nº 8.078/90. II. Da análise detida dos autos, verifica-se que o apelante não se desincumbiu de provar que houve a contratação do empréstimo consignado pela apelada, ônus que lhe cabia, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC e da Tese nº 1 firmada no IRDR 53983/2016. III. Assim, correta é a decisão que determina a devolução em dobro do valor descontado, ante a ausência de prova da validade do contrato de empréstimo consignado (Tese nº 3 do IRDR 53.983/2016). IV. Registre-se que a conduta do Banco ensejou danos morais passíveis de indenização, haja vista que, ao efetuar os descontos indevidos, provocou privações financeiras e comprometeu o sustento da apelada, trazendo-lhe sérios prejuízos e abalos internos. V. **Manutenção o quantum indenizatório fixado na sentença em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**. VI. Apelação cível conhecida e desprovida. Unanimidade. (TJ-MA - AC: 00027993920158100033 MA 0401052019, Relator: RAIMUNDO JOSÉ BARROS DE SOUSA, Data de Julgamento: 02/03/2020, QUINTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 06/03/2020 00:00:00, grifo nosso).

Nesse aspecto, também partilha do mesmo entendimento, o Tribunal de Minas Gerais a respeito da fixação de indenização a título de dano moral:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE NULIDADE DE CONTRATO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - CONTRATO FRAUDULENTO - DESCONTOS INDEVIDOS - RESTITUIÇÃO DOS VALORES - EM DOBRO - DANOS MORAIS - MAJORAÇÃO - POSSIBILIDADE. - Os descontos realizados na conta bancária do autor, referentes aos empréstimos não autorizados devem ser restituídos, em dobro, abatidos os valores eventualmente depositados em conta de sua titularidade - O valor da indenização por dano moral deve ser arbitrado em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sendo cabível a majoração do quantum indenizatório quando o montante revelar-se irrisório. Afigura-se, portanto, razoável a fixação do quantum indenizatório em **R\$10.000,00 (dez mil reais)**. (TJ-MG - AC: 10000210322939001 MG, Relator: Aparecida Grossi, Data de Julgamento: 12/08/2021, Câmaras Cíveis / 17ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 13/08/2021, grifo nosso)

Como pode-se observar, existe o entendimento e a fixação pelos tribunais estaduais acerca do dano moral que causa a esses consumidores as fraudes em contratos de empréstimos consignados, porém, essa medida também não tem sido eficaz, pois para essas instituições financeiras, o custo de indenizações sobre esse tipo de situação ainda é mais lucrativo que de fato se preocuparem com respeito aos requisitos contratuais.

Quanto a isso, estabelecer novos métodos punitivos, ou novas bases de cálculos para multas, pode ser um ponto positivo a tentativa de impedir o crescimento dessa demanda judicial.

Outro ponto que pode somar essa busca por resolver tal problema, é a pura conscientização social da proteção aos direitos consumeristas dos idosos, uma vez que a população idosa teria mais conhecimento de seus direitos, de modo que não estariam mais tão fragilizados quanto a fraudes bancárias e contratos fraudulentos. Como analisado, a raiz do problema discutido também está no preconceito da sociedade com essas pessoas, de modo que essas não tem tido acesso ao conhecimento sobre seus direitos.

Campanhas de conscientização com foco nos idosos sobre seus direitos, pode ser uma ferramenta que viria a fortalecê-los para não sofrerem com lesões aos seus direitos. Nesse sentido, compactua-se do pensamento de Mariele Padilha (2022), *vide*:

[...] a referida lei só será capaz de mudar o cenário de endividamento da população brasileira, quando houver, por parte do Poder Público, a formulação de políticas públicas destinadas a promover a educação financeira do consumidor e de incentivo à prevenção de situações que possam ocasionar o superendividamento

Além disso, como observado, essas pessoas não possuem em sua maioria conhecimento eletrônico e tecnológico que os protejam de serem prejudicados por fraudes bancárias. Sendo assim, outra solução que seria eficaz é de promover a esses idosos cursos e oficinas voltadas a áreas tecnológicas e gestão financeira, como já observado no Estado do Espírito Santo, com o programa Navegando na Internet na Melhor Idade que tem demonstrado resultados significativos. (PRODEST, 2023)

Desse modo, pode-se observar que o Estado brasileiro, bem como a legislação que visa proteger os direitos dos idosos contra fraudes envolvendo empréstimos consignados e instituições financeiras, precisa alterar e apresentar ferramentas mais benéficas à população idosa, de modo a garantir uma verdadeira eficácia nos princípios e direitos existentes.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscando compreender as metodologias de proteção do consumidor idoso perante sua hipervulnerabilidade nas relações consumeristas envolvendo a concessão de contratos de empréstimos consignados e abusividade de instituições financeiras, observa-se que o consumidor idoso carece de mecanismos que de fato protejam os direitos consumeristas do idoso.

Nesse sentido, ficou evidente, através do estudo, os aspectos relacionados à relação jurídica de consumo, de modo que foi possível identificar os aspectos jurídicos da relação de consumo, sendo estes: consumidor, fornecedor, produto e serviço, levando a entender que a demanda se trata na seara consumerista.

Nesse mesmo sentido, foi possível compreender os aspectos que evidenciam a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, compreendendo que este, por razões fisiológicas e em decorrência da idade avançada, bem como pela falta de conhecimento tecnológico suficiente para compreender aspectos jurídicos das relações de empréstimos consignados, apresenta vulnerabilidade a mais em relação aos demais consumidores que já são parte vulnerável nas relações consumeristas.

O presente estudo foi útil ao apresentar as normas de proteção aos direitos dos idosos, analisando principalmente a Constituição Federal como pilar para as normas de proteção aos consumidores idosos, bem como o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor como normas reguladoras das relações consumeristas e contratuais, e, por fim, o Estatuto do Idoso e demais leis que visam proteger os direitos dos idosos.

Nesse mesmo sentido, conclui-se, através do estudo, que o endividamento da população idosa é um efeito das fraudes consumeristas, sendo esse entendimento possível através da análise sobre os aspectos das relações de consumo de empréstimos consignados fraudulentos, observando-se as fraudes bancárias oriundas da não contratação de empréstimos consignados.

Sendo assim, o presente trabalho também foi útil ao demonstrar as possíveis resoluções para as fraudes em empréstimos consignados, de modo que foi apresentada também a importância de se debater o tema trabalhado, tanto pela sociedade quanto, principalmente, pelos aspectos jurídicos. Debater sobre os aspectos da relação de consumo e a função social do contrato, como também elencar os principais mecanismos de resolução e proteção do idoso no ordenamento jurídico brasileiro, é de suma importância para a busca da efetiva proteção dos direitos dos idosos no Brasil.

## REFERÊNCIAS

- ALFAIX, F. de C.; DOS SANTOS, J. **Contratos Eletrônicos No Brasil E Nas Legislações Norte-Americana E Alemã: Breves Considerações JURÍDICAS**. REVISTA FOCO, [S. l.], v. 16, n. 8, p. e2590, 2023. DOI: 10.54751/revistafoco.v16n8-083. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/2590>. Acesso em: 10 nov. 2023.
- ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. – 7. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2019.
- ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. **Direito do Consumidor**. 10. ed. São Paulo: Saraivajur, 2022. 1038 p.
- ALMEIDA, J.P. **Envelhecimento e neoliberalismo: uma maré negra em Macaé**. [Monografia]: Rio das Ostras, Universidade Federal Fluminense, 2017.
- BARBOSA, Keylla Talitha Fernandes. **Vulnerabilidade física, social e programática de idosos atendidos na Atenção Primária de Saúde do município de João Pessoa**, Paraíba. 2015. 103 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/7591>. Acesso em: 01 nov. 2023
- BARRETO, Adriana. **Idoso: parte mais fraca da relação de consumo**. 2017. Disponível em: <https://consumoempauta.com.br/idoso/>. Acesso em: 25 out. 2023.
- BLAUTH LOTH, Guilherme; Silveira, Nereida **ETARISMO NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DOS ESTEREÓTIPOS EM TRABALHADORES ENVELHECENTES** Revista de Ciências da Administração, vol. 16, núm. 39, agosto-, 2014, pp. 65-82 Universidade Federal de Santa Catarina Santa Catarina, Brasil
- BRASIL, Agência. **Pesquisa mostra exclusão de idosos do mundo digital e da escrita**. 2020. Isto é. Disponível em: <https://istoedinheiro.com.br/pesquisa-mostra-exclusao-de-idosos-do-mundo-digital-e-da-escrita/>. Acesso em: 07 out. 2023.
- BRASIL. **Constituição Federal de 1988**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso: 07 out. 2023.
- BRASIL. **Lei nº 8.842, de 4 de janeiro 1994**. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8842.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8842.htm). Acesso: 07 out. 2023
- BRASIL. **Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília: Planalto, 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8429.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8429.htm). Acesso em: 08 nov. 2023.
- BRASIL. **Lei n.º 10.741, de 1 de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/110.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm)>. Acesso em: 04 set.2023.

BRASIL. **Lei n.º 10.820, de 17 de dezembro de 2003.** Presidência da República, 2003. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/110.820.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.820.htm). Acesso em: 03 set.2023.

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 01 de julho de 2021.** Lei do Superendividamento. Presidência da República, 2021. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm). Acesso em: 03 set.2023.

BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm). Acesso em: 30 ago.2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Consumidor. Definição. Alcance. Teoria Finalista. Regra. Mitigação. Finalismo Aprofundado. Consumidor Por Equiparação. **Vulnerabilidade nº 1.195.642. Superior Tribunal de Justiça.** Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=25733695&tipo=5&nreg=201000943916&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20121121&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 01 nov. 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Adi 2591 / Df - Distrito Federal nº 2591. Adi 2591 / Df - Distrito Federal.** Brasília, Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:supremo.tribunal.federal;plenario:acordao;adi:2006-06-07;2591-1990517>. Acesso em: 01 nov. 2023.

CARBONESI, G.S. **Aplicação da lei do superendividamento: a onerosidade das relações de consumo de empréstimo consignado para o consumidor idoso.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito), Universidade São Judas Tadeu, Instituição de Ensino Superior (IES) da Ânima Educação, São Paulo, 2022.

CARNEIRO, N.K.F. **Superendividamento do consumidor: A hipervulnerabilidade do idoso no âmbito de contratos de concessão de crédito.** Trabalho de Conclusão Curso (Graduação em Direito), Universidade Federal de Mato Grosso, Barra do Garças, 2019.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. **Justiça em Números.** 2023. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/>. Acesso em: 15 nov. 2023.

DINIZ., Fernanda Paula. **Direitos dos idosos: na perspectiva civil-constitucional.** Belo Horizonte: Arraes, 2011. p. 1-179.

FARIA, P. H. Da abusividade bancária na formalização de empréstimos consignados não solicitados. **Jornal Eletrônico Faculdades Integradas Vianna Júnior**, [S. l.], v. 14, n. 2, p. 21, 2023. Disponível em: <https://jefvj.emnuvens.com.br/jefvj/article/view/894>. Acesso em: 20 nov. 2023.

FILHO, E.; RAMALHO, R.P. **A efetividade legal do Estatuto do Idoso constituído sob a lei 10.741/2003.** 2015, (Monografia): UFPB, 2015.

FUNDAÇÃO PERSEU ABRAMO (São Paulo) (org.). **IDOSOS NO BRASIL: desafios e expectativas na terceira idade**. 2020. Disponível em: <https://fpabramo.org.br/publicacoes/publicacao/idosos-no-brasil-vivencias-desafios-e-expectativas-na-terceira-idade/>. Acesso em: 01 nov. 2023

GANGLIANO, Pablo S.; PAMPLONA FILHO, R. **Manual do Direito Civil**. Volume único. 4ª ed. São Paulo. Saraiva Educação. 2020.

GARCIA, Marcos Leite. **DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS I**. 2023. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/4k6wgg8v/9qtv6736/HYQ827h39LioGV75.pdf>. Acesso em: 07 out. 2023.

GOMES, Michele. **Etarismo: Preconceito é violação dos Direitos Humanos e deve ser combatido**. 2023. Disponível em: <https://www.trt21.jus.br/noticias/noticia/etarismo-preconceito-e-violacao-dos-direitos-humanos-e-deve-ser-combatido>. Acesso em: 07 out. 2023.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Senso 2022**. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>. Acesso em: 07 out. 2023.

KEINE, H.L. **Direito do consumidor nas compras realizadas pela internet**. Revista Conteúdo Jurídico, 2021. Disponível em: <http://conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/56311/direito-do-consumidor-nas-compras-realizadas-pela-internet>. Acesso em: 01 set.2023.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. **Direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LEMOS, Diego de Almeida. **LINGUAGEM JURÍDICA: O JURIDICQUÊS COMO IMPEDIMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA POR MEIO DA LINGUAGEM**. 2017. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/rph/ANO23/69supl/071.pdf>. Acesso em: 07 out. 2023.

LOGISTAS, Confederação Nacional de Dirigentes. **Pandemia aumentou os gastos de 42% dos brasileiros, diz CNDL e Offer Wise**. 2020. Disponível em: [https://www.cndl.org.br/upload/comunicacao/2020/Pesquisas/Impacto\\_corona\\_virus/Release%20-%20Impactos%20do%20Coronav%20C3%ADrus%20no%20Varejo.pdf](https://www.cndl.org.br/upload/comunicacao/2020/Pesquisas/Impacto_corona_virus/Release%20-%20Impactos%20do%20Coronav%20C3%ADrus%20no%20Varejo.pdf). Acesso em: 07 nov. 2023.

LUBIAN, Rafaela Andressa Renz; LOPES, Alexia Gabriela Camargo; FACHINETTO, Fabiana. **PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA NOS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO PARA IDOSOS**. In: **SALÃO DO CONHECIMENTO**, 10., 2019, Rio Grande do Sul. Jornada de extensão. Rio Grande do Sul: Unijui, 2019. p. 1-5. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/12417-Texto%20do%20artigo-44917-1-10-20191017.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2023.

MAIO, Iadya Gama. **O envelhecimento e a capacidade de tomada de decisão: aspectos jurídicos de proteção ao Idoso**. Revista Longeviver, São Paulo, v. 58, n. 9, p. 1-13, dez. 2018. Disponível em:

<https://revistalongevidiver.com.br/index.php/revistaportal/article/view/740>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MARTINS, J.C. **Os consumidores idosos e os contratos de empréstimo consignado: a prevenção e o tratamento do superendividamento ante a Lei nº 14.181/2021**. Londrina, PR: Thoth, 2022.

MELO, Louise Gabrielle Esteves Soares de. **O superendividamento do consumidor idoso: uma análise da hipervulnerabilidade, do direito à informação e do consumo de crédito**. 2015. 94 f. Monografia (Especialização em Direito Social, Ambiental e do Consumidor) - Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2015. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/11617>. Acesso em: 25 out. 2023

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. Disponível em: <https://solicitacao.com.br/files/conteudo/53/cursodedireitodoconsumidor2016-brunomiragem.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2023.

MIRANDA, Emílio César; RIVA, Léia Comar. **O DIREITO DOS IDOSOS: CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 E ESTATUTO DO IDOSO**. 2014. 14 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Paranaíba, 2014. Disponível em: <https://anaisonline.uems.br/index.php/sciencult/article/download/3417/3390>. Acesso em: 06 out. 2023.

MOURÃO, Henrique Azeredo. **O DEVER DE INFORMAR DECORRENTE DA BOA-FÉ OBJETIVA NA FASE PRÉ-CONTRATUAL EM CONTRATOS PARITÁRIOS X CONTRATOS DE CONSUMO**. 2017. 29 f. Tese (Doutorado) - Curso de Direito, INSPER, São Paulo, 2017. Disponível em: <https://repositorio.insper.edu.br/handle/11224/3656>. Acesso em: 15 nov. 2023.

NERILO, L.F.L. **As fraudes e abusividades contra o consumidor idoso nos empréstimos consignados e as medidas de proteção que devem ser adotadas para coibi-las**. Revista de Direito do Consumidor, v. 109, n. 26. p. 397-421. São Paulo: 2017.

NEVES, H.B.; Sérgio da Silveira, S.; Simão Filho, A. **Estatuto do idoso e a constituição federal: uma análise da garantia do direito a dignidade humana como concreção da cidadania**. Revista Paradigma, [s. l.], v. 29, n. 2, p. 130–145, 2020. disponível em: <https://revistas.unaerp.br/paradigma/article/view/2079>. acesso em: 9 nov. 2023.

NUNES, L.A.R. **Curso de direito do consumidor**. 13. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

PADILHA, Mariele Soares dos Santos. **O superendividamento e a proteção legal do consumidor hipervulnerável**. 2022. 48 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/37441> Acesso em: 25 out. 2023.

PRODEST. **Conhecimento, autonomia, amizade e inclusão digital no programa Navegando na Internet na Melhor Idade**. 2023. Disponível em:

<https://prodest.es.gov.br/Not%C3%ADcia/conhecimento-autonomia-amizade-e-inclusao-digital-no-programa-navegando-na-internet-na-melhor-idade>. Acesso em: 15 nov. 2023.

QUEIROZ, Sheyla Cristina Ferreira dos Santos. **Superendividamento do Consumidor: os contratos de crédito pessoal por idosos e a responsabilidade penal do fornecedor**. 2016.134 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.

RAGAZZI, José Luiz. **Intervenção de terceiros e o Código de Defesa do Consumidor**. 2. ed. São Paulo. Verbatim, 2010. Revista Paradigma, Ribeirão Preto-SP, a. XXV, v. 29, n. 2, p. 130-145, mai/ago 2020

RIBEIRO, Ethel Francisco. **A PROTEÇÃO DO IDOSO NO MERCADO DE CONSUMO DE CRÉDITO PESSOAL CONSIGNADO**. Revista Jurídica da Seção Judiciária de Pernambuco, Pernambuco, v. 14, n. 14, p. 1-446, 2022. Disponível em: <https://revista.jfpe.jus.br/index.php/RJSJPE/article/view/263>. Acesso em: 10 nov. 2023.

SANTOS, F. G., Lima, H. M., & Rodrigues, M. A. (2022). **A atuação do Ministério Público na aplicação do Estatuto do Idoso no contexto consumerista**. Revista Brasileira de Direitos do Idoso, 10(1), 67-89.

SARLET, Ingo Wolfgang. MARINONI, Luiz Guilherme. MITIDIERO, Daniel. **Curso de Direito Constitucional**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

SBGG (org.). **Etarismo, o preconceito contra os idosos**. 2020. Disponível em: <https://sbgg.org.br/etarismo-o-preconceito-contras-os-idosos/>. Acesso em: 06 out. 2023.  
Silva, A. B., Oliveira, C. D., & Santos, E. F. (2021). A efetividade do Procon na solução de conflitos envolvendo idosos enquanto consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, 45(2), 123-145.

SERASA. **Mapa da Inadimplência e Negociação de Dívidas no Brasil**. 2023. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renogociacao-de-dividas-no-brasil/>. Acesso em: 07 out. 2023

SILVA, L.B.A. **Análise da hipervulnerabilidade do consumidor idoso nos contratos de empréstimo consignado**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito), Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia 2021.

SILVEIRA, M. M. da; ROCHA, J. de P.; VIDMAR, M. F.; WIBELINGER, L. M.; PASQUALOTTI, A. **Educação e inclusão digital para idosos**. Revista Novas Tecnologias na Educação, Porto Alegre, v. 8, n. 2, 2010. DOI: 10.22456/1679-1916.15210. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/15210>. Acesso em: 19 nov. 2023.

SOUSA NASCIMENTO, E. de L., Oliveira Silva, V. V. de, Lima Firmeza Bernardes, R. J., & Farias Carvalho, F. de. (2022). **EMPRÉSTIMOS BANCÁRIOS FRAUDULENTOS: UMA ANÁLISE SOB O VIÉS DA HIPERVULNERABILIDADE DO IDOSO ANALFABETO**. RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218, 3(5), e351475. <https://doi.org/10.47820/recima21.v3i5.1475>

SOUZA, J.H.A. 2020. **Isolamento social versus qualidade de vida dos idosos: um olhar multiprofissional frente à pandemia do Covid-19**. Pubsáude, 3, a035. DOI: <https://dx.doi.org/10.31533/pubsaude3.a035>

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. volume único. 10. ed. – Rio de Janeiro: Forense; Método, 2021

VERBICARO, D.; ARRUDA, S. G. **A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO NAS MENSALIDADES DOS PLANOS DE SAÚDE EM RAZÃO DA IDADE NA JURISPRUDÊNCIA REPETITIVA DO STJ (RESP 1.568.244/RJ)**. Revista Direito em Debate, [S. l.], v. 28, n. 51, p. 34–48, 2019. DOI: 10.21527/2176-6622.2019.51.34-48.

Disponível em:

<https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/revistadireitoemdebate/article/view/8473>. Acesso em: 7 out. 2023.

WOLKMER, Antonio Carlos; LEITE, José Rubens Morato. **Os “Novos” Direitos no Brasil: natureza e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2003.

ZAMBONI, L.S. **A hipervulnerabilidade do consumidor idoso e o superendividamento: uma realidade a ser enfrentada**. 2018. 46 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, 2018.