

UNIALFA - Centro Universitário Alves de Faria
Programa de Pós-Graduação em Direito Constitucional Econômico
Mestrado em Direito Constitucional Econômico

VERA LUCIA DA SILVA

**Efeitos da concessão de crédito ao consumidor idoso:
Superendividamento**

Goiânia, GO

2024

VERA LUCIA DA SILVA

**Efeitos da concessão de crédito ao consumidor idoso:
Superendividamento**

Dissertação elaborada e defendida como requisito para a obtenção do título de Mestre em Direito, com ênfase em Direito Constitucional Econômico, sob a orientação do Professor Doutor Diógenes Faria de Carvalho, pelo Programa de Pós-Graduação em Direito Constitucional Econômico da UNIALFA.

Goiânia, GO

2024

Catálogo na fonte: Biblioteca UNIALFA

S586e

Silva, Vera Lucia da.

Efeitos da concessão de crédito ao consumidor idoso: superendividamento. / Vera Lucia da Silva. – 2024.

84 f.: il. 30cm.

Orientador: Prof. Dr. Diógenes Faria de Carvalho.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Direito Constitucional Econômico, Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA) – Goiânia, 2024.

1. Superendividamento. 2. Constituição Econômica Brasileira. 3. Hipervulnerabilidade. 4. Idoso. I. Carvalho, Diógenes Faria de. II. UNIALFA. III. Título.

CDU: 366.2-053.9

VERA LUCIA DA SILVA

**Efeitos da concessão de crédito ao consumidor idoso:
Superendividamento**

Dissertação elaborada e defendida como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Direito, com ênfase em Direito Constitucional Econômico, sob a orientação do Professor Doutor Diógenes Faria de Carvalho, pelo Programa de Pós-Graduação em Direito Constitucional Econômico da UNIALFA

Aprovada em 19 de Agosto de 2024.

BANCA EXAMINADORA:

Professor Doutor Diógenes Faria de Carvalho
Orientador

Luiz Fernando Afonso
Professor Doutor

Fernanda Busanello Ferreira
Professor Doutor

AGRADECIMENTOS

O agradecimento é fundamental, uma forma de reconhecer todos que contribuíram para a realização e conclusão desta dissertação.

Agradeço primeiramente a Deus pela saúde, coragem e fé para trilhar tão árduo caminho dos estudos. Só quem estuda sabe o quanto de dedicação é necessário. Estudar é muito prazeroso, mas nada fácil.

À minha mãe, Irany, às minhas irmãs, Maria Eleusa e Maria do Carmo, meus sobrinhos, sobrinhos-netos, enfim, a todos os familiares e amigos, por tanto amor, incentivo e compreensão durante essa caminhada.

Ao meu orientador, Professor Diógenes Faria de Carvalho, pela dedicação, paciência, confiança e incentivo, pelos ensinamentos, disponibilidade e pela amizade. Tem a minha admiração pela enorme capacidade acadêmica e pelo grande profissional que é.

Aos ilustres membros da banca de qualificação, Professor Luiz Fernando Afonso e Professora Liziane Paixão Silva Oliveira, pela atenção e cordialidade nas suas sugestões e indicações, que me esclareceram e orientaram em questões essenciais para a conclusão da minha pesquisa.

A todo o corpo docente pelos ensinamentos, que tanto me auxiliaram durante a trajetória deste mestrado.

Aos meus colegas, pela convivência harmoniosa.

Gratidão a cada um de vocês.

RESUMO

Esta dissertação investiga os efeitos da concessão de crédito ao consumidor idoso, com foco no superendividamento. O estudo parte da análise da dignidade da pessoa humana e da proteção aos idosos no Brasil, considerando a evolução histórica e filosófica do conceito de dignidade. O trabalho analisa a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, caracterizando-a e comparando-a com outras formas de vulnerabilidade nas relações de consumo. Examina, também, os impactos econômicos e sociais do superendividamento, incluindo a diminuição da qualidade de vida e os efeitos macroeconômicos. Casos internacionais, como o do Japão, são apresentados para ilustrar como diferentes países têm enfrentado o problema. A dissertação explora ainda o mercado de crédito e suas implicações para os idosos, destacando a expansão do crédito consignado e suas consequências. Métodos de assédio ao consumidor idoso são discutidos, bem como a legislação e as ações de proteção contra essas práticas. O estudo conclui enfatizando a necessidade de políticas públicas eficazes, educação financeira contínua e regulamentações rigorosas para proteger os consumidores idosos e garantir que possam participar do mercado de consumo de forma segura e equitativa.

PALAVRAS-CHAVE: Superendividamento; Consumidor Idoso; Constituição Econômica; Direito Econômico e do Consumidor, Hipervulnerabilidade.

ABSTRACT

This dissertation investigates the effects of granting credit to elderly consumers, focusing on over-indebtedness. The study starts from the analysis of the dignity of the human person and the protection of the elderly in Brazil, considering the historical and philosophical evolution of the concept of dignity. The work analyzes the hypervulnerability of elderly consumers, characterizing it and comparing it with other forms of vulnerability in consumer relationships. It also examines the economic and social impacts of over-indebtedness, including reduced quality of life and macroeconomic effects. International cases, such as Japan, are presented to illustrate how different countries have faced the problem. The dissertation also explores the credit market and its implications for the elderly, highlighting the expansion of payroll loans and its consequences. Methods of harassing elderly consumers are discussed, as well as legislation and protective actions against these practices. The study concludes by emphasizing the need for effective public policies, ongoing financial education and strict regulations to protect older consumers and ensure they can participate in the consumer market safely and equitably.

KEYWORDS: Over-indebtedness; Elderly Consumer; Economic Constitution; Economic and Consumer Law, Hypervulnerability.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
BNCC - Base Nacional Comum Curricular
BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BPC - Benefício de Prestação Continuada
CDC - Código de Defesa do Consumidor
CGU - Controladoria Geral da União
CLT - Consolidação das Leis do Trabalho
CONEF - Comitê Nacional de Educação Financeira
DPE - Defensoria Pública do Estado
DPU - Defensoria Pública da União
EBE - Estudo de Base Econômica
ENEF - Estratégia Nacional de Educação Financeira
FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
INSS - Instituto Nacional do Seguro Social
IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
MP - Ministério Público
ONG - Organização Não-Governamental
PEIC - Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor
PROCON - Programas de Proteção e Defesa do Consumidor
SCR - Sistema de Informações de Crédito do Banco Central
SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor
SPC - Serviço de Proteção ao Crédito
TAC - Termo de Ajuste de Conduta
UNIDOSO - Unidade Nacional de Direitos e Defesa do Idoso

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 — Quantidade de tomadores e carteira ativa do crédito consignado por faixa de renda e por ente consignante em 2020. FONTE: BRASIL. Banco Central do Brasil. Relatório de Cidadania Brasileira de 2021

Figura 2 — Quantidade de tomadores de crédito consignado e cartão de crédito consignado por idade e ente consignante em 2020. Fonte: BRASIL. Banco Central do Brasil. Relatório de Cidadania Brasileira de 2021

Figura 3 - Crescimento da inadimplência por faixa etária (%). Fonte BRASIL. SERASA CONSUMIDOR.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO 1: A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E A PROTEÇÃO DO IDOSO.....	4
1.1. Histórico e Evolução do Princípio da Dignidade.....	4
1.1.1. Filosofia Judaico-Cristã e Greco-Romana.....	4
1.1.2. Pensadores Iluministas e a Declaração de Direitos Humanos.....	5
1.2. O Processo de Envelhecimento.....	8
1.2.1. Mudanças Físicas e Psicossociais.....	9
1.2.2. Representação e Discriminação Histórica dos Idosos.....	10
1.3. Legislação Brasileira e Proteção aos Idosos.....	13
1.3.1. Estatuto do Idoso.....	15
1.3.2. Princípio da Igualdade e Isonomia.....	17
Considerações Parciais.....	20
CAPÍTULO 2: HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO.....	22
2.1. Conceito de Hipervulnerabilidade.....	22
2.1.1. Definição e Características.....	22
2.1.2. Comparação com Outras Vulnerabilidades.....	24
2.1.3. Vantagens econômicas emergentes da exploração hipervulnerabilidade..	26
2.2. Impactos do Superendividamento.....	28
2.2.1. Definição.....	28
2.2.2. Consequências Econômicas.....	29
2.2.3. Superendividamento passivo.....	31
2.2.4. Repercussões Sociais.....	32
2.3. Introdução do idoso como nicho de mercado.....	33
2.3.1. Crescimento do número de idosos.....	35
2.3.2. Mercado de consumo voltado ao idoso.....	36
2.3.3. Idoso como único familiar com renda estável.....	38
Considerações Parciais.....	39
CAPÍTULO 3: MERCADO DE CRÉDITO E O IDOSO.....	41
3.1. Evolução do Mercado de Crédito no Brasil.....	41
3.1.1. Histórico e Legislação.....	42
3.1.2. Expansão do Crédito Consignado.....	43
3.1.3. Dados atuais.....	45
3.2. Características do Crédito Consignado.....	46
3.2.1. Definição e Mecanismos.....	47
3.2.2. Vantagens e Riscos para o Consumidor Idoso.....	49
3.3. Impactos do Crédito Consignado no Endividamento do Idoso.....	50
3.3.1. Análise Estatística do Crédito Consignado e o Endividamento dos Idosos	51
3.3.2. Consequências Econômicas e Sociais.....	53
3.4. Perfil do Consumidor Idoso no Mercado de Crédito.....	55

3.4.1. Demografia e Comportamento de Consumo.....	56
3.4.2. Vulnerabilidades e Necessidades Específicas.....	57
3.5. Proteção ao Consumidor Idoso.....	60
3.5.1. Legislação e Regulamentação.....	60
3.5.2. Fiscalização e Ações Governamentais.....	63
Considerações Parciais.....	65
Capítulo 4: MÉTODOS DE ASSÉDIO AO CONSUMIDOR IDOSO.....	68
4.1. Definição e Tipos de Assédio ao Consumidor Idoso.....	68
4.1.1. Definição de assédio ao consumidor.....	68
4.1.2. Tipos de assédio.....	69
4.2. Estratégias Utilizadas no Assédio.....	76
4.2.1. Técnicas de persuasão.....	76
4.2.2. Práticas enganosas.....	80
4.2.3. Pressão e intimidação.....	85
4.3. Legislação e Proteção Contra o Assédio.....	86
4.3.1. Leis e regulamentos específicos.....	87
4.3.2. Órgãos de fiscalização e suas ações.....	91
4.4. Medidas de Prevenção e Conscientização.....	96
4.4.1. Campanhas de educação e conscientização.....	96
4.4.2. Orientação para os idosos.....	101
Considerações Parciais.....	103
CONCLUSÃO.....	105
Referência Bibliográfica.....	111

INTRODUÇÃO

No campo do direito, a concessão de crédito a consumidores idosos está se tornando um tema cada vez mais importante e preocupante. Isso é especialmente verdadeiro no Brasil, onde a população idosa tem aumentado significativamente. Esta dissertação examina as consequências da concessão de crédito, com ênfase especial no impacto que isso tem no superendividamento. O objetivo da pesquisa é entender a complexa interação entre a oferta de crédito e as vulnerabilidades particulares dos idosos, fornecendo uma base sólida para a criação de políticas públicas que protejam e cuidem desse grupo.

O envelhecimento da população brasileira tem criado novos problemas e demandas que precisam ser resolvidos rapidamente. A população com mais de 65 anos cresceu 57,4% nos últimos 12 anos, conforme o Censo 2022 do IBGE¹. Esse número deve continuar crescendo nas próximas décadas. O mercado de crédito viu uma chance de expandir suas operações, oferecendo produtos financeiros como o crédito consignado. O crédito consignado tem se tornado cada vez mais popular entre os idosos devido às suas aparentes vantagens, como taxas de juros mais baixas e facilidade de obtenção. No entanto, a mesma facilidade pode causar problemas graves, como o superendividamento, que prejudica a independência e a qualidade de vida dos idosos.

O estudo da concessão de crédito a consumidores idosos é justificado pela necessidade de compreender e reduzir os riscos associados ao superendividamento desse grupo de pessoas. A população idosa do Brasil está crescendo a passos largos, e isso traz consigo a complexidade de suas necessidades financeiras. A análise das práticas de mercado voltadas para os idosos mostra uma série de abusos e assédios que requerem regulamentação mais rígida e proteção legal adicional.

O conceito de dignidade humana e a proteção dos idosos serão discutidos no primeiro capítulo. A filosofia, a religião e o direito se baseiam na dignidade humana, que representa a compreensão do valor intrínseco de cada pessoa, independentemente de

¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo 2022: número de pessoas com 65 anos ou mais de idade cresceu 57,4% em 12 anos. Agência de Notícias IBGE, 27 jun. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38186-censo-2022-numero-de-pessoas-com-65-anos-ou-mais-de-idade-cresceu-57-4-em-12-anos>. Acesso em: 28 jun. 2024.

suas características ou circunstâncias. O capítulo examina como esse conceito evoluiu na história e na filosofia, destacando suas raízes nas tradições judaico-cristã e greco-romana, até os pensadores iluministas e as declarações de direitos humanos contemporâneas. Além disso, trata do envelhecimento, enfatizando as mudanças corporais e psicológicas que as pessoas enfrentam ao longo da vida e as representações históricas do processo. Por fim, o capítulo examina a legislação brasileira, concentrando-se no Estatuto do Idoso e nos princípios de igualdade e isonomia, demonstrando como proteger e promover os direitos dos idosos.

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso será abordada no segundo capítulo. Esse conceito vai além da vulnerabilidade econômica e inclui fatores físicos, cognitivos e sociais que facilitam os abusos comerciais em idosos. Ao comparar a hipervulnerabilidade dos consumidores idosos com outras formas de vulnerabilidade presentes nas relações de consumo, definimos e explicamos a situação. O capítulo também fala sobre os benefícios econômicos emergentes da utilização da hipervulnerabilidade dos idosos por instituições financeiras e outros fornecedores de bens e serviços, bem como os efeitos profundos do superendividamento, tanto financeiros quanto sociais. Examinamos casos internacionais do Japão, Chile e Noruega, que têm enfrentado o problema do superendividamento dos idosos, com o objetivo de extrair lições para o Brasil. Finalmente, examinamos a introdução do idoso como nicho de mercado, destacando o aumento do número de idosos, o mercado de consumo direcionado a esse grupo demográfico e a importância dos idosos como únicos membros da família com renda estável.

No terceiro capítulo, serão discutidas as mudanças no mercado de crédito no Brasil, com especial ênfase no crédito consignado e como ele afeta a vida dos idosos. Examinaremos a legislação e a história do crédito consignado, bem como suas características, vantagens e riscos específicos para os clientes mais velhos. Examinaremos dados e estatísticas para demonstrar o aumento do endividamento entre os idosos, bem como os efeitos sociais e econômicos disso. Além disso, o capítulo examina o perfil do consumidor idoso no mercado de crédito, destacando suas vulnerabilidades e necessidades específicas. Ele também aborda as medidas de proteção ao consumidor idoso, que incluem legislação, regulamentação, fiscalização e ações tomadas pelo governo.

O quarto capítulo abordará o assédio ao consumidor idoso. Abordaremos os métodos de assédio dirigidos a pessoas mais velhas, examinando suas vulnerabilidades

particulares. Contatos telefônicos incessantes, visitas não solicitadas à casa, mensagens digitais intrusivas e pressões em estabelecimentos comerciais são exemplos disso. As técnicas de assédio incluem persuasão, práticas enganosas, pressão e intimidação. Além disso, abordaremos a legislação brasileira que protege os idosos contra essas práticas abusivas, bem como os procedimentos de fiscalização e as medidas de prevenção e conscientização necessárias para protegê-los.

Por fim, esta pesquisa é essencial para entender os vários fatores que interagem com a concessão de crédito e o superendividamento dos idosos. Ela também fornece uma base sólida para a criação de políticas públicas e estratégias de proteção que melhorem a qualidade de vida e a dignidade dessa população crescente e vulnerável. O objetivo da dissertação é fornecer uma análise dos problemas enfrentados pelos idosos no contexto das relações de consumo, bem como sugerir soluções viáveis e eficazes para proteger e melhorar seu bem-estar.

CAPÍTULO 1: A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E A PROTEÇÃO DO IDOSO

1.1. Histórico e Evolução do Princípio da Dignidade

As tradições religiosas e filosóficas da antiguidade, particularmente as filosofias judaico-cristã e greco-romana, têm uma base sólida em nossa compreensão da dignidade humana. Cada uma dessas tradições, com suas perspectivas e impactos distintos, forneceu as bases para o conceito contemporâneo de dignidade humana.

1.1.1. Filosofia Judaico-Cristã e Greco-Romana

Na tradição judaico-cristã, a crença na criação divina está intimamente ligada à dignidade humana. Segundo a Bíblia, em Gênesis 1:27, "Deus criou o homem à sua imagem, à imagem de Deus o criou; homem e mulher os criaram". Esta passagem fundamental serve como base para a crença judaico-cristã de que Deus confere um valor intrínseco e inalienável a todos os seres humanos. Todos possuem essa dignidade sagrada, independentemente de sua posição social, raça ou gênero, conforme o conceito de "imagem de Deus" (*Imago Dei*).

Esse conceito é ampliado pela noção do amor e sacrifício de Cristo na teologia cristã, particularmente no Novo Testamento. A crença na redenção e no sacrifício de Jesus Cristo pelos pecados da humanidade reforça a dignidade de todos, pois todos são vistos como dignos do amor e da salvação divina. Essa perspectiva defende a igualdade fundamental entre as pessoas, pois todos são filhos de Deus de forma igual e merecem dignidade e respeito².

Além disso, a tradição judaico-cristã enfatiza a importância de tratar os outros com respeito e amor. O mandamento de "amar ao próximo como a si mesmo" (Levítico 19:18; Mateus 22:39) ressalta o valor inerente da dignidade de cada indivíduo. As normas morais e legais das sociedades que se baseiam nessa tradição são fortemente influenciadas por este mandamento ético, criando leis e práticas que visam proteger a dignidade humana.

² SARLET, Wolfgang Ingo. A dignidade da pessoa humana. Revista de Direito Administrativo, v. 212, p. 104, 1998.

Por outro lado, a filosofia greco-romana apresenta uma perspectiva da dignidade mais hierárquica e secular. O conceito de dignidade era frequentemente associado à virtude e à realização pessoal na Grécia antiga. De acordo com filósofos como Sócrates, Platão e Aristóteles, a dignidade pode ser alcançada por meio da prática de boas ações e da vida contemplativa. Por exemplo, Aristóteles acreditava que a capacidade racional de um indivíduo e sua habilidade de alcançar a excelência moral estavam ligadas à dignidade (*Aretê*).

Na filosofia grega, a noção de dignidade era frequentemente restrita àqueles que participavam plenamente da vida intelectual e política da cidade-estado (*pólis*). Essa concepção de dignidade, intimamente ligada ao status social e à cidadania, frequentemente excluía escravos, mulheres e estrangeiros.

Na sociedade romana, a dignidade estava associada ao prestígio e respeito de uma pessoa. Os cidadãos romanos de alta posição, como senadores e magistrados, valorizavam particularmente a dignidade. Um dos principais filósofos e estadistas romanos, Cícero, definiu a dignidade como um conjunto de qualidades que incluíam excelência moral, responsabilidade e autoridade. Os romanos associavam a dignidade ao cumprimento dos deveres públicos e à preservação da honra e do respeito social. Mas o conceito romano de dignidade, influenciado pelo estoicismo, começou a se expandir ao longo do tempo, apesar de sua origem na elite. Os filósofos estoicos, como Sêneca e Epicteto, afirmavam que, devido à capacidade racional, a dignidade era inerente a todos os seres humanos. Eles acreditavam que a dignidade de uma pessoa dependia de sua natureza racional e moral, e não de sua posição social. Essa visão estoica da dignidade prevaleceu por muito tempo, apoiando a ideia de que todas as pessoas possuem uma dignidade intrínseca, independentemente de sua posição social.

A fusão das tradições judaico-cristã e greco-romana teve um impacto significativo no desenvolvimento do conceito de dignidade na era contemporânea. As noções de racionalidade e virtude clássicas foram integradas à doutrina cristã da *Imago Dei* na filosofia cristã medieval por pensadores como Santo Agostinho e Tomás de Aquino. Esta síntese forneceu uma base teológica e filosófica para a dignidade humana, que continuou a influenciar o pensamento ocidental.

1.1.2. Pensadores Iluministas e a Declaração de Direitos Humanos

O pensamento iluminista do século XVIII teve um impacto significativo na evolução do conceito de dignidade humana, trazendo uma nova compreensão da natureza e dos direitos humanos. Os filósofos iluministas propuseram ideias revolucionárias sobre igualdade, liberdade e direitos inalienáveis, desafiando as estruturas convencionais de poder e autoridade. As declarações de direitos humanos surgiram como resultado dessas ideias, influenciando o pensamento jurídico e moral da era moderna.³

Um dos principais filósofos do Iluminismo, Immanuel Kant, ajudou a redefinir a dignidade humana. Kant afirmou em suas obras, particularmente na "Crítica da Razão Prática" e na "Fundamentação da Metafísica dos Costumes", que a capacidade racional e moral de cada pessoa é o fundamento da dignidade humana. Kant sustenta que os humanos têm um valor inerente (*Würde*) porque são capazes de agir de acordo com princípios morais e entender o valor intrínseco de outras pessoas. Ele trouxe a ideia de que cada pessoa deve ser vista como um fim em si mesma e não como um meio para um fim. O imperativo categórico, um princípio fundamental, estabelece que a dignidade humana deve ser respeitada em todas as interações e decisões, garantindo que todos sejam valorizados por sua própria existência e capacidade moral.

A compreensão dos direitos naturais e da dignidade humana foi aprimorada por John Locke, outro grande pensador iluminista. Locke afirmou em seu "Segundo Tratado sobre o Governo Civil" que todos os humanos têm direitos naturais inalienáveis, incluindo o direito à vida, à liberdade e à propriedade. Ele argumentou que nenhum governo ou autoridade pode legitimamente violar esses direitos, pois são inerentes à condição humana. Locke também defendeu a ideia de que o governo deve ser baseado no consentimento dos governados e que proteger os direitos naturais dos cidadãos é sua principal função. A evolução do pensamento liberal e a criação das primeiras declarações de direitos humanos foram fortemente influenciadas por sua filosofia.

Em "O Contrato Social" e "Discurso sobre a Origem e os Fundamentos da Desigualdade entre os Homens", Jean-Jacques Rousseau discutiu como a dignidade humana se relaciona com a liberdade e a igualdade. Rousseau sustentou que a bondade natural dos seres humanos é corrompida pela civilização e que a única forma de alcançar a verdadeira dignidade humana é viver em uma sociedade que promova a igualdade e a liberdade para todos. Ele acredita que a capacidade de autogoverno e a

³ LEWIS, Milton. A brief history of human dignity: Idea and application. Perspectives on human dignity: A conversation, 2007, p. 93.

participação ativa na vida política estão intrinsecamente ligadas à dignidade humana. Rousseau defendeu que a liberdade individual é essencial para a dignidade e que as sociedades devem ser construídas para promover o bem comum e a igualdade entre seus membros.

A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, adotada pela Assembleia Nacional Constituinte da França em 26 de agosto de 1789, durante a Revolução Francesa, materializou as ideias dos pensadores iluministas. Este documento histórico proclamou os direitos inalienáveis e universais de todos os humanos, estabelecendo um padrão para declarações de direitos humanos em todo o mundo. Como resultado, a Declaração Universal dos Direitos Humanos estabelece o conceito atual de direitos humanos, com a dignidade humana como a base para esses direitos. Essa Declaração Universal inspirou outros textos constitucionais posteriores, declarando: "Art. 3º - Todos os homens nascem livres e iguais em dignidade e direitos." A declaração afirma que todas as pessoas são razoáveis e devem agir umas com as outras com fraternidade. A liberdade, propriedade, segurança e resistência à opressão são outros princípios incluídos na declaração. Ela afirma que a preservação dos direitos naturais e imprescritíveis do homem é o objetivo de toda associação política⁴. A liberdade, a propriedade, a segurança e a resistência à opressão são esses direitos. Acredita-se que esses direitos sejam inerentes à condição humana e essenciais para a realização da dignidade humana.

Além disso, a declaração afirma que "a lei é a expressão da vontade geral", enfatizando a importância da participação ativa dos cidadãos na governança. Todos os cidadãos têm direito à formação. Este princípio democrático é baseado no pensamento iluminista de que a dignidade humana está ligada à capacidade dos indivíduos de participar da tomada de decisões que impactam suas vidas.

A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão teve um impacto significativo e duradouro na criação de constituições e declarações internacionais de direitos. Ela criou os princípios fundamentais dos direitos humanos, que foram posteriormente incorporados na Declaração Universal dos Direitos Humanos, aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 1948. No preâmbulo da Declaração Universal dos Direitos Humanos, é afirmado que "o reconhecimento da dignidade inerente a todos

⁴ PIOVESAN, Flávia. Direitos Humanos e Princípio da Dignidade da Pessoa Humana. In: LEITE, George Salomão (Org.). Dos Princípios Constitucionais: Considerações em torno das normas principiológicas da Constituição. São Paulo: Malheiros, 2003, p. 188.

os membros da família humana e dos seus direitos iguais e inalienáveis é o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo"⁵. Os direitos humanos e a dignidade são universais, e esta declaração reafirma o compromisso global com a proteção e promoção desses valores.

Os pensadores iluministas mudaram a maneira como as pessoas entendiam a dignidade humana, enfatizando os direitos inalienáveis de igualdade, liberdade e todos os outros direitos inalienáveis do ser humano. A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, que estabeleceu as bases para as declarações de direitos humanos contemporâneas, materializou suas crenças. Os pensamentos desses pensadores continuam a influenciar o pensamento jurídico e moral dos tempos atuais, defendendo a dignidade humana e os direitos de todos.

1.2. O Processo de Envelhecimento

O envelhecimento, um processo natural e inevitável da vida humana, é caracterizado por uma série de mudanças físicas, psicológicas e sociais que têm várias consequências para cada pessoa. O número de idosos na população tem aumentado significativamente como resultado da melhoria das condições de vida e do aumento da longevidade. Isso tem levantado questões importantes sobre a qualidade de vida e os direitos dessa faixa etária.

O envelhecimento da população está sendo observado em todo o mundo. Os avanços na saúde e nas condições de vida permitem que mais pessoas vivam por mais tempo. É necessário um fundamento adequado para atender a essa demanda crescente. O Brasil, que tradicionalmente tinha uma população jovem, tem observado uma inversão dessa tendência na última década. "As mudanças demográficas que indicam o envelhecimento da população, processo já consolidado nos países do chamado Primeiro Mundo e prenunciado no Brasil, podem ser atribuídas à evidência da velhice."⁶

⁵ Declaração sobre a Proteção de Todas as Pessoas contra a Tortura e Outras Penas ou Tratamentos Cruéis, Desumanos ou Degradantes - Aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 9 de Dezembro de 1975 (Resolução 3452 (XXX)). Disponível em: <https://www.dhnet.org.br/direitos/sip/onu/ajus/prev37.htm>

⁶ GOLDMAN, S. N. Velhice e Direitos sociais. In: GOLDMAN, S. N.; PORTELA, A.; ARNAUT, T. (Coord.) Envelhecer com cidadania: quem sabe um dia?. Rio de Janeiro: ANG-RJ/CBCISS, 2000. p. 16.

1.2.1. Mudanças Físicas e Psicossociais

O funcionamento do corpo muda com o envelhecimento, um processo natural. Essas mudanças incluem uma redução na capacidade funcional dos órgãos, uma diminuição na massa muscular e óssea, e uma diminuição nas funções sensoriais e cognitivas. Os hormônios abundantes começam a diminuir, afetando o metabolismo e a regeneração celular. Por exemplo, a osteoporose, que aumenta o risco de fraturas, pode ser causada por uma diminuição da densidade óssea. A fraqueza e a diminuição da capacidade física podem ser causadas pela perda de massa muscular, conhecida como sarcopenia. A capacidade de realizar atividades diárias pode ficar mais difícil se houver problemas nos sistemas cardiovascular e respiratório.

Além disso, é comum que as funções sensoriais, como a audição e a visão, mudem. A comunicação e as interações sociais dos idosos podem ser afetadas pela presbiopia, que é uma deficiência visual, e pela perda auditiva. Além disso, o envelhecimento do sistema nervoso pode resultar em uma diminuição das funções cognitivas, como a velocidade de processamento de informações e a memória. Embora essas mudanças sejam parte normal do envelhecimento, elas podem aumentar a susceptibilidade a doenças e dificultar a recuperação de lesões.

A vida psicossocial das pessoas muda significativamente com o envelhecimento. Os idosos podem enfrentar problemas ao perderem papéis sociais ativos, como a aposentadoria, o que pode causar sentimentos de inutilidade e isolamento. A aposentadoria marca o fim de uma fase produtiva da vida, e para muitos, a transição para a inatividade pode ser difícil, afetando sua autoestima e identidade.

O bem-estar emocional dos idosos também é afetado pelas mudanças no círculo social, como a perda de amigos e entes queridos. Por exemplo, a morte de um cônjuge pode ser um evento profundamente traumático que pode desencadear sentimentos de solidão e depressão. A sensação de exclusão social pode aumentar se os idosos não conseguirem se adaptar a novas tecnologias e estilos de vida. Eles podem se sentir desconectados do mundo contemporâneo se não acompanharem o ritmo das mudanças tecnológicas.

Para que os idosos vivam bem, é necessário suporte social, que inclui o papel da família e da comunidade. A falta de apoio pode piorar a solidão e a depressão, enquanto uma velhice mais ativa e saudável pode ser alcançada por meio de um

ambiente acolhedor e compreensivo. O bem-estar emocional dos idosos depende de interações sociais regulares, participação em atividades comunitárias e manutenção de redes de suporte social. Portanto, o envelhecimento deve ser considerado não apenas como um processo biológico, mas também como um fenômeno social que requer cuidados e atenção especiais para garantir o bem-estar e a dignidade dos idosos.

Para reduzir os efeitos negativos do envelhecimento, é essencial permanecer ativo física e mentalmente. Exercícios regulares melhoram a força muscular, a flexibilidade e a saúde cardiovascular, além de melhorar o equilíbrio e diminuir o risco de quedas. Caminhadas, natação e exercícios de resistência são particularmente úteis.

De forma semelhante, o declínio cognitivo pode ser atrasado mantendo a mente ativa por meio de atividades cognitivas como leitura, jogos de memória e aprendizado de novas habilidades. A promoção do bem-estar mental e emocional dos idosos também pode ser alcançada por meio da participação em clubes de leitura, voluntariado e cursos.

Uma abordagem multifacetada é necessária para lidar com as mudanças relacionadas ao envelhecimento. Isso inclui cuidados de saúde adequados, suporte social e técnicas de adaptação pessoal. Os profissionais de saúde são essenciais para identificar e gerenciar as condições de saúde relacionadas ao envelhecimento, bem como fornecer conselhos sobre nutrição, exercícios e prevenção de doenças.

Além disso, a família e a comunidade têm um papel importante no apoio aos idosos, fornecendo um ambiente de cuidado e inclusão. Para que os idosos vivam uma vida digna e ativa, o governo deve oferecer programas de assistência social, serviços de saúde especializados e iniciativas de inclusão social. Por fim, as mudanças físicas, psicológicas e sociais fazem parte do envelhecimento complexo. Para promover uma sociedade que respeite e proteja a dignidade dos idosos, permitindo-lhes viver com qualidade e respeito em todas as fases da vida, é fundamental reconhecer e abordar essas mudanças.

1.2.2. Representação e Discriminação Histórica dos Idosos

A representação dos idosos tem variado muito ao longo dos anos, refletindo várias perspectivas e opiniões sobre o envelhecimento e o papel dos idosos na sociedade. Essas representações tiveram um impacto significativo no tratamento dos

idosos e na forma como suas necessidades e direitos foram atendidos ao longo dos anos.

A representação dos idosos começou a mudar significativamente no século XIX, principalmente durante e após a Revolução Industrial. A literatura e os relatos da época costumavam representar a velhice de forma negativa, associando-a a fraqueza, inutilidade e dependência. Em seu estudo sobre a velhice, Simone de Beauvoir⁷ destaca como os idosos das classes mais baixas eram frequentemente marginalizados e desprezados. Durante a Revolução Industrial, a ênfase na produtividade e na força física valorizou os jovens trabalhadores, relegando os idosos a uma posição de menor importância social e econômica. Os idosos eram considerados um fardo para a sociedade porque não podiam acompanhar o ritmo acelerado das mudanças industriais e tecnológicas.

No contexto desse cenário, o idoso começa a perder espaço, pois não se enquadra em nenhuma função de relevante importância. A ele são atribuídas funções de pouca ou nenhuma importância. Com o passar do tempo, o seu poder econômico e social passa a ser inexpressivo; a importância da memória e da experiência de vida, que em momento anterior eram muito valorizadas, agora parece ser desconhecida⁸.

A falta de políticas públicas adequadas para apoiar os idosos exacerbou essa marginalização. Muitos idosos enfrentam pobreza e abandono porque não havia sistemas de previdência social ou assistência estatal significativa. Muitos tiveram que continuar trabalhando em condições difíceis ou depender da caridade de familiares e organizações de caridade devido à falta de apoio financeiro e social.

Antes da industrialização, os idosos geralmente ocupavam posições de autoridade e respeito nas sociedades tradicionais. Eles eram valorizados por sua inteligência, experiência e conhecimento acumulados ao longo da vida. Em muitas culturas, os anciãos transmitiam conhecimento cultural e histórico, mediavam conflitos e ajudavam na tomada de decisões da comunidade. A família extensa, comum nas comunidades agrárias, fornecia uma rede de suporte para os idosos, permitindo-lhes ser cuidados e integrados na vida comunitária. No entanto, mesmo nessas culturas, os idosos nem sempre eram valorizados. Em tempos de crise financeira ou escassez de recursos, os idosos podiam ser considerados menos úteis. Ainda assim, os laços

⁷ BEAUVOIR, S. A velhice. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990, p. 254-263.

⁸ SANTIN, J.; BOROWSKI, M. O idoso e o princípio constitucional da dignidade humana. Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano, v. 5, n. 1, 2008, p. 143.

intergeracionais foram enfraquecidos pela urbanização e pela mudança para um modelo de família nuclear, o que levou os idosos a serem isolados.

O papel e a percepção dos idosos mudaram drasticamente com a ascensão do capitalismo e da industrialização. A urbanização trouxe uma nova dinâmica social, onde a mobilidade e o avanço tecnológico diminuíram a importância da experiência e do conhecimento acumulados pelos idosos. A mudança para uma economia de mercado centrada na eficiência e na produtividade valorizou os jovens trabalhadores em comparação com os idosos, que eram geralmente considerados menos produtivos.

Este contexto histórico mostra como a percepção e o tratamento dos idosos evoluíram ao longo do tempo, influenciados por mudanças econômicas, sociais e culturais. Hoje, é fundamental que a sociedade reconheça e valorize a dignidade e o papel dos idosos, promovendo políticas públicas que garantam seu bem-estar e integração social.

Os laços intergeracionais, que tradicionalmente proporcionavam suporte aos idosos, foram enfraquecidos pela mudança para um modelo de família nuclear, característica das sociedades urbanizadas. Os idosos passaram a viver separados de suas famílias, aumentando a prevalência de solidão e isolamento social. A falta de políticas públicas destinadas a essas pessoas, deixando muitos sem apoio financeiro ou social, mostra a desvalorização dos idosos.

A partir da década de 1970, movimentos sociais começaram a questionar essa desigualdade e a lutar por uma reinserção digna dos idosos na sociedade⁹. O aumento da população idosa nos países ocidentais levou à necessidade de proteger e promover os direitos dos idosos. A conscientização dos direitos dos idosos e a necessidade de políticas públicas voltadas para o bem-estar desses indivíduos começou a se tornar mais prevalente.

Diversas organizações nacionais e internacionais de defesa dos direitos dos idosos começaram a surgir, fazendo campanhas de conscientização e exigindo que os governos implementassem políticas de proteção social. A garantia de que os idosos possam viver com dignidade, segurança e participar plenamente da sociedade é fundamental, conforme demonstrado por documentos como a Declaração dos Direitos dos Idosos, aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 1991.

⁹ PALMA, L. T. S.; SCHONS, C. R. (Org.). *Conversando com Nara Costa Rodrigues: sobre gerontologia social*. 2. ed. Passo Fundo: UPF, 2000, p. 53.

Há um reconhecimento crescente da importância de proteger e valorizar os idosos, promovendo sua participação ativa na sociedade e garantindo seus direitos fundamentais, embora ainda haja muitos desafios a serem enfrentados. As políticas públicas começaram a mudar para incluir programas de assistência social, saúde pública focada nas necessidades geriátricas e leis que protegem contra a discriminação por idade¹⁰.

Os sistemas de previdência social e programas de aposentadoria foram essenciais para garantir que os idosos tenham um mínimo de segurança financeira para viver com dignidade. Além disso, os idosos podem ser mais engajados e ativos por meio de programas de educação contínua e atividades comunitárias, o que reduz o isolamento social.

Apesar desses avanços, os idosos ainda enfrentam problemas significativos, como discriminação etária, abuso e negligência. A violência física, emocional ou financeira contra os idosos é um problema persistente que exige atenção contínua e medidas rígidas de proteção. A sociedade deve continuar evoluindo para garantir que os idosos sejam tratados com dignidade e respeito em todas as esferas da vida.

É importante destacar que o impacto da concessão de crédito aos consumidores idosos, tema central deste estudo, está relacionado à necessidade de proteger essa faixa etária. A representação dos idosos ao longo dos anos, refletindo várias perspectivas e opiniões sobre o envelhecimento e o papel dos idosos na sociedade, teve um impacto significativo no tratamento dos idosos e na forma como suas necessidades e direitos foram atendidos. No mundo moderno, incluir idosos como consumidores de crédito os coloca em grande risco financeiro, aumentando sua vulnerabilidade em uma população que já enfrenta dificuldades econômicas e sociais.

As representações históricas negativas dos idosos, associadas à dependência e à fraqueza, ainda ecoam nas práticas de mercado e nas políticas públicas. Isso justifica a necessidade de mecanismos de proteção específicos para garantir que o crédito concedido aos idosos não os leve a um endividamento excessivo e à precarização de suas condições de vida.

1.3. Legislação Brasileira e Proteção aos Idosos

¹⁰ SANTIN, J.; BOROWSKI, M. O idoso e o princípio constitucional da dignidade humana. Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano, v. 5, n. 1, 2008, p. 143.

No ordenamento jurídico, os direitos e garantias fundamentais¹¹ refletem o princípio da dignidade da pessoa humana. Esse princípio está disposto no inciso III do artigo 1º da Constituição Federal de 1988, sendo estabelecido, no texto constitucional, como fundamento da República¹².

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

III - a dignidade da pessoa humana;

Este princípio é inerente a qualquer pessoa e não depende de qualquer circunstância ou comportamento individual. Todas as pessoas possuem a mesma dignidade pelo simples fato de serem consideradas pessoas, independentemente de se comportarem de forma desumana com seus semelhantes. A dignidade exige que todos respeitem a vida e a integridade física e moral dos seres humanos. Também requer que sejam garantidas as condições mínimas para uma existência digna, limitando o poder público e privado e, principalmente, reconhecendo os direitos fundamentais, como liberdade, autonomia e igualdade.

A relação entre o Estado e o cidadão é fundamental para a implementação das garantias constitucionais, permitindo que os cidadãos exijam que o Estado cumpra suas funções, reduza as desigualdades e resolva disputas para alcançar a justiça social. O Estado não é o único sujeito aos princípios constitucionais; ele também pode exigir que as pessoas se comportem de maneira ética, evitando abusos e punindo aqueles que agem de maneira abusiva para promover um ambiente igualitário. “Contudo, aliado a finalidade jurídico-positiva, os direitos sociais também têm um fim de liberdades sociais”¹³. O desejo individualista ou de uma classe privilegiada não deve prevalecer sobre o bem-estar social e coletivo. Assim, responsabilidade, igualdade, liberdade e fraternidade devem ser sempre levadas em consideração.

De acordo com a Lei No 10.741/2003, qualquer pessoa com mais de 60 anos é considerada idosa. No entanto, de acordo com o princípio da igualdade, a lei trata

¹¹ DOBARRO, Sergio Leandro Carmo; VILLAVARDE, André. A vulnerabilidade agravada do consumidor idoso à luz do princípio da dignidade da pessoa humana. Revista Jurídica Luso-Brasileira, v. 3, 2016. p. 1.374.

¹² BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

¹³ SARLET, I. W. A eficácia dos direitos fundamentais. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001, p. 52.

diferentemente os idosos com base na idade. As pessoas com 65 anos ou mais são consideradas vulneráveis de acordo com a legislação. A família, a comunidade e o poder público têm a obrigação legal de garantir aos idosos os direitos assegurados à pessoa humana com a maior prioridade. Portanto, tanto o Estado quanto as empresas privadas são obrigados a proteger a dignidade desta classe. Isso inclui priorizar a formulação de políticas sociais; dar prioridade ao atendimento público e privado; e garantir acesso à rede de saúde e assistência social.

A relação entre Estado e cidadão deve ser um equilíbrio constante entre os direitos e deveres de ambos. O Estado deve assegurar que suas políticas e práticas respeitem e promovam a dignidade humana, especialmente dos grupos mais vulneráveis, como os idosos. Da mesma forma, os cidadãos têm a responsabilidade de agir de maneira ética, respeitando os direitos dos outros e contribuindo para uma sociedade mais justa e igualitária. A interação entre esses elementos é crucial para a construção de um ambiente onde todos possam viver com dignidade e respeito.

1.3.1. Estatuto do Idoso

Uma das principais ferramentas legislativas para proteger e promover os direitos dos idosos no Brasil é o Estatuto do Idoso, criado pela Lei Nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Ele constitui um marco importante na legislação brasileira, protegendo os direitos dos idosos e permitindo que vivam com dignidade, autonomia e inclusão social.

O objetivo principal do Estatuto do Idoso é regulamentar e garantir os direitos fundamentais dos idosos, incentivando-os a se integrar e participar ativamente da sociedade¹⁴. Uma variedade de direitos é abordada nele, incluindo saúde, assistência social, educação, cultura, lazer, trabalho e previdência social. O estatuto busca garantir que os idosos vivam uma vida digna e respeitosa, reconhecendo a necessidade de proteção especial para eles devido às suas vulnerabilidades¹⁵ únicas.

¹⁴ 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. Estatuto do idoso: lei federal nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Brasília, DF: 2. Política nacional do idoso.

¹⁵ DOBARRO, Sergio Leandro Carmo; VILLAVÉRDE, André. A vulnerabilidade agravada do consumidor idoso à luz do princípio da dignidade da pessoa humana. Revista Jurídica Luso-Brasileira, v. 3, 2016. p. 1.376

O Estatuto do Idoso visa garantir a proteção integral dos idosos. Esses princípios incluem a prioridade absoluta, que assegura que os idosos recebam atendimento preferencial nos serviços públicos e privados, particularmente nos setores de saúde, assistência social, transporte e educação. Este princípio garante que suas necessidades sejam atendidas rápida e eficazmente. Além disso, o estatuto destaca a importância de tratar os idosos com dignidade e respeito, reconhecendo seu valor e suas contribuições para a sociedade. A promoção da autonomia dos idosos também é fundamental, permitindo-lhes tomar decisões sobre suas próprias vidas e participar ativamente da sociedade. Além disso, o estatuto incentiva os idosos a participarem da vida social, cultural e política, o que os ajuda a se integrar e evitar o isolamento.

O Estatuto do Idoso garante aos idosos uma vida digna e segura. Ele assegura que os idosos tenham acesso gratuito a medicamentos, próteses e outros recursos relacionados ao tratamento, habilitação ou reabilitação de sua saúde no setor de saúde. Além disso, garante que os pacientes recebam atendimento prioritário e imediato, com prioridade para exames e tratamentos médicos. Também visa melhorar a qualidade de vida e aumentar a longevidade dos idosos, promovendo ações de prevenção e tratamento de doenças comuns na terceira idade.

Os idosos têm direito a benefícios como o Benefício de Prestação Continuada (BPC), que garante uma renda mínima para os idosos em vulnerabilidade social. Para atender às necessidades dos idosos, o estatuto cria serviços de assistência social específicos, como centros de convivência e instituições de longa permanência.

Além disso, o estatuto garante aos idosos o direito à educação, cultura, esportes e lazer. Eles têm direito a programas educacionais que incentivem a alfabetização e o aprendizado contínuo, bem como a oportunidade de se envolver em atividades culturais e recreativas. Garante descontos em eventos culturais, esportivos e recreativos, incentivando os idosos a participar de atividades sociais. Além disso, fomenta a criação de programas e locais destinados aos idosos para se divertirem e praticarem esportes, promovendo uma vida mais ativa e saudável.

Os idosos têm o direito de continuar trabalhando e de usufruir da previdência social, desde que tenham condições de trabalho adequadas que respeitem suas limitações físicas e mentais. O estatuto garante o acesso a aposentadorias e pensões justas, o que permite uma renda suficiente para uma vida digna na velhice. Além disso, promove a igualdade de oportunidades no mercado de trabalho, impedindo que os idosos sejam discriminados.

Os casos que envolvem idosos têm prioridade de tramitação na justiça, garantindo uma resolução mais rápida e eficaz. O estatuto assegura que os idosos possam contar com a ajuda de um advogado público para obter orientação jurídica e defesa de seus direitos.

O Estatuto do Idoso protege os idosos contra negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade ou opressão. Ele pune quem maltrata os idosos, seja em casa, em instituições de longa permanência ou em qualquer outro ambiente. Além disso, incentiva a criação de serviços de apoio destinados a atender casos de violência contra idosos, oferecendo apoio e proteção.

Para garantir que os direitos estabelecidos no Estatuto do Idoso sejam eficazes, o Estado e a sociedade devem fazer um controle rigoroso e constante. Isso inclui a criação de agências específicas para monitorar e verificar o cumprimento do estatuto e treinar profissionais que trabalham com idosos, como médicos, assistentes sociais, cuidadores e policiais, para identificar e responder adequadamente às necessidades e abusos dos idosos. Além disso, é necessário realizar campanhas de conscientização para informar a população sobre os direitos dos idosos e fomentar um ambiente em que as pessoas valorizem e respeitem a terceira idade.

Embora o Estatuto do Idoso tenha sido um grande avanço na proteção dos direitos dos idosos, ainda há problemas a serem resolvidos. A falta de recursos, a burocracia e a falta de conscientização sobre os direitos dos idosos são alguns dos obstáculos que frequentemente impedem a execução eficaz das disposições do estatuto. Para superar esses obstáculos e garantir que todos os idosos possam desfrutar plenamente de seus direitos, o governo, as organizações e a sociedade em geral devem continuar colaborando.

Por fim, o Estatuto do Idoso é um componente essencial da legislação brasileira que visa garantir uma vida digna, segura e ativa para os idosos. Ele estabelece direitos essenciais e incentiva os idosos a participar da sociedade para garantir que suas necessidades sejam atendidas de forma equitativa. Para construir uma sociedade mais justa e respeitosa para com os idosos, é necessário que as disposições do estatuto sejam implementadas e monitoradas continuamente.

1.3.2. Princípio da Igualdade e Isonomia

Um dos pilares fundamentais da Constituição Federal de 1988 é o princípio da igualdade e isonomia, que afirma que o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade é inviolável (artigo 5º, caput). Este princípio é amplamente aplicado e abrangente na proteção dos direitos dos idosos, garantindo que sejam tratados de forma equitativa e justa.

A igualdade formal e material são os dois aspectos principais da igualdade. A igualdade formal refere-se ao tratamento igual perante a lei, ou seja, sem discriminação explícita ou direta na lei. A igualdade material, por outro lado, reconhece que certas pessoas ou grupos, como os idosos, precisam de proteção adicional e medidas especiais para garantir uma igualdade efetiva e real. A igualdade material é crucial para os idosos. A Constituição Federal de 1988 reconhece a importância de tratar de maneira diferenciada aqueles em situação de vulnerabilidade. Isso estabelece as bases para políticas públicas e legislações que visam compensar as desvantagens enfrentadas pelos idosos.

Com isso fica a compreensão de que a vulnerabilidade representa o estado situacional do indivíduo enquanto uma das partes em uma relação jurídica mais suscetível a prejuízos ou danos. Segundo Cláudia Lima Marques, a vulnerabilidade no campo do Direito do Consumidor não deve ser confundida com a ideia de fragilidade ou incapacidade, mas sim como um fator que pode levar a uma desigualdade quanto a aspectos materiais ou imateriais na relação entre consumidor e fornecedor. Dessa forma, a vulnerabilidade é vista como uma questão estrutural que deve ser considerada em todas as relações de consumo, independente das características individuais do consumidor.¹⁶

O princípio da igualdade e isonomia é particularmente importante para os idosos. Ele exige que as políticas públicas e as ações do governo sejam orientadas para garantir que os idosos sejam tratados de maneira justa e igualitária, levando em consideração suas necessidades e vulnerabilidades únicas. Essa abordagem está em conformidade com o princípio da isonomia, que diz que as pessoas desiguais devem ser tratadas de forma desigual na medida em que elas são desiguais. Isso significa reconhecer que, devido às características e vulnerabilidades dos idosos, medidas especiais devem ser tomadas para garantir que eles se integrem e participem plenamente da sociedade.

¹⁶ CARVALHO, D. F. de, STIVAL, J. P. P., & PIAIA, T. C. Consumidor brasileiro na era digital: Entre a conveniência e a vulnerabilidade. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas*, 11(2), 137-153, 2023. Pág 142.

Várias ações específicas podem ser tomadas para garantir que os idosos tenham a mesma dignidade material, como por exemplo:

As ações afirmativas são políticas públicas que garantem a inclusão dos idosos em áreas como saúde, educação, mercado de trabalho e transporte. Essas ações têm como objetivo compensar as desvantagens enfrentadas pelos idosos, ajudando-os a se tornarem mais independentes e a participarem ativamente da vida social. A prioridade no atendimento assegura que os idosos recebam atendimento prioritário nos serviços públicos e privados, especialmente em saúde, assistência social, transporte e educação. Essa prioridade é crucial para garantir que as necessidades dos idosos sejam atendidas de forma eficiente e eficaz, reduzindo as dificuldades que enfrentam ao acessar esses serviços. A proteção jurídica é garantida por leis específicas, como o Estatuto do Idoso, que protegem as pessoas idosas contra a negligência e o abuso. Essas leis são fundamentais para assegurar os direitos dos idosos e garantir que vivam em segurança e dignidade. A inclusão financeira envolve medidas que protegem os idosos de práticas abusivas, como assédio ao consumo e concessão irresponsável de crédito. Essas medidas são essenciais para garantir que os idosos não sejam explorados financeiramente e possam viver com tranquilidade econômica.

A Constituição Federal de 1988 claramente incorpora o princípio da isonomia em vários de seus artigos, criando a base para a proteção dos direitos dos idosos. Por exemplo, o artigo 230 determina que a família, a sociedade e o Estado são responsáveis por proteger as pessoas idosas, garantindo sua inclusão na sociedade, protegendo sua dignidade e bem-estar e garantindo o direito à vida.

Para que os princípios de igualdade e isonomia sejam aplicados de forma eficaz, é necessário um controle rigoroso e uma política pública bem executada. O Estado deve se comprometer a criar e implementar programas que promovam a inclusão e proteção dos idosos em todas as suas esferas. Isso inclui a criação de sistemas para monitorar e avaliar as políticas atuais, bem como incentivar campanhas de conscientização sobre os direitos dos idosos e a importância de que eles sejam parte da sociedade.

Apesar dos grandes avanços na proteção dos direitos dos idosos, ainda há obstáculos a serem superados. É necessário enfrentar questões como a discriminação etária, a violência e os abusos contra os idosos e a falta de recursos para a implementação eficaz de políticas públicas. Para garantir que todos os idosos vivam com dignidade, respeito e qualidade de vida, a sociedade deve continuar a lutar para que o princípio da igualdade e isonomia seja completamente implementado.

Considerações Parciais

O objetivo do primeiro capítulo desta dissertação foi desenvolver uma compreensão mais profunda do conceito de dignidade humana e como ele pode ser aplicado à proteção dos idosos. Examinou-se a evolução do conceito de dignidade e como ele se manifesta na legislação e nas políticas públicas voltadas para a população idosa, utilizando uma análise histórica, filosófica e jurídica.

Conforme explicado no capítulo, a dignidade da pessoa humana é um princípio intrinsecamente ligado ao valor universal e inalienável de cada ser humano. Os fundamentos para esse conceito foram fornecidos pelas tradições religiosas e filosóficas, especialmente as judaico-cristãs e greco-romanas, que enfatizam a criação divina e a capacidade racional como componentes essenciais da dignidade. Essas ideias foram modificadas e ampliadas pela filosofia iluminista, que enfatizou os direitos naturais, como igualdade, liberdade e dignidade humana. Esses princípios foram codificados na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão e, posteriormente, na Declaração Universal dos Direitos Humanos, que estabeleceram um padrão para a proteção dos direitos humanos em todo o mundo.

A análise do processo de envelhecimento mostrou que, além das mudanças físicas inevitáveis, os idosos enfrentam problemas psicossociais significativos que impactam sua qualidade de vida e bem-estar. A necessidade de políticas públicas sólidas e inclusivas é enfatizada pela história de marginalização e discriminação dos idosos, agravadas pela Revolução Industrial e pela expansão do capitalismo. Essa narrativa começou a ser mudada por movimentos sociais e organizações que defendem os direitos dos idosos a partir da década de 1970, promovendo a revalorização dos idosos e a criação de leis específicas para protegê-los.

O Estatuto do Idoso é um marco importante na promoção e proteção dos direitos dos idosos no Brasil. Além de garantir direitos essenciais, como saúde, assistência social, educação, cultura, lazer, trabalho e previdência social, esta legislação cria mecanismos para prevenir abusos e negligência. Para garantir uma igualdade material efetiva, o princípio da igualdade e isonomia, estabelecido na Constituição Federal de 1988, reforça a necessidade de tratar de forma diferente aqueles que se encontram em situações de vulnerabilidade, como os idosos.

Apesar dos progressos na legislação e na implementação das políticas públicas, ainda há grandes desafios a serem superados. A discriminação etária, a violência e os abusos contra os idosos, a insuficiência de recursos e a burocracia são problemas importantes que permanecem. Para garantir que todos os idosos vivam com dignidade, respeito e qualidade de vida, é imperativo que o governo, as instituições e a sociedade civil continuem trabalhando juntos para superar esses obstáculos.

CAPÍTULO 2: HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO

2.1. Conceito de Hipervulnerabilidade

2.1.1. Definição e Características

O termo "hipervulnerabilidade do consumidor idoso" refere-se ao fato de que esse grupo demográfico é particularmente vulnerável às interações de consumo. Qualquer pessoa com 60 anos ou mais é considerada idosa de acordo com a Lei N° 10.741/2003¹⁷, o Estatuto do Idoso. Mas a lei também classifica os idosos com base na idade. Isso é especialmente verdadeiro para pessoas acima de 65 anos e ainda mais para pessoas com mais de 80 anos.

A hipervulnerabilidade dos consumidores idosos vai além da vulnerabilidade econômica. A capacidade cognitiva e física naturalmente diminui com o envelhecimento, incluindo perda de memória, perda de compreensão e processamento de informações, redução na mobilidade e diminuição da acuidade auditiva e visual. Como os idosos podem não ver detalhes importantes em contratos ou ofertas de crédito e podem ter dificuldade em compreender as complexidades dos produtos financeiros contemporâneos, esses fatores os tornam mais vulneráveis a práticas abusivas no mercado de consumo.

Além disso, um grande número de pessoas mais velhas não acompanhou as rápidas mudanças na tecnologia e nas novas práticas de mercado. A digitalização dos serviços bancários, juntamente com a crescente complexidade dos produtos financeiros, é um grande problema. A falta de familiaridade com essas inovações resulta em uma dependência maior de terceiros para transações financeiras, aumentando a vulnerabilidade a fraudes e golpes. A falta de educação financeira também ajuda os idosos a aceitar ofertas que parecem boas, mas na verdade escondem armadilhas financeiras.

Os idosos tendem a confiar nas informações e ofertas apresentadas por organizações aparentemente confiáveis. Isso é um componente importante de sua

¹⁷ Art. 1º É instituído o Estatuto da Pessoa Idosa, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Estatuto do idoso: lei federal nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Brasília, DF: 2. Política nacional do idoso.

hipervulnerabilidade. A publicidade direcionada e os métodos agressivos de marketing frequentemente abusam dessa confiança, persuadindo as pessoas mais velhas a comprar produtos financeiros com termos desfavoráveis ou ocultando informações importantes sobre os riscos associados. Os idosos buscam segurança e estabilidade financeira, especialmente quando suas rendas são limitadas e fixas.

A maioria dos idosos depende de rendas limitadas e fixas, como aposentadorias e pensões. Devido à sua condição financeira estável, mas frequentemente insuficiente, eles são facilmente alvos de ofertas de crédito que prometem resolver suas dificuldades financeiras imediatas. No entanto, a realidade é que qualquer compromisso excessivo com sua renda pode ter um impacto negativo significativo em sua qualidade de vida. O uso de crédito consignado é um claro exemplo dessa exploração. As parcelas dos empréstimos podem ser descontadas diretamente dos benefícios previdenciários dos idosos com crédito consignado, criando uma sensação de segurança com taxas de juros mais baixas. No entanto, esse método pode levar a um ciclo interminável de endividamento, com muitos idosos tendo que refinarciar seus empréstimos ou contratar novos ao final do pagamento de um empréstimo, comprometendo ainda mais sua renda fixa.

Portanto, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso é uma condição complexa que é causada por uma variedade de elementos físicos, cognitivos, econômicos e sociais. Dentro do direito do consumidor, esta condição justifica a necessidade de uma proteção específica e diferenciada. Essa proteção é baseada no princípio da dignidade humana e na busca pela igualdade material. O artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal estabelece esta ideia, protegendo os consumidores contra o poder econômico.

A hipervulnerabilidade tem consequências que vão além do endividamento financeiro. A privação de necessidades básicas como alimentação, saúde e moradia pode resultar em um comprometimento excessivo da renda dos idosos. A ansiedade e o estresse causados pelo endividamento podem prejudicar a saúde mental dos idosos, causando depressão e isolamento social. Além disso, é possível que a exploração financeira dos idosos tenha um impacto maior, pois muitos desses indivíduos acabam tendo que depender do apoio do governo para sobreviver.

Como resultado, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso é um assunto complicado que exige uma abordagem completa e integrada, que inclui políticas públicas eficazes, regulamentações rígidas e uma maior conscientização dos direitos

dos idosos. As relações de consumo só podem promover a dignidade, a autonomia e o bem-estar desse grupo vulnerável de pessoas.

2.1.2. Comparação com Outras Vulnerabilidades

Devido às suas características distintas e agravantes, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso se distingue de outras formas de vulnerabilidade encontradas nas relações de consumo. Para entender completamente a necessidade de proteção diferenciada para esse grupo de idosos, é fundamental comparar essa condição específica com outras vulnerabilidades.

Devido à assimetria de informações e poder entre os consumidores e os fornecedores, todos os consumidores são vulneráveis. Mas fatores que não afetam outros grupos da mesma maneira aumentam a vulnerabilidade dos idosos. Por exemplo, crianças e adolescentes são vulneráveis porque ainda não estão completamente maduros e não possuem todo o conhecimento necessário. Eles carecem da experiência para tomar decisões de consumo totalmente informadas. No entanto, essas faixas etárias têm mais proteção legal e social.

Em contraste, os idosos enfrentam problemas adicionais além da falta de experiência. Com o avanço da idade, as habilidades cognitivas e físicas diminuem. Isso dificulta a compreensão e a navegação no mercado de consumo. Esse declínio pode incluir problemas de memória, dificuldades com o processamento de dados complexos e uma diminuição na capacidade de avaliar a veracidade das informações fornecidas pelos fornecedores. Esses elementos aumentam significativamente a probabilidade de que os idosos sejam vítimas de práticas comerciais enganosas e abusivas.

Os consumidores de baixa renda também são suscetíveis a aceitar condições de crédito desfavoráveis devido à desvantagem econômica. No entanto, depender de rendas fixas como aposentadorias e pensões, que normalmente não são suficientes para atender às suas necessidades, aumenta a vulnerabilidade econômica dos idosos. Além disso, devido à escassez ou ausência de oportunidades de aumento de renda e emprego, os idosos não têm a mesma capacidade de recuperação financeira que os mais jovens.

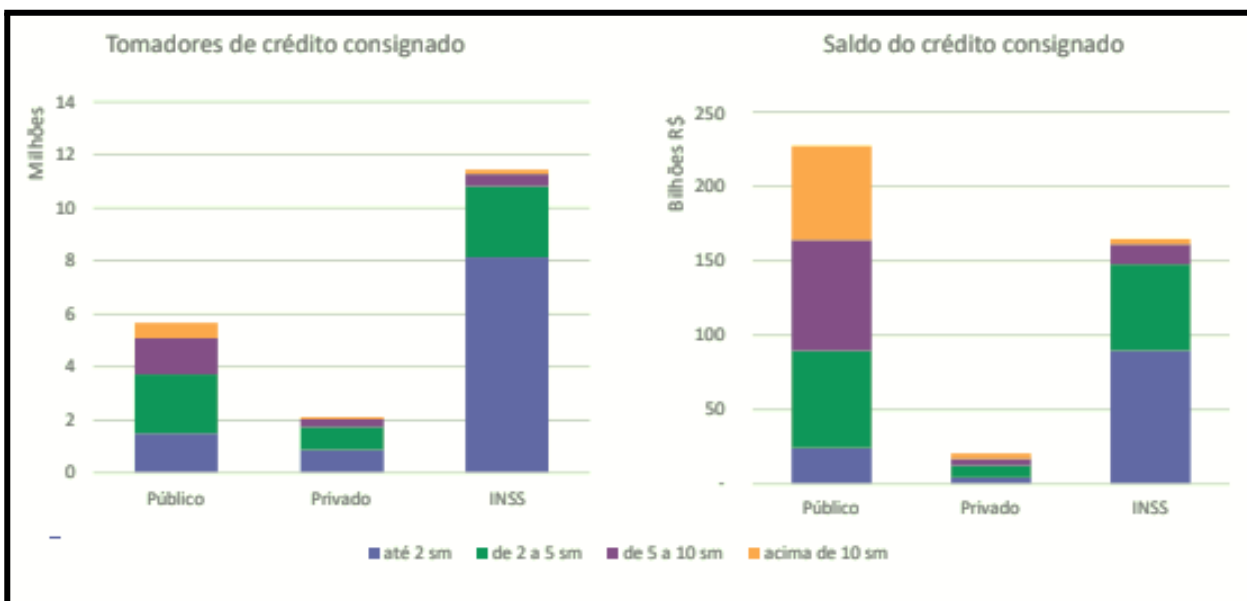


Figura 1 — Quantidade de tomadores e carteira ativa do crédito consignado por faixa de renda e por ente consignante em 2020. FONTE: BRASIL. Banco Central do Brasil. Relatório de Cidadania Brasileira de 2021

A adaptação às inovações tecnológicas é outro desafio para os idosos. Os consumidores mais jovens podem facilmente se familiarizar com novas tecnologias e práticas de mercado, mas muitos idosos não tiveram a oportunidade ou a necessidade de desenvolver essas habilidades ao longo de suas vidas. A falta de familiaridade com a tecnologia torna-os mais dependentes de terceiros para realizar transações financeiras e aumenta o risco de fraudes e golpes que utilizam essa desinformação.

Outro fator que distingue a hipervulnerabilidade dos idosos de outras formas de vulnerabilidade é a dependência excessiva de terceiros. Os idosos tendem a confiar em informações e ofertas apresentadas por instituições que aparentam ser confiáveis, mesmo quando essas ofertas podem ser enganosas ou predatórias. Isso ocorre porque eles buscam segurança e estabilidade financeira. Os métodos de marketing direcionados, particularmente os de telemarketing, aproveitam essa confiança dos idosos e os persuadem a aceitar contratos e ofertas desfavoráveis.

A legislação brasileira reconhece essas diferenças e prioriza a proteção dos consumidores idosos. A Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor estabelecem o princípio da dignidade da pessoa humana e a busca pela igualdade material, que exige um tratamento desigual para igualar a força dos consumidores nas relações de consumo. Essas regras visam garantir que os idosos sejam suficientemente protegidos contra o poder financeiro desproporcional dos fornecedores.

Embora todos os consumidores possam ter vulnerabilidades nas relações de consumo, os idosos são mais vulneráveis devido a uma combinação de perda física e mental, dependência de renda fixa, falta de familiaridade com tecnologia e uma tendência a acreditar em ofertas enganosas. A necessidade de uma proteção legal diferenciada e reforçada é justificada por esses elementos para garantir a dignidade, autonomia e bem-estar dos idosos no mercado de consumo.

2.1.3. Vantagens econômicas emergentes da exploração hipervulnerabilidade

Para as instituições financeiras e outros fornecedores de bens e serviços, a exploração da hipervulnerabilidade dos consumidores idosos é extremamente vantajosa. Muitas vezes, essa exploração ocorre por meio de práticas comerciais agressivas e enganosas que se aproveitam da fragilidade física, mental e financeira dos idosos.

O mercado de crédito consignado é um dos exemplos mais visíveis dessa exploração. Este tipo de crédito é frequentemente oferecido a pensionistas e aposentados, permitindo que as parcelas do crédito sejam descontadas diretamente dos benefícios previdenciários. Este produto é muito atraente para as instituições financeiras devido à segurança do recebimento garantido das parcelas e às taxas de juros baixas. No entanto, isso frequentemente resulta em um ciclo interminável de dívidas para os idosos. Ao terminar de pagar um empréstimo, muitos idosos são forçados a fazer novos empréstimos ou refinarciá-los os que já têm, o que resulta em um estado constante de dívida.

O telemarketing e a publicidade direcionada são ferramentas comuns usadas para explorar a hipervulnerabilidade dos idosos. Quando os idosos procuram estabilidade e segurança financeira, campanhas publicitárias e ligações telefônicas frequentemente prometem soluções financeiras rápidas e fáceis. Como as instituições financeiras parecem ser confiáveis, as pessoas aceitam ofertas de crédito com termos desfavoráveis sem ter uma compreensão completa dos efeitos a longo prazo. A alta taxa de aceitação dessas ofertas faz com que as empresas ganhem muito dinheiro à custa da segurança financeira dos idosos.

Seguros, produtos de saúde e bem-estar, e dispositivos tecnológicos adaptados à terceira idade são outros produtos e serviços que estão sendo explorados junto aos

idosos. Muitos desses produtos são vendidos a preços inflacionados, usando argumentos de venda que exploram os medos e inseguranças dos idosos. Por exemplo, os seguros de vida e de saúde podem ser vendidos com cláusulas e taxas que os idosos não entendem completamente, mas que aceitam devido à pressão e à necessidade percebida de proteção adicional.

Outro fator que facilita a exploração financeira é a falta de educação financeira dos idosos. Os idosos podem ser facilmente enganados por termos contratuais complexos se não entenderem conceitos financeiros básicos como juros compostos, taxas de administração e penalidades por atraso. As instituições financeiras, cientes dessa falta de entendimento, frequentemente omitem informações importantes ou usam linguagem técnica, tornando os termos dos contratos mais difíceis de entender para os clientes mais velhos.

Além das instituições financeiras, outros setores também lucram com o abuso da hipervulnerabilidade das pessoas com mais de 65 anos. Empresas de marketing e publicidade criam campanhas destinadas a este público específico, utilizando táticas emocionais e persuasivas para vender bens e serviços que não são necessários ou são muito caros¹⁸. Muitos idosos gastam mais do que podem devido à pressão de manter um padrão de vida ideal.

Embora existam leis que visam proteger os consumidores idosos, a implementação dessas normas muitas vezes é insuficiente. A exploração generalizada é permitida por uma fiscalização insuficiente e punições inadequadas. Por exemplo, o Estatuto do Idoso e o Código de Defesa do Consumidor oferecem proteções aos idosos, mas sua aplicação depende de denúncias e processos judiciais, os quais muitos idosos não têm a capacidade ou os recursos para iniciar.

Como resultado, aproveitar a hipervulnerabilidade dos consumidores mais velhos é muito vantajoso para vários setores, particularmente para as instituições financeiras. Essa vantagem é obtida por meio de práticas que, embora sejam lucrativas para as empresas, colocam em risco a qualidade de vida e a segurança financeira dos idosos. Para garantir que os direitos dos idosos sejam realmente respeitados e que a exploração de sua vulnerabilidade seja minimizada, a proteção legal existente precisa ser reforçada e aplicada de maneira mais eficaz.

¹⁸ BASTOS, Manoel Dourado. Indústria Cultural e capitalismo tardio: origens da Economia Política da Comunicação no Brasil em Mercado Brasileiro de Televisão. Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación, 2019, 142: 187-202.

2.2. Impactos do Superendividamento

2.2.1. Definição

Para entender as dinâmicas sociais e econômicas que afetam os consumidores, é fundamental definir o que é superendividamento. O Superendividamento ocorre quando uma pessoa física de boa-fé não pode pagar todas as suas dívidas atuais e futuras sem arriscar seu mínimo de vida ou sobrevivência. O artigo 54-A, primeiro parágrafo da Lei 14.181/2021, que aprimorou o Código de Defesa do Consumidor (CDC), estabelece a base legal para esse conceito.

O crescimento do capitalismo e o aumento do poder de compra, promovido pela democratização do crédito, levam ao superendividamento. Os consumidores contraem dívidas além de suas capacidades financeiras devido à facilidade de obter crédito, muitas vezes sem a devida educação financeira. O marketing agressivo e a obsolescência programada dos produtos agravam ainda mais essa situação.

O endividamento crônico, assim entendido aquele que é capaz de gerar superendividamento, foi batizado com diversos nomes mundo afora: na França, berço de estudos profícuos a respeito de sua natureza e de mecanismos eficazes de proteção e controle, ele é chamado de *surendettement*; nos países de tradução germânica, ele é conhecido como *Überschuldung*, a exemplo do que ocorre na Alemanha; em Portugal, cujas Universidades se dedicam de há muito ao estudo da questão, ele é chamado de sobreendividamento, de modo a refletir uma espécie de endividamento voraz que é capaz de fulminar os limites do orçamento mensal dos consumidores; nos Estados Unidos da América do Norte, Reino Unido e Canadá, o termo utilizado para identificar o superendividamento é o *overindebtedness*, seguindo, em essência conceitual, a mesma linha dos portugueses.

No Brasil, adotou-se o termo superendividamento. Esse nome possui uso corrente tanto na doutrina especializada quanto na legislação, e se originou da lei francesa, “pois o termo superendividamento vem da tradução do neologismo *surendettement*, traduzindo-se suar, que vem do latim e tem o significado de super.

Foi essa mesma legislação francesa que, no art. L.300-1 do Code de la Consommation, previu o superendividamento assim: A situação de superendividamento das pessoas físicas se caracteriza pela impossibilidade manifesta para o devedor de boa-fé de honrar o conjunto de suas dívidas não profissionais, exigíveis e vincendas. Tal definição é

bastante difundida e serviu de base a inúmeros estudos realizados mundo afora a respeito do tema.¹⁹

A proteção do consumidor e a estabilidade econômica dependem da definição de superendividamento. Como alertado pelo Banco Mundial no "*Report on the Treatment of the Insolvency of Natural Persons*"²⁰, o superendividamento em massa é visto como um risco sistêmico macroeconômico, pois pode levar a uma crise financeira.

Além disso, o superendividamento pode afetar tanto os mais pobres quanto os mais ricos, não sendo limitado a um grupo específico de pessoas. Qualquer pessoa, independentemente de sua classe social, pode se tornar superendividada se contrair dívidas acima de suas capacidades de pagamento. A pressão social para consumir, a situação econômica pessoal instável e a falta de planejamento contribuem para esse fenômeno.

Como resultado, o termo "superendividamento" refere-se à análise da impossibilidade de um devedor em todo o mundo de pagar suas dívidas de consumo sem comprometer sua subsistência e bem-estar. O objetivo da legislação é proteger o mínimo existencial do consumidor, permitindo-lhe viver uma vida digna enquanto se recupera financeiramente.

2.2.2. Consequências Econômicas

Além de ser um problema social importante, o superendividamento dos idosos tem graves consequências econômicas que afetam os indivíduos e suas famílias, bem como a economia em geral. O superendividamento tem muitas consequências, incluindo baixa qualidade de vida e efeitos macroeconômicos.

Em primeiro lugar, a qualidade de vida dos idosos é prejudicada pelo superendividamento. Esses consumidores, que geralmente têm rendas fixas e limitadas, como aposentadorias e pensões, enfrentam o desafio de pagar suas dívidas sem

¹⁹ DE BRITO, Rodrigo Toscano. ARAÚJO, Fábio José de Oliveira. Contratos, Superendividamento e a Proteção dos Consumidores na Atividade Econômica. Portal de Periódicos Científicos do Unipê, 2017. Disponível em: <https://periodicos.unipe.br/index.php/direitoedesenvolvimento/article/download/250/232>. Acesso: 28/01/2023.

²⁰ INSOLVENCY AND CREDITOR/DEBTOR REGIMES TASK FORCE. Report on the Treatment of the Insolvency of Natural Persons. World Bank, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1596/17606>. Acesso em: 14 jun. 2024.

comprometer os recursos necessários para atender às necessidades básicas, como alimentação, saúde e moradia. Esta situação pode criar um ciclo vicioso em que a pessoa idosa precisa tomar novos empréstimos para pagar suas dívidas atuais, agravando ainda mais sua situação financeira. Seu padrão de vida é drasticamente reduzido devido às restrições de crédito e à necessidade de dedicar uma parte significativa de sua renda ao pagamento de dívidas.

Em termos macroeconômicos, o superendividamento dos idosos pode ter um efeito prejudicial na economia. A redução do consumo pode resultar de um alto nível de inadimplência entre os idosos, afetando a demanda por bens e serviços. Esta queda na demanda pode provocar uma desaceleração econômica, impactando vários setores da economia. Além disso, os idosos endividados frequentemente precisam de apoio do governo para suprir suas necessidades básicas, o que pode sobrecarregar os sistemas de assistência social e saúde pública. Essas circunstâncias colocam mais pressão sobre os recursos públicos e podem resultar em um aumento nos gastos do governo com programas de assistência social e saúde.

Além disso, a proliferação do superendividamento coloca mais pressão no sistema judicial e nas agências de defesa do consumidor para lidar com casos de inadimplência e renegociação de dívidas. O excesso de demandas judiciais pode sobrecarregar o sistema judicial, atrasando a resolução de casos e o pagamento de indenizações aos consumidores endividados. Os custos operacionais dos órgãos envolvidos aumentam como resultado da necessidade de intervenção legal e judicial para resolver questões de superendividamento. Isso tem um efeito cascata que se espalha por toda a estrutura econômica e jurídica do país.

A diminuição da capacidade dos idosos de poupar e investir é outra consequência econômica significativa do superendividamento. Os idosos têm pouca ou nenhuma capacidade de poupar para emergências ou investir em sua saúde e bem-estar, pois grande parte de sua renda está comprometida no pagamento de dívidas. A qualidade de vida a longo prazo pode ser prejudicada e a dependência de recursos públicos aumentará como resultado dessa falta de poupança e investimento.

Além disso, o superendividamento pode aumentar a pobreza entre as pessoas mais velhas. Existem muitos idosos que estão em situação de extrema pobreza devido à incapacidade de gerenciar adequadamente suas finanças e ao ciclo contínuo de endividamento. A pobreza, por sua vez, tem muitos efeitos negativos, afetando a saúde

física e mental dos idosos, além de reduzir suas chances de se envolver de forma ativa na sociedade.

Assim, os efeitos econômicos do superendividamento dos idosos são muitos e variados. Eles afetam não apenas os indivíduos e suas famílias, mas também a economia como um todo, aumentando a pressão sobre os sistemas de assistência social e saúde pública, sobrecarregando o sistema judicial e diminuindo a capacidade de poupança e investimento. Para acabar com o superendividamento, é necessária uma combinação de políticas públicas, educação financeira e regulamentações rígidas. Isso ajudará os idosos a evitar práticas financeiras predatórias e a protegê-los financeiramente.

2.2.3. Superendividamento passivo

O termo "superendividamento passivo" refere-se à situação em que um consumidor está impedido de pagar suas dívidas devido a circunstâncias imprevistas e alheias à sua vontade, apesar de agir de boa-fé e não ter feito nada para agravar sua situação financeira. Essas situações podem incluir desemprego, doença grave, divórcio e morte de um membro da família, entre outras, que podem ter um impacto significativo na capacidade do devedor de pagar suas dívidas.

O superendividamento passivo ocorre "quando as circunstâncias não previsíveis, como desemprego, divórcio, doença ou morte, afetam gravemente a capacidade de reembolso do devedor, colocando-o em uma situação de impossibilidade de cumprimento"²¹, explicam Clarissa Costa de Lima e Karen Bertoncello. Vanessa Caroline dos Santos define o superendividamento passivo como quando "o consumidor se endivida devido a fatores alheios à sua vontade, os quais são imprevisíveis"²². A má

²¹ LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário. Rio de Janeiro: GZ, 2010, p. 28. apud 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.

²² LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário. Rio de Janeiro: GZ, 2010, p. 28. apud 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.

gestão ou a má-fé do consumidor não foram a causa destes eventos, mas sim as fatalidades que ocorreram durante o seu percurso.

Além disso, o Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) criou o Normativo de Crédito Responsável – Normativo SARB 010/2013, que valoriza o superendividamento passivo e prioriza o tratamento dos consumidores superendividados. O artigo 17 do referido regulamento diz que situações como desemprego, doença grave ou morte de um devedor ou de um membro de sua família que impedem o cumprimento de suas obrigações caracterizam o superendividamento passivo, o que justifica a priorização do tratamento desses casos.

Como resultado, o superendividamento passivo é definido como o resultado de situações desfavoráveis e imprevistas que colocam em risco significativo a capacidade financeira do consumidor. Portanto, é necessária uma abordagem normativa e judicial que leve em conta essas situações extraordinárias e forneça proteção adicional aos consumidores afetados.

2.2.4. Repercussões Sociais

Além do consumidor individual, o superendividamento tem consequências sociais que afetam suas famílias e a sociedade em geral. O endividamento excessivo pode levar a uma série de consequências que vão além do âmbito econômico, tocando emoções, relacionamentos familiares e aspectos sociais.

A qualidade de vida do consumidor e de sua família é a primeira grande consequência social do superendividamento. Uma pessoa geralmente é obrigada a cortar gastos essenciais quando não consegue pagar suas dívidas, o que pode comprometer necessidades básicas como alimentação, saúde e educação. Essas circunstâncias têm o potencial de desencadear um ciclo de pobreza, no qual o estresse financeiro persistente impede a melhoria das condições de vida e mantém a vulnerabilidade econômica.

Além disso, o excesso de dívidas pode levar a graves problemas de saúde mental e emocional. Problemas como ansiedade, depressão e outras doenças psicossomáticas podem ser causados pelo estresse constante gerado pela incapacidade de administrar as finanças pessoais. As relações familiares também

podem ser afetadas por esse estresse, causando tensão e conflitos que podem desestabilizar ainda mais o ambiente doméstico.

Socialmente, o superendividamento pode resultar em exclusão social e financeira. Quando os clientes estão endividados, geralmente não podem obter crédito, o que os impede de participar plenamente da economia de consumo. Muitas pessoas não conseguem financiar suas necessidades básicas ou investir em oportunidades que poderiam melhorar sua situação financeira porque não têm crédito. Isso perpetua a desigualdade social e marginaliza as pessoas endividadas.

O superendividamento pode sobrecarregar os sistemas de apoio social e jurídico a nível local e nacional. As instituições que fornecem aconselhamento financeiro, apoio social e processos judiciais relacionados a dívidas estão sob grande pressão devido à crescente demanda por esses serviços. Isso pode resultar em recursos insuficientes para atender a todos os necessitados, agravando a crise de superendividamento.

Finalmente, o superendividamento tem o potencial de causar uma recessão econômica em larga escala. Quando um grande número de consumidores está inadimplente, o consumo geral diminui, afetando a economia. Quando as vendas diminuem, as empresas podem cortar empregos e investir menos, o que pode levar a uma série de desacelerações econômicas.

Como resultado, os efeitos sociais do superendividamento são complexos e intrincados e exigem uma abordagem integral para sua prevenção e tratamento. Para mitigar esses efeitos e salvaguardar os consumidores vulneráveis, são necessárias políticas públicas eficazes, regulamentação rigorosa das práticas de crédito e educação financeira contínua.

2.3. Introdução do idoso como nicho de mercado

A qualidade de vida das pessoas melhorou significativamente com a modernidade, permitindo que elas envelheçam de forma mais saudável e com mais atividades. A duração média de vida aumentou significativamente em todo o mundo como resultado de maior conscientização sobre o autocuidado, avanços na medicina e nas tecnologias de saúde. Esta nova realidade aumentou a demanda por produtos e serviços destinados ao público idoso, tornando esse nicho de mercado cada vez mais relevante.

Em particular, a população idosa do Brasil tem aumentado rapidamente. A população com 60 anos ou mais cresceu significativamente nos últimos anos, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Este grupo não apenas aumentou em tamanho, mas também ganhou poder de consumo, tornando-se um público-alvo estratégico para uma variedade de indústrias. Este grupo de pessoas tem a maior renda mensal de todos os trabalhadores de todas as faixas etárias no Brasil, mostrando seu grande potencial de consumo.

Ainda assim, muitos idosos acham que o mercado os despreza, ignorando suas necessidades e desejos específicos. A maioria das empresas continua a se concentrar nos consumidores mais jovens em suas estratégias de marketing e desenvolvimento de produtos, ignorando o valor e a importância do mercado mais idoso. Este desequilíbrio cria uma grande disparidade entre a oferta e a demanda, deixando inúmeras oportunidades de negócios inexploradas.

Por exemplo, um estudo²³ realizado em um varejo de supermercados em Juiz de Fora-MG, constatou que os idosos compram de forma independente e têm um alto poder de consumo. No entanto, a falta de estratégias de marketing e adaptações específicas para este público dificulta o processo de compra. Os clientes mais velhos relataram que a experiência de compra foi prejudicada por produtos mal posicionados nas prateleiras, rótulos com letras pequenas e caixas preferenciais insuficientes.

Com a população mundial envelhecendo, as demandas econômicas e sociais aumentam, e o papel dos idosos na estrutura das sociedades cresce. No entanto, o mercado publicitário continua a ignorá-los em grande parte. Existem poucas campanhas que realmente representam e se concentram neste novo perfil de consumidor. As empresas devem reavaliar suas estratégias e reconhecer o papel dos idosos não apenas como consumidores, mas também como influenciadores e participantes ativos da economia.

A mídia também desempenha um papel importante na aceitação e valorização dos idosos no mercado de consumo. A representação positiva e vigorosa da terceira idade pode aumentar o consumo e fortalecer o conceito de idosos como compradores poderosos e influentes. Este reconhecimento e apreciação ajudam na luta contra a discriminação e na construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

²³ MARANGON, Gabrielle da Silveira; DE OLIVEIRA, Victor Miranda. O idoso enquanto consumidor: um estudo no varejo de supermercados de Juiz de Fora-MG. *Gestão-Revista Científica*, v. 2, n. 1, 2020.

Por fim, a introdução do nicho de mercado idoso é uma resposta às mudanças demográficas e uma oportunidade estratégica para as empresas que desejam crescer. As empresas podem aumentar sua base de clientes e contribuir para uma economia mais inclusiva e diversificada ao atender às necessidades específicas dos consumidores idosos.

2.3.1. Crescimento do número de idosos

O fenômeno que tem se acelerado nas últimas décadas no Brasil é o aumento do número de idosos, transformando profundamente a estrutura etária da população. O aumento das taxas de natalidade e da expectativa de vida estão entre as várias causas deste crescimento. A expectativa de vida dos brasileiros aumentou significativamente desde 1980, passando de 62,5 anos em 1980 para 73,7 anos em 2010, e continua crescendo²⁴.

A entrada das mulheres no mercado de trabalho e a disseminação de métodos contraceptivos aceleraram a diminuição das taxas de natalidade na década de 1970. Este declínio reduziu a quantidade de jovens na população, enquanto a expectativa de vida aumentou. Até 2050, o Brasil terá 73 idosos para cada 100 crianças, indicando o envelhecimento da população.

O aumento da população idosa traz vários desafios e oportunidades. Por um lado, políticas públicas eficazes são necessárias para garantir que as pessoas mais velhas tenham acesso a cuidados de saúde de alta qualidade, segurança financeira e uma vida social ativa e integrada. Por outro lado, o envelhecimento da população representa um grande potencial de mercado consumidor. Os idosos têm grande poder de compra, principalmente porque muitos deles têm renda estável de aposentadorias e pensões. Este grupo de pessoas geralmente gasta mais em coisas como saúde, bem-estar, lazer e qualidade de vida.

Além disso, o aumento da prevalência de doenças crônicas e degenerativas acompanha o envelhecimento da população, exigindo um maior número de serviços de saúde especializados e de longa duração. Isso inclui desde medicamentos e tratamentos médicos até cuidados domiciliares e instituições de longa permanência.

²⁴ FREITAS, Eduardo de. "O número de idosos deverá aumentar no Brasil "; Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/brasil/o-numero-idosos-devera-aumentar-no-brasil.htm>. Acesso em 13 de maio de 20224.

Também é fundamental que a infraestrutura urbana seja adaptada para atender às necessidades dos idosos, como transporte e acessibilidade.

O Brasil está se preparando para lidar com essas transformações demográficas. Programas como o "Brasil Saudável" do Ministério da Saúde visam promover estilos de vida mais saudáveis em todas as etapas da vida, encorajando a prática de atividades físicas, o acesso a alimentos saudáveis e a diminuição do consumo de tabaco. Essas iniciativas visam aumentar a expectativa de vida e a qualidade de vida dos idosos, permitindo-lhes viver mais anos com saúde e autonomia.

Em resumo, o aumento da população idosa no Brasil requer políticas públicas bem-sucedidas e planejamento estratégico. Este aumento coloca em risco o sistema de saúde e previdência social, mas também oferece ao mercado consumidor novas perspectivas econômicas. Para garantir que os idosos vivam uma vida longa, saudável e produtiva, é necessário adaptar-se a essa nova realidade.

2.3.2. Mercado de consumo voltado ao idoso

Devido ao crescimento significativo da população idosa nos últimos anos, o mercado de consumo voltado aos idosos tem ganhado destaque. Este grupo demográfico, com suas próprias características e necessidades, representa um potencial econômico que não pode ser ignorado. Os idosos estão mais ativos e dispostos a comprar bens e serviços que atendam às suas demandas porque têm maior expectativa de vida e melhor qualidade de vida.

Os idosos são hipervulneráveis, o que significa que precisam de proteção especial no mercado de consumo devido às suas características intrínsecas, como sua idade avançada e as limitações físicas e cognitivas que podem acompanhá-los, conforme discutido por Thiago Schlottfeldt Nascimento Da Cas²⁵. Apesar dessa fragilidade, os idosos têm demonstrado um grande poder de compra, o que levou várias empresas a alterar suas ofertas para atender melhor a esse público.

A saúde é uma das indústrias que mais se beneficia deste mercado. Os idosos que buscam uma vida ativa e saudável estão ganhando popularidade no mercado de produtos farmacêuticos, equipamentos médicos, serviços de cuidados domiciliares e

²⁵ DA CAS, Thiago Schlottfeldt. Da vulnerabilidade a hipervulnerabilidade: o idoso frente ao mercado de consumo. Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo, v. 4, n. 2, p. 19-32, 2018.

planos de saúde. Devido à necessidade constante de medicamentos e tratamentos específicos, o consumo nessa área continua crescendo e aumentando.

Além da saúde, o consumo dos idosos tem aumentado em outros setores. Por exemplo, o setor de turismo tem desenvolvido pacotes específicos para a terceira idade. Esses pacotes incluem roteiros personalizados, serviços exclusivos e facilidades adaptadas às limitações físicas dos idosos. Ao atrair essas pessoas para atividades recreativas e culturais, hotéis e agências de viagem têm investido em infraestrutura e programas que garantem a segurança e o conforto dos idosos.

Além disso, o setor de tecnologia tem modificado suas ofertas para atender ao público idoso. Tecnologias voltadas para este mercado incluem dispositivos com interfaces simplificadas, aplicativos que facilitam a comunicação com amigos e familiares, e tecnologias assistivas que facilitam a mobilidade e as atividades diárias. A inclusão digital dos idosos tem se mostrado uma ferramenta vital para a integração social e a independência, além de um meio de entretenimento.

O setor imobiliário também tem visto um aumento na demanda por casas adaptadas. Os idosos que buscam viver de forma independente, mas com segurança e conforto, estão preferindo residências projetadas para facilitar a mobilidade e com serviços de assistência incluídos. Cada vez mais idosos têm se interessado por condomínios que oferecem uma variedade de serviços, desde assistência médica até atividades recreativas.

Além disso, a moda e o vestuário não ficaram de fora. Roupas e acessórios projetados para atender às necessidades das pessoas mais velhas, como calçados ortopédicos e roupas com aberturas fáceis, estão ganhando espaço no mercado. As marcas de moda reconheceram a importância de incorporar este público-alvo em suas estratégias de marketing, pois isso ajuda a promover a inclusão e a valorização da terceira idade.

A publicidade e o marketing dirigidos aos idosos também têm mudado²⁶. Campanhas publicitárias que retratam os idosos de forma positiva e ativa e promovem produtos que realmente atendem às suas necessidades têm se mostrado eficazes para atrair este público. A comunicação deve ser respeitosa e clara, evitando estereótipos e valorizando o conhecimento e a experiência dos mais velhos.

²⁶ PEREIRA, Rodrigo Henrique. Publicidade e Dignidade da Pessoa Humana. Revista da Faculdade de Direito de Campos, v. 5, n. 7, p. 59-78, 2004.

Por fim, o mercado de consumo voltado ao idoso está se expandindo e oferece muitas oportunidades para várias indústrias. Adaptar produtos e serviços para atender às necessidades específicas deste grupo não só aumenta a inclusão e o respeito aos idosos, mas também tem um grande potencial para gerar lucros. As empresas que investirem nesse nicho estarão bem posicionadas para atender a uma demanda crescente e diversificada, considerando a tendência de envelhecimento da população.

2.3.3. Idoso como único familiar com renda estável

O idoso como único familiar com renda estável é uma realidade cada vez mais comum no Brasil, especialmente em contextos de crise econômica e altas taxas de desemprego. Com a universalização da Seguridade Social e a expansão da cobertura previdenciária, muitos idosos passaram a ser os principais provedores financeiros em suas famílias. A renda oriunda de aposentadorias e pensões oferece uma estabilidade econômica que muitos membros mais jovens da família não possuem.

A pesquisa "Os Novos Idosos Brasileiros: Muito Além dos 60?"²⁷, relatada por Ana Amélia Camarano, afirma que os idosos chefiam suas famílias e são responsáveis por uma parte considerável da renda familiar. De acordo com dados do IBGE, 87,1% dos idosos do sexo masculino chefiam as famílias e 72,6% trabalham 40 ou mais horas por semana, demonstrando a importância econômica desse grupo dentro do núcleo familiar. Em um país onde os mais jovens enfrentam o desemprego e a informalidade laboral, essa estabilidade financeira dos idosos é essencial.

Os benefícios previdenciários têm desempenhado um papel significativo na redução da pobreza e na melhoria das condições de vida das famílias, especialmente nas áreas rurais. Além de garantir a subsistência básica dos idosos, a renda do benefício social os revaloriza dentro da família, invertendo a relação convencional de dependência. Os idosos que antes dependiam dos recursos de seus filhos agora são muitas vezes os principais provedores, melhorando a qualidade de vida de seus familiares.

Essa mudança de papéis é particularmente importante em famílias de baixa renda, onde a renda do idoso pode ser a única fonte de recursos estável. A casa própria dos idosos, muitas vezes adquirida ao longo da vida de trabalho, também se torna um

²⁷ CAMARANO, A. A. et al. Como vive o idoso brasileiro? In: CAMARANO, A. A. (org.). Muito além dos 60: os novos idosos brasileiros. Rio de Janeiro: IPEA, dez. 1999.

recurso importante, pois oferece um abrigo seguro para filhos e netos enquanto a família passa por dificuldades financeiras. A renda do trabalho, a pensão ou a aposentadoria dos idosos geralmente são complementadas por pequenas atividades econômicas informais para sustentar a família.

Além dos efeitos financeiros, a presença de um idoso como provedor principal tem efeitos sociais e emocionais. Os idosos que sustentam suas famílias com seu dinheiro geralmente se sentem valorizados e integrados, o que melhora sua saúde mental e bem-estar. No entanto, essa responsabilidade pode colocar mais pressão sobre eles, especialmente se a saúde do idoso começar a piorar e ele não tiver acesso à cuidados médicos adequados.

Por fim, como único membro da família com renda estável, o idoso desempenha um papel fundamental na estrutura econômica e social de muitas famílias brasileiras. As aposentadorias e pensões oferecem estabilidade que não apenas cobre as necessidades básicas, mas também fortalece o papel do idoso como um membro respeitado e valioso da família. As políticas públicas devem continuar a apoiar e valorizar essa contribuição, garantindo que os idosos tenham acesso aos recursos e serviços necessários para manter a independência e o bem-estar.

Considerações Parciais

A análise da hipervulnerabilidade dos consumidores mais velhos e seus efeitos no mercado de consumo mostra a complexidade e a urgência de abordar esse problema de forma integral. O envelhecimento da população no Brasil e em vários outros países indica a necessidade de políticas públicas e regulamentações rígidas para proteger os idosos de atividades comerciais abusivas e predatórias. Além das limitações físicas e cognitivas, os idosos são vulneráveis à exploração financeira devido às suas condições econômicas e sociais.

O estudo das várias facetas da hipervulnerabilidade mostrou que os idosos enfrentam problemas importantes nas relações de consumo, como entender os termos dos contratos e se adaptar às novas tecnologias e práticas de mercado. A necessidade de uma proteção especial para os idosos foi destacada em comparação com outras formas de vulnerabilidade. Isso é baseado no princípio da dignidade humana e na busca pela igualdade material.

Além disso, a exploração econômica dos idosos, principalmente através do mercado de crédito consignado, demonstrou como práticas comerciais agressivas e enganosas podem manter os idosos endividados e prejudicar sua qualidade de vida. O superendividamento dos idosos tem efeitos econômicos e sociais significativos, afetando não apenas os indivíduos, mas também suas famílias e a sociedade como um todo. A análise dos casos internacionais do Japão, Chile e Noruega forneceu insights valiosos sobre como várias abordagens e políticas podem ser adaptadas ao contexto brasileiro para enfrentar esses desafios.

A compreensão de que os idosos são um nicho de mercado importante fez com que os produtos e serviços fossem adaptados para atender às necessidades específicas desse grupo. O aumento do número de idosos e sua capacidade de consumir representa uma oportunidade econômica que deve ser aproveitada de forma ética e inclusiva. A consideração de que os idosos são a única fonte de renda estável em muitos lares brasileiros torna ainda mais importante garantir seu bem-estar e segurança financeira.

Para concluir, a proteção dos direitos dos consumidores idosos é uma questão de justiça social e de promoção da dignidade humana. O governo, as instituições financeiras e os fornecedores de serviços devem trabalhar juntos para garantir que os idosos possam comprar produtos seguros e justos. Políticas públicas, regulamentações rigorosas e programas de educação financeira contínua são essenciais para reduzir os riscos associados à hipervulnerabilidade e garantir que os idosos vivam uma vida digna, segura e independente. A solução eficaz desses desafios melhorará o bem-estar dos idosos e ajudará a construir uma sociedade mais justa e inclusiva.

CAPÍTULO 3: MERCADO DE CRÉDITO E O IDOSO

3.1. Evolução do Mercado de Crédito no Brasil

Ao longo das últimas décadas, o mercado de crédito no Brasil passou por mudanças significativas. Essas transformações foram causadas por alterações na legislação e na economia, o que teve um impacto significativo na disponibilidade e no acesso ao crédito. A expansão do mercado de crédito resultou da estabilização econômica do Plano Real em 1994. Isso foi acompanhado pela criação do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR) e pela Lei nº 10.820/2003, que regulamentou o crédito consignado. Essas mudanças foram especialmente importantes para a população mais velha, pois elas dependem de rendas fixas e enfrentam alguns problemas no gerenciamento de suas finanças pessoais.

Devido às suas vantagens, como taxas de juros mais baixas e facilidade de obtenção, o crédito consignado se tornou uma opção popular entre os idosos. No entanto, a facilidade de obter esse tipo de crédito também trouxe riscos significativos, como o risco de superendividamento e a propensão a práticas abusivas. O ciclo vicioso de endividamento pode começar quando muitos idosos usam crédito consignado para pagar despesas básicas ou ajudar seus familiares.

O impacto do crédito consignado no endividamento dos idosos é um fenômeno complexo que leva em consideração muitos elementos, incluindo aspectos econômicos, sociais e comportamentais. A análise de dados mostra um aumento substancial nas compras de crédito consignado para pensionistas e aposentados. Isso reflete a popularidade desse tipo de crédito e a crescente necessidade dos idosos de aumentar sua renda. No entanto, a facilidade de obter crédito consignado também tem causado um aumento preocupante no endividamento de idosos, muitos dos quais são influenciados por práticas de marketing agressivas e não entendem plenamente os termos do contrato.

O mercado de crédito do Brasil passou por uma série de mudanças legislativas e econômicas que afetaram significativamente a disponibilidade e o acesso ao crédito. Inicialmente, o crédito era restrito e regulado por leis, como a Lei da Usura (Decreto nº 22.626/1933), que limitou os juros cobrados em operações financeiras.

3.1.1. Histórico e Legislação

Com o Plano Real estabilizando a economia em 1994, o mercado de crédito cresceu significativamente. O Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR) foi criado em 1997 e marcou uma mudança significativa, pois aumentou a transparência e o controle sobre as operações relacionadas ao crédito. Além de facilitar a concessão de empréstimos, esse sistema melhorou a avaliação do risco de crédito.

O mercado de crédito no Brasil expandiu de forma contínua entre 2004 e 2008, principalmente devido ao aumento do crédito consignado, leasing e financiamento para aquisição de veículos. Ao longo desse período, o crédito bancário aumentou significativamente em relação ao PIB, o que indica uma maior disponibilidade de crédito para indivíduos e empresas. Essa situação mudou com a crise financeira internacional de 2008, que concentrou a maioria do crédito em empresas. A atuação anticíclica dos bancos públicos, como o BNDES, foi fundamental para manter a oferta de crédito durante a crise e compensar a desaceleração das operações de crédito dos bancos privados.

Devido às suas vantagens, como taxas de juros mais baixas e facilidade de obtenção, o crédito consignado, regulamentado pela Lei nº 10.820/2003, se tornou uma opção popular entre os idosos. Como as parcelas são descontadas diretamente da folha de pagamento ou do benefício previdenciário, as instituições financeiras estão protegidas contra inadimplência com esse tipo de crédito.

A expansão do crédito entre 2004 e 2008 foi acompanhada por um aumento nos prazos das operações de crédito e, até o final de 2007, por uma trajetória de queda nas taxas de juros. No entanto, devido ao aumento da alíquota do IOF e ao agravamento da crise financeira internacional, as taxas de juros voltaram a subir em 2008.

Durante esse período, os bancos comerciais também alteraram a composição de seus ativos, aumentando a participação de operações de crédito em detrimento de outros ativos com maior liquidez. O mercado de crédito foi afetado pela crise financeira global desde 2008, mas os bancos públicos, especialmente os bancos de desenvolvimento, mantiveram a expansão do crédito, desempenhando um papel importante de estabilização.

Durante períodos de instabilidade econômica, o mercado de crédito foi fundamentalmente sustentado pelo papel do BNDES como provedor de financiamento de longo prazo e por sua atuação anticíclica. Além de apoiar projetos de investimento em infraestrutura e indústria, o BNDES garante a continuidade do financiamento para empresas, compensando a contração do crédito privado em momentos de crise.

Por fim, uma série de mudanças legislativas e econômicas que ampliaram significativamente o acesso ao crédito no Brasil marcaram a evolução do mercado de crédito do país. A capacidade dos bancos públicos, particularmente durante períodos de crise, foi fundamental para preservar a oferta de crédito e sustentar o crescimento econômico. O crédito consignado, especialmente para os idosos, emergiu como uma opção importante, oferecendo condições favoráveis e contribuindo para a expansão do mercado de crédito do país.

3.1.2. Expansão do Crédito Consignado

A expansão do crédito consignado no Brasil se deu de maneira significativa após a regulamentação pela Lei nº 10.820/2003. Devido à sua segurança e menores taxas de juros, esse tipo de crédito desconta diretamente as parcelas do salário ou benefício previdenciário do tomador e se tornou uma das opções mais populares de empréstimo. O crédito consignado era inicialmente destinado principalmente a aposentados, pensionistas do INSS e trabalhadores regidos pela CLT. A população aposentada, um grupo com rendimentos fixos e previsíveis, aumentou o público-alvo, reduzindo o risco de inadimplência para as instituições financeiras.

O crédito consignado se destacou por seus benefícios tanto para os credores quanto para os tomadores. O desconto automático das parcelas diminuía o risco de inadimplência e oferecia taxas de juros mais baixas para os tomadores. As instituições financeiras viram isso como uma chance de lucrar com poucos riscos. Como resultado, aumentaram a oferta desse tipo de crédito²⁸.

²⁸ SANT'ANNA, André Albuquerque; BORÇA JUNIOR, Gilberto Rodrigues; ARAUJO, Pedro Quaresma de. Mercado de crédito no Brasil: evolução recente e o papel do BNDES (2004-2008). In: Revista do BNDES. Rio de Janeiro : Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social v.16, n.31, (jun. 2009), p. 41-59.

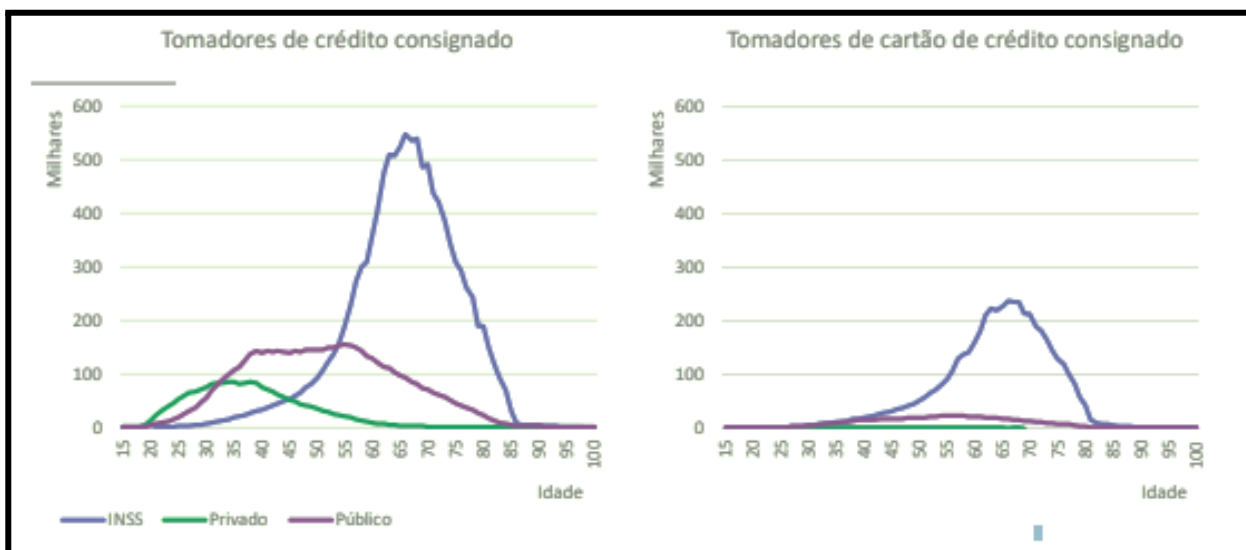


Figura 2 — Quantidade de tomadores de crédito consignado e cartão de crédito consignado por idade e ente consignante em 2020. Fonte: BRASIL. Banco Central do Brasil. Relatório de Cidadania Brasileira de 2021

O crédito consignado foi um dos principais impulsionadores da expansão do mercado de crédito no Brasil entre 2004 e 2008. Durante esse período, o crédito às pessoas físicas, particularmente o consignado, cresceu significativamente, o que indica a maior proporção desse grupo no total de operações de crédito no país. Por exemplo, o crédito consignado foi um componente significativo do total de crédito em 2008. Os bancos públicos também desempenharam um papel importante na preservação e expansão desses tipos de crédito.

Uma das razões pelas quais o crédito consignado é tão popular entre os idosos é o desconto direto em seus benefícios previdenciários, que garante às instituições financeiras a segurança de que o pagamento será efetuado. No entanto, essa proteção para os credores não significa necessariamente que os tomadores se beneficiem da mesma forma, especialmente os idosos, que são frequentemente encurralados em ciclos de endividamento devido à facilidade de obter novos empréstimos e refinanciamentos contínuos.

Para proteger os tomadores, especialmente os mais vulneráveis, como os idosos, a evolução do crédito consignado levou à necessidade de maior regulamentação e supervisão. Embora sejam vantajosas para os credores em termos de segurança financeira, as práticas de concessão de crédito devem ser equilibradas com medidas que protejam os direitos dos consumidores e evitem o superendividamento.

3.1.3. Dados atuais

O crédito consignado no Brasil tem se consolidado como uma das modalidades mais acessíveis e populares de crédito, especialmente entre aposentados, pensionistas e servidores públicos. Dados recentes de agosto de 2023 indicam que o crédito consignado representa 33,5% de todo o saldo de crédito para pessoas físicas com recursos livres. Esse número reflete a relevância dessa modalidade no mercado de crédito, destacando-se especialmente nas operações voltadas ao INSS (38,5%) e ao setor público (54,8%).²⁹

Entre as vantagens que impulsionam a popularidade do crédito consignado estão as taxas de juros mais baixas, que em agosto de 2023 mantiveram-se como as menores do mercado em comparação a outras modalidades, como empréstimos pessoais não consignados e crédito para negativados. Essa atratividade é reforçada pela segurança que o modelo proporciona aos credores, dado que as parcelas são descontadas diretamente da folha de pagamento ou benefício previdenciário do tomador, minimizando os riscos de inadimplência.

No entanto, essa acessibilidade ao crédito consignado também trouxe desafios. O fácil acesso a essa linha de crédito tem levado ao aumento do endividamento, especialmente entre idosos. Segundo pesquisas realizadas em 2023, uma parcela significativa dos tomadores de crédito consignado utiliza os recursos para pagar dívidas atrasadas (31%) e cobrir despesas médicas (28%), refletindo a dependência dessa modalidade de crédito para a manutenção de necessidades básicas.

Além disso, a regulamentação do crédito consignado tem evoluído para mitigar riscos e proteger os consumidores, especialmente os mais vulneráveis, como os idosos. A autorregulação do mercado, com iniciativas como o sistema "Não me Perturbe", visa combater o assédio comercial, enquanto mecanismos de controle e supervisão, como o sistema MCB, monitoram a atuação dos correspondentes bancários, impondo sanções em caso de práticas inadequadas.

²⁹ BALDI, Rafael. Impactos do aumento da autonomia do servidor no uso do consignado (PL 2591/23). Apresentação realizada na Câmara dos Deputados, Comissão de Administração Pública e Serviços Públicos, em 30 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/casp/apresentacoes-em-eventos/2023/ap-30-10-23-impactos-do-aumento-da-autonomia-do-servidor-no-uso-do-consignado-pl-2591-23/rafael-baldi>. Acesso em: 20 ago. 2024.

Esses dados recentes mostram que, embora o crédito consignado continue a ser uma ferramenta essencial para o acesso ao crédito, especialmente para a população mais idosa, há uma necessidade constante de aprimoramento das regulamentações para garantir a proteção dos consumidores e a sustentabilidade dessa modalidade no mercado brasileiro.

3.2. Características do Crédito Consignado

O crédito consignado é diferente das outras formas de empréstimo por causa de seu desconto automático das parcelas diretamente na folha de pagamento ou benefício previdenciário do tomador. No Brasil, principalmente aposentados, pensionistas e servidores públicos utilizam esse tipo de empréstimo.

A menor taxa de juros do crédito consignado é uma grande vantagem em comparação com outros tipos de crédito pessoal. As instituições financeiras podem oferecer condições mais favoráveis aos tomadores porque o pagamento das parcelas é garantido pelo desconto em folha e há baixo risco de inadimplência. Tanto bancos públicos quanto privados são atraídos a fornecer este tipo de crédito devido à garantia de segurança para os credores.

O desconto direto em folha de pagamento, que dá prioridade ao pagamento das parcelas antes que o tomador tenha acesso ao seu salário ou benefício, é um dos mecanismos que sustentam o crédito consignado. Esta característica reduz drasticamente o risco de inadimplência, resultando em taxas de juros menores.

Além disso, a Lei nº 10.820/2003 estabelece limites para o percentual da renda que pode ser comprometido com o pagamento das parcelas do crédito consignado. Na maioria das vezes, esse limite é fixado em até 35% do salário ou benefício, sendo 30% para empréstimos consignados e 5% para cartão de crédito consignado. Essa restrição é feita para evitar que o tomador se endivida excessivamente e garantir que ele ainda tenha uma parte significativa de sua renda disponível para outras despesas importantes.

No entanto, o crédito consignado também traz riscos, principalmente para clientes com mais de 65 anos. A facilidade de obter esse tipo de empréstimo pode fazer com que os tomadores se endividem muito para pagar despesas regulares ou emergenciais. Essas ações podem levar a um ciclo de endividamento, no qual uma

parte significativa da renda de um idoso é dedicada continuamente ao pagamento de dívidas.

A propensão dos idosos a comportamentos abusivos e fraudulentos constitui um risco significativo adicional. Muitos idosos podem ser vítimas de contratos desfavoráveis ou mesmo de golpes devido à menor familiaridade com produtos financeiros complexos e à possibilidade de não ter acesso a informações claras. Para reduzir esses riscos, uma fiscalização rigorosa e programas de educação financeira destinados a esse público são essenciais.

O aumento da participação do crédito consignado no mercado de crédito pessoal indica sua popularidade. Esta modalidade tem sido um dos principais impulsionadores da expansão do crédito no Brasil, especialmente durante os períodos de crescimento e estabilidade econômica. No entanto, como os tomadores buscam esse tipo de financiamento como uma opção mais acessível e segura, a demanda por crédito consignado pode aumentar durante crises econômicas.

Por fim, o crédito consignado tem características atraentes tanto para credores quanto para tomadores, como taxas de juros baixas e segurança. No entanto, é essencial que sejam tomadas medidas para proteger os consumidores, especialmente os idosos, de práticas abusivas e do risco de superendividamento. Isso permitirá que os clientes usem o crédito de maneira mais consciente e duradoura.

3.2.1. Definição e Mecanismos

O crédito consignado é um tipo de empréstimo pessoal em que as parcelas são descontadas automaticamente do salário ou benefício previdenciário do mutuário. Esta característica essencial garante que as parcelas sejam pagas diretamente na fonte de renda do tomador, mesmo antes que ele possa obter o valor total de seu salário ou benefício. Como resultado deste mecanismo de desconto direto, as instituições financeiras têm menos risco de inadimplência e podem oferecer taxas de juros mais baixas aos tomadores³⁰.

O crédito consignado é amplamente utilizado por trabalhadores assalariados, aposentados e pensionistas. É definido como um empréstimo em que o pagamento das

³⁰ BRANDÃO, Vinicius. Crédito Consignado: uma análise dos impactos dessa inovação financeira para o desenvolvimento econômico brasileiro. Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política, p. 182-212, 2021.

parcelas é garantido pelo desconto automático em folha de pagamento ou no benefício previdenciário do tomador. A menor taxa de juros e a facilidade de obtenção devido ao baixo risco de inadimplência são suas principais características.

O desconto direto em folha de pagamento ou benefício previdenciário, em que as parcelas do empréstimo são descontadas diretamente do salário ou benefício previdenciário do tomador, é uma das maneiras pelas quais o crédito consignado funciona. Este mecanismo dá às instituições financeiras mais segurança, garantindo o pagamento das parcelas antes que o tomador tenha acesso ao valor total de sua renda.

A lei brasileira limita o percentual da renda que pode ser usado para pagar as parcelas do crédito consignado. Este limite normalmente é de até 35% do salário ou benefício previdenciário, sendo 30% para empréstimos consignados e 5% para cartão de crédito consignado. O objetivo desta restrição é evitar que o tomador se endivida demais, garantindo que ele ainda tenha uma parte significativa de sua renda disponível para outras despesas necessárias.

As taxas de juros do crédito consignado são muito menores do que as de outros tipos de crédito pessoal devido ao baixo risco de inadimplência. Para tomadores que buscam financiamento a custos mais baixos, o crédito consignado é uma escolha atraente devido a essa característica.

Devido ao desconto direto na renda do tomador, o crédito consignado geralmente é mais fácil e rápido de obter. Isso ajuda um número maior de pessoas, incluindo aquelas que podem ter dificuldade em obter crédito de outras maneiras.

Os prazos de pagamento do crédito consignado geralmente são mais longos, o que permite que os clientes paguem as parcelas ao longo de vários anos. Isso ajuda a tornar as parcelas mensais mais acessíveis.

O tomador deve seguir alguns passos básicos para obter um crédito consignado. Primeiro, o tomador deve selecionar um provedor de crédito consignado. Em seguida, realiza uma simulação do empréstimo para obter uma compreensão dos valores das parcelas, prazos e taxas de juros. Em seguida, envia uma proposta à instituição financeira. A instituição financeira examina o crédito do tomador e determina a margem consignável. Se o contrato for aprovado, ele é registrado e as parcelas começam a ser descontadas diretamente do salário ou benefício previdenciário do tomador, conforme especificado no contrato.

Devido às suas vantagens tanto para os credores quanto para os tomadores, o crédito consignado se tornou uma modalidade de crédito muito popular no Brasil. No

entanto, para evitar o superendividamento e manter o uso consciente desse tipo de crédito, é essencial que os tomadores estejam cientes de suas responsabilidades e limites de comprometimento de renda.

3.2.2. Vantagens e Riscos para o Consumidor Idoso

Embora o crédito consignado apresente riscos significativos, também oferece vários benefícios aos clientes mais velhos. As taxas de juros mais baixas, a facilidade de obtenção e a segurança oferecida pelo desconto automático das parcelas no benefício previdenciário ou salário são os principais benefícios. Como resultado desse desconto direto, as instituições financeiras podem oferecer condições de crédito mais favoráveis aos tomadores de crédito, reduzindo o risco de inadimplência.

A facilidade de uso do crédito consignado é um grande benefício. Os idosos, que geralmente são aposentados ou pensionistas, têm um fluxo de renda regular e estável, o que facilita a concessão de crédito. A facilidade com que este tipo de crédito pode ser obtido pode ajudar os idosos a pagar despesas imprevistas, como tratamentos médicos, reformas de casa ou apoio financeiro a familiares, especialmente em casos de emergência³¹.

No entanto, a facilidade com que se pode obter crédito consignado pode ser um fator de risco adicional. O superendividamento pode surgir quando muitos idosos usam esse tipo de crédito repetidamente. Um ciclo de endividamento frequentemente resulta da incapacidade de renovar empréstimos ou obter novos créditos consignados. Esse ciclo de endividamento compromete uma parte significativa da renda mensal dos idosos, o que os limita a arcar com outras despesas essenciais, como alimentos e medicamentos.

Além disso, os idosos são frequentemente alvo de atividades criminosas e fraudulentas. Os idosos podem estar vulneráveis a armadilhas financeiras se não tiverem familiaridade com produtos financeiros ou se não conhecerem os termos e condições dos contratos. Correspondentes bancários e instituições financeiras frequentemente usam publicidade enganosa e agressiva para atrair clientes mais

³¹ Souza, B. O. de, & Moretto, C. F. (2014). Entre a razão e a Emoção: a tomada de crédito consignado pelos idosos. *Revista Brasileira De Ciências Do Envelhecimento Humano*, 11(1). <https://doi.org/10.5335/rbceh.2012.3978>

velhos. No entanto, eles ocultam todas as implicações dos empréstimos, como taxas adicionais e prazos de pagamento reais.

Outro fator que influencia a decisão dos idosos de tomar crédito consignado é a pressão familiar. Os idosos geralmente fazem empréstimos para ajudar seus familiares que estão passando por dificuldades; isso pode ser motivado por um senso de dever ou obrigação moral. A coação emocional ou mesmo a falta de outras fontes de apoio financeiro para os familiares podem piorar essa situação, colocando os idosos em uma posição vulnerável.

Por fim, um dos maiores obstáculos enfrentados pelos idosos ao obter crédito consignado é a falta de planejamento financeiro adequado. As necessidades financeiras frequentemente impedem uma análise cuidadosa dos efeitos a longo prazo do endividamento. Sem um planejamento financeiro adequado, os idosos podem enfrentar dificuldades financeiras extremas, aumentando sua vulnerabilidade e comprometendo sua qualidade de vida.

O crédito consignado oferece vantagens significativas para os idosos, como condições de crédito favoráveis e fácil acesso. No entanto, práticas abusivas, superendividamento e falta de planejamento financeiro representam riscos que devem ser cuidadosamente administrados. Para garantir que o crédito consignado seja utilizado de forma segura e duradoura, é essencial que os idosos recebam orientação adequada e sejam protegidos contra práticas fraudulentas.

3.3. Impactos do Crédito Consignado no Endividamento do Idoso

Os efeitos do crédito consignado sobre o endividamento dos idosos são um fenômeno complexo que depende de uma variedade de elementos econômicos, sociais e comportamentais. Os pensionistas e aposentados do Brasil frequentemente usam o crédito consignado, que consiste na dedução direta das parcelas do benefício previdenciário ou salário. As taxas de juros mais baixas desse tipo de crédito, em comparação com outras opções, e sua facilidade de acesso o tornaram popular.

No entanto, a facilidade de obter crédito consignado pode resultar em superendividamento, especialmente para pessoas idosas. Muitos idosos usam esse tipo de crédito para pagar despesas básicas, juros mais altos ou ajudar seus familiares. No entanto, essa prática geralmente leva a um ciclo vicioso de endividamento, em que as

pessoas mais velhas são obrigadas a contrair novos empréstimos para saldar dívidas mais antigas, o que as deixa mais vulneráveis financeiramente.

O superendividamento dos idosos pode ser perigoso. Os idosos não podem pagar tudo o que precisam, como comida, saúde e moradia, se uma parte significativa da renda mensal for comprometida com dívidas. Além disso, o estresse e a ansiedade causados pelo endividamento podem prejudicar a saúde mental dos idosos, causando depressão e isolamento social.

Estudos indicam que a maior parte dos beneficiários do crédito consignado são aposentados do INSS, que, devido à sua estabilidade financeira, são vistos como clientes de baixo risco pelas instituições financeiras. No entanto, essa sensação de segurança pode ser enganosa porque muitos idosos não entendem plenamente os termos dos contratos de crédito consignado, sendo frequentemente influenciados por práticas de marketing agressivas e informações insuficientes.

A pressão social e familiar para assumir dívidas aumenta a vulnerabilidade dos idosos ao mercado de crédito. Familiares pressionam os idosos a fazer empréstimos, e eles enfrentam o dilema de querer ajudar seus entes queridos enquanto arriscam suas próprias finanças.

Para evitar que os idosos se endividem demais, o Estado deve intervir e regular o mercado de crédito. Para garantir que os idosos possam obter crédito de maneira segura e duradoura, é necessário tomar medidas como estabelecer tetos de juros, fornecer informações claras sobre produtos financeiros e realizar uma inspeção rigorosa das práticas de concessão de crédito.

Por fim, embora o crédito consignado ofereça vantagens, como taxas de juros mais baixas e facilidade de uso, também apresenta riscos significativos para o endividamento de pessoas com idade avançada. Fatores econômicos, sociais e comportamentais contribuem para a vulnerabilidade dos idosos. Isso destaca a importância de políticas públicas eficazes e de uma maior conscientização dos riscos associados ao crédito consignado.

3.3.1. Análise Estatística do Crédito Consignado e o Endividamento dos Idosos ³²

³² PORTO, Elisabete Araújo. Evolução do crédito pessoal no Brasil e o superendividamento do consumidor aposentado e pensionista em razão do empréstimo consignado. 2014. 161 f. Dissertação (Mestrado em ciências Jurídicas) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

Para entender os efeitos do crédito consignado no endividamento dos idosos no Brasil, é necessário realizar análises de dados e estatísticas. Devido ao desconto automático das parcelas diretamente da folha de pagamento ou benefício previdenciário do tomador, esta modalidade de crédito tem se mostrado uma solução de fácil acesso e com taxas de juros menores, o que a torna atrativa para os idosos.

Os pensionistas e aposentados do INSS têm recebido crédito consignado em um número significativo, de acordo com os dados do Banco Central do Brasil. Entre 2006 e 2012, as operações cresceram 145,1%, passando de 4,8 milhões para 11,8 milhões. Este aumento significativo reflete a popularização do crédito consignado e a necessidade crescente dos idosos de aumentar sua renda.

No entanto, há um aumento preocupante no endividamento dos idosos devido à facilidade de obter crédito consignado. As pessoas com mais de 60 anos tiveram a maior taxa de inadimplência entre 2014 e 2015, passando de 11,8% para 12,2%, de acordo com um estudo do SERASA. Este dado demonstra a vulnerabilidade financeira dos idosos, que frequentemente recorrem ao crédito consignado para cobrir despesas imediatas sem um planejamento financeiro adequado.

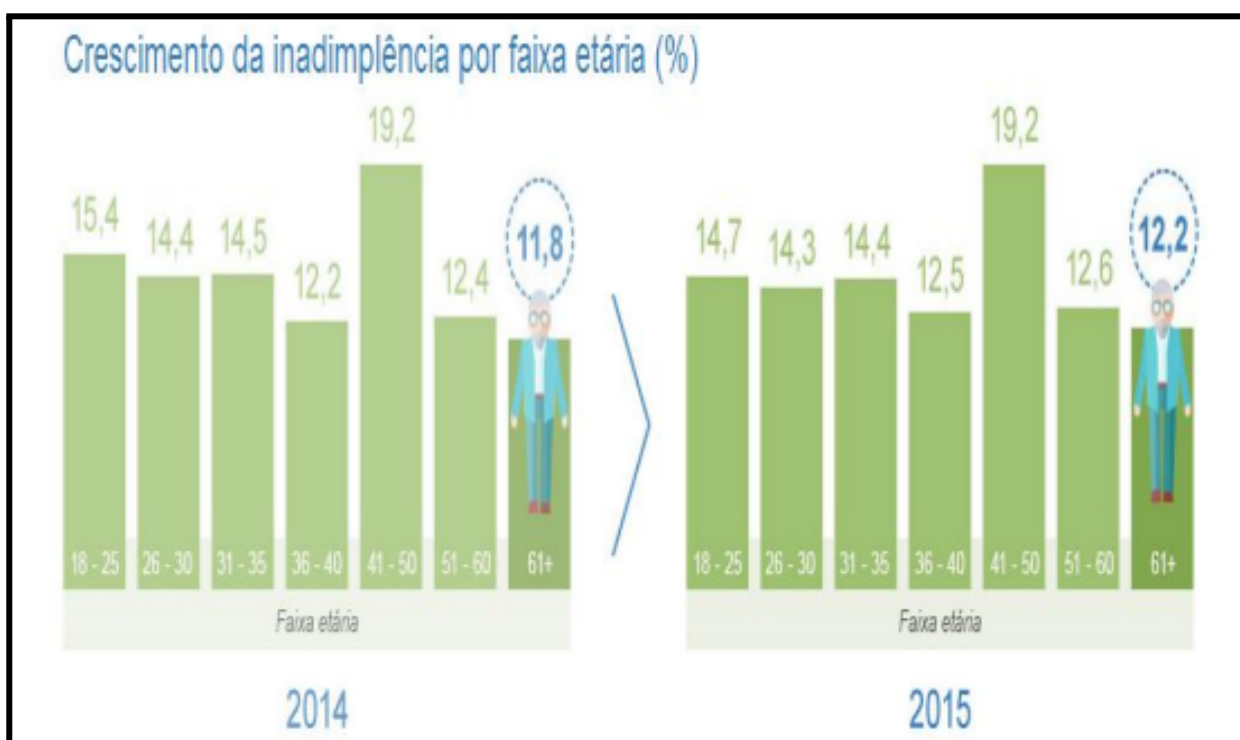


Figura 3 - Crescimento da inadimplência por faixa etária (%). Fonte BRASIL. SERASA CONSUMIDOR.

Além disso, a análise qualitativa mostra que muitos idosos acabam contraindo empréstimos para ajudar seus familiares que estão passando por dificuldades financeiras, o que os leva a continuar se endividando. As práticas de marketing agressivas e a falta de transparência das instituições financeiras agravam esse comportamento. As instituições financeiras frequentemente oferecem refinanciamentos ou novos empréstimos sem informar claramente os riscos e as condições envolvidas.

Os aposentados recebem em média R\$ 3.900,00, com períodos que podem chegar a 72 meses, sendo a duração mais comum superior a 36 meses. Pode ser difícil pagar outras despesas essenciais, como alimentação e medicamentos, se a renda mensal for comprometida com o pagamento das parcelas do crédito consignado.

A vulnerabilidade excessiva dos idosos aos riscos de crédito é um assunto de preocupação crescente. Os idosos são particularmente propensos a práticas abusivas devido a uma série de fatores, incluindo uma diminuição das habilidades físicas e cognitivas, uma menor familiaridade com produtos financeiros complexos e uma confiança excessiva em instituições aparentemente confiáveis.

É imperativo que os idosos sejam protegidos do superendividamento por meio de políticas públicas e regulamentações rigorosas. O crédito consignado não deve ser usado como uma armadilha para o endividamento. Em vez disso, deve ser usado como uma ferramenta para a inclusão financeira, limitando as taxas de juros e fornecendo informações claras sobre os produtos financeiros.

Por fim, os dados mostram uma situação complicada em que o crédito consignado oferece tanto vantagens quanto perigos significativos para os idosos. O perigo do superendividamento e das práticas abusivas superam a facilidade de acesso e as condições favoráveis, enfatizando a necessidade de uma proteção mais eficaz para este grupo vulnerável da população.

3.3.2. Consequências Econômicas e Sociais

O impacto econômico e social do crédito consignado para os idosos é amplo e variado, afetando tanto os indivíduos quanto suas famílias, bem como a sociedade como um todo. O superendividamento de idosos prejudica significativamente a qualidade de vida econômica. Muitas vezes, indivíduos com rendas fixas e restritas, como aposentadorias e pensões, não têm a opção de pagar suas dívidas sem sacrificar

os recursos vitais necessários para alimentação, saúde e moradia. Esta situação pode levar a um ciclo vicioso em que o idoso contrai novos empréstimos para pagar dívidas anteriores, agravando sua condição financeira e comprometendo ainda mais sua renda mensal. O resultado é uma redução significativa do padrão de vida, bem como a perda da capacidade de economizar dinheiro para emergências ou investir em sua saúde e bem-estar. Como resultado, a qualidade de vida pode ser prejudicada a longo prazo.

Do ponto de vista macroeconômico, existem várias maneiras pelas quais o superendividamento dos idosos pode ser prejudicial à economia³³. A redução do consumo pode resultar de um alto nível de inadimplência entre os idosos, afetando a demanda por bens e serviços. A diminuição da demanda pode levar à desaceleração econômica, que pode afetar várias áreas da economia. Além disso, um grande número de idosos endividados frequentemente precisa de apoio do governo para atender às suas necessidades básicas, o que pode colocar os sistemas de assistência social e saúde pública sob pressão e aumentar os gastos do governo com programas de assistência social e saúde.

Além disso, a proliferação do superendividamento aumenta a carga do sistema judicial e dos órgãos de defesa do consumidor. A demanda por serviços jurídicos aumenta com o aumento dos casos de inadimplência e renegociação de dívidas. Isso pode sobrecarregar o sistema de justiça, atrasando a resolução de casos e o pagamento de alívio financeiro aos consumidores endividados. Os custos operacionais dos órgãos envolvidos aumentam como resultado desta necessidade de intervenção legal e judicial para resolver questões de superendividamento. Isso tem um efeito cascata que se espalha por toda a estrutura econômica e jurídica do país.

O superendividamento dos idosos também tem efeitos sociais negativos. Problemas de saúde mental, como depressão e isolamento social, podem ser causados pela ansiedade e pelo estresse que acompanham a incapacidade de administrar as finanças pessoais. As tensões financeiras também podem afetar as relações familiares, causando conflitos e estresse no lar. Os idosos com dívidas frequentemente se tornam dependentes de suas famílias para obter dinheiro, o que pode colocar mais carga nas famílias e prejudicar a harmonia familiar.

³³ BURIN, Roberto. As consequências das políticas públicas para ampliação do crédito como estratégia para o desenvolvimento econômico. 2012. Monografia (Especialização em Gestão Pública) – Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Itaqui, RS, 2012.

O superendividamento pode aumentar a pobreza dos idosos. Muitos idosos enfrentam situações de extrema pobreza devido à incapacidade de gerenciar adequadamente suas finanças e o ciclo contínuo de endividamento, o que tem efeitos negativos significativos na saúde física e mental. Os idosos são menos capazes de participar ativamente da sociedade devido à pobreza, que os marginaliza ainda mais financeiramente e socialmente.

Finalmente, existe a possibilidade de uma recessão econômica em larga escala resultar do superendividamento dos idosos. Quando um grande número de consumidores está inadimplente, o consumo geral diminui, afetando a economia. Quando as vendas caem, as empresas podem cortar empregos e investir menos, o que pode levar a um ciclo de declínio econômico.

Como resultado, os efeitos sociais e econômicos do superendividamento dos idosos são significativos e requerem uma abordagem integral para sua prevenção e tratamento. A fim de mitigar esses efeitos e proteger os consumidores vulneráveis, são necessárias políticas públicas eficazes, regulamentação rigorosa das práticas de crédito e educação financeira contínua. Isso garante que os idosos vivam uma vida digna, segura e autossuficiente.

3.4. Perfil do Consumidor Idoso no Mercado de Crédito

Um conjunto de características demográficas e comportamentais específicas influencia as interações dos clientes mais velhos com produtos financeiros, particularmente crédito consignado, de acordo com uma análise do perfil desses clientes no mercado de crédito. Tanto seu número quanto sua participação no mercado de crédito cresceram significativamente.

Os idosos no Brasil dependem principalmente de rendas fixas de pensões e aposentadorias. A população com 60 anos ou mais tem crescido ao longo dos anos, refletindo o aumento da expectativa de vida e a queda das taxas de natalidade, de acordo com os dados do IBGE. O Brasil tinha aproximadamente 29,3 milhões de idosos em 2017, representando 14,3% da população total. Devido ao aumento da população, os idosos constituem uma parcela significativa e crescente do mercado consumidor, com padrões e necessidades únicos de consumo.

3.4.1. Demografia e Comportamento de Consumo ³⁴

A análise dos hábitos de consumo e da demografia dos idosos no Brasil mostra um cenário complexo e variado. Isso é particularmente verdadeiro quando se leva em consideração o uso do crédito consignado. Com a população envelhecendo, os idosos têm se tornado uma parcela significativa do mercado de consumo e têm características específicas que impactam suas decisões financeiras e comportamentais.

No Brasil, a população idosa tem aumentado significativamente nos últimos anos. A população com 60 anos ou mais aumentou de 9,8% em 2005 para 14,3% em 2015. O aumento da expectativa de vida e a queda das taxas de natalidade estão ligados a essa tendência de crescimento. O Brasil tinha aproximadamente 29,3 milhões de idosos em 2017, representando 14,3% da população total. Este aumento na população significa que os idosos estão mais envolvidos no mercado de consumo, o que resulta em uma maior exposição a produtos financeiros como crédito consignado.

A maioria dos idosos brasileiros depende de rendas fixas de aposentadorias e pensões. Como demonstrado pela PNAD Contínua, uma pesquisa nacional por amostra de domicílios, a maioria dos idosos ganha menos do que um salário mínimo. Devido às limitações de renda, muitos idosos buscam crédito consignado para complementar sua renda e pagar despesas imprevistas ou emergenciais, como medicamentos, cuidados médicos e ajuda financeira a familiares.

Muitos fatores influenciam o consumo dos idosos. Para começar, muitos idosos usam crédito consignado para ganhar dinheiro e ter uma vida digna. Eles usam esse tipo de financiamento para fazer melhorias em suas casas, comprar itens de consumo duráveis e pagar despesas relacionadas à saúde. Com taxas de juros baixas e prazos de pagamento alongados, o crédito consignado é fácil de obter e atraente para os idosos.

Uma característica significativa do comportamento de consumo dos idosos é a tendência de ajudar as famílias que estão passando por dificuldades financeiras com crédito consignado. Estudos mostram que muitos idosos contraem empréstimos consignados para ajudar filhos, netos ou outros parentes próximos, em vez de pagar para si mesmos. Embora esses comportamentos sejam motivados pelos laços afetivos

³⁴ SANTOS, Stella Rodrigues dos; FERREIRA, Juliene Barbosa. Endividamento e crédito consignado: o perfil do idoso uberlandense. 2019. 24 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2019.

e pela solidariedade familiar, podem resultar em superendividamento, principalmente nos casos em que os idosos não tenham fundos suficientes para lidar com imprevistos.

Além disso, a falta de conhecimento financeiro dos idosos leva ao uso inadequado do crédito consignado. Muitos idosos têm baixo nível educacional e não tiveram acesso a instrução formal em finanças, o que os torna mais propensos a não entender os termos e condições dos contratos de crédito. Não saber isso pode levar a decisões financeiras desfavoráveis, aumentando o risco de endividamento.

O comportamento de consumo dos idosos também é influenciado por seu perfil demográfico. A maioria dos idosos brasileiros vive em áreas urbanas e tem casa própria, o que lhes dá certa estabilidade financeira. No entanto, muitos optam por usar crédito consignado como uma opção financeira viável devido à necessidade de gerenciar despesas correntes, assim como, manter e melhorar suas casas.

A vulnerabilidade excessiva dos idosos ao mercado de crédito deve ser levada em consideração. Os idosos são mais propensos a práticas abusivas e fraudes financeiras devido à diminuição natural das capacidades cognitivas e físicas associadas ao envelhecimento, incluindo perda de memória e dificuldades de compreensão de informações complexas. Essa vulnerabilidade é agravada pela confiança excessiva em instituições financeiras e pela falta de familiaridade com as tecnologias atuais. Isso aumenta a probabilidade de que os indivíduos mais velhos sejam enganados por ofertas de crédito aparentemente favoráveis, mas que escondem armadilhas financeiras.

Em resumo, a renda fixa, a necessidade de manter a independência financeira, a solidariedade familiar e a falta de educação financeira contribuem para a demografia e os comportamentos de consumo dos idosos no Brasil. Esses fatores contribuem para o alto uso de crédito consignado entre os idosos. O crédito consignado oferece benefícios imediatos, mas também grandes riscos de endividamento a longo prazo. Para proteger os idosos e ajudá-los a tomar decisões financeiras informadas e seguras, políticas públicas e iniciativas de educação financeira devem ser implementadas.

3.4.2. Vulnerabilidades e Necessidades Específicas

Como grupo de consumidores, os idosos têm vulnerabilidades únicas que impactam significativamente suas interações com o mercado de crédito, especialmente no que diz respeito ao crédito consignado. Fatores físicos e cognitivos, bem como

elementos sociais e econômicos, são responsáveis por essas vulnerabilidades, que, por sua vez, afetam suas escolhas financeiras e os riscos que enfrentam.

É comum que os idosos experimentem uma diminuição de suas habilidades físicas e cognitivas à medida que envelhecem. Muitas pessoas começam a experimentar uma diminuição nas capacidades psicomotoras, como memória, raciocínio e compreensão, a partir dos 60 anos. Essa deterioração gradual pode dificultar a compreensão dos termos e condições complexos dos contratos de crédito consignado, aumentando a vulnerabilidade a práticas abusivas e fraudulentas. Além disso, problemas com a audição e a visão podem tornar ainda mais difícil para os idosos entender e processar informações técnicas e financeiras complexas.

O isolamento e a solidão que afetam muitos idosos na sociedade podem aumentar sua dependência de terceiros e familiares para a tomada de decisões financeiras³⁵. Familiares ou outras pessoas podem fazer com que os idosos se tornem dependentes de empréstimos consignados para ajudar terceiros a resolver seus problemas financeiros, muitas vezes sem considerar as consequências para a própria situação financeira do idoso. O superendividamento pode ser causado pela pressão social e familiar, o que compromete a renda mensal dos idosos e limita sua capacidade de pagar as despesas essenciais. Como também indicado pela ONU:

O processo de envelhecimento traz consigo a redução da capacidade de se recuperar, razão pela qual, as pessoas idosas vítimas de maus-tratos, talvez nunca chegarão a se recuperar completamente, física ou emocionalmente, da experiência sofrida. O efeito da experiência traumática pode ser agravado pelo fato de que a vergonha e o medo produzem uma resistência em pedir ajuda. As comunidades devem trabalhar unidas para prevenir maus-tratos, fraudes contra o consumidor e delitos contra idosos.³⁶

A maioria dos idosos depende financeiramente de rendas limitadas e fixas provenientes de aposentadorias e pensões. Devido a esta dependência de uma renda estável, mas frequentemente insuficiente para cobrir todas as necessidades, muitos idosos optam por usar crédito consignado para financiar despesas adicionais. No entanto, o uso constante desse tipo de crédito pode levar a um comprometimento

³⁵ FABRI, Andréa Queiroz; GUIMARÃES, Lara Oliveira; ALBUQUERQUE, Tainá Borges. A vulnerabilidade do consumidor idoso ante as práticas abusivas nas ofertas de crédito consignado. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Faculdade XYZ, 2022.

³⁶ ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Plano de ação internacional contra o envelhecimento, 2002/ Organização das Nações Unidas; tradução de Arlene Santos– Brasília : Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2003, p. 71-72

excessivo da renda, resultando em um ciclo de endividamento e dificuldades financeiras contínuas.

Uma das principais vulnerabilidades dos idosos é a falta de educação financeira formal. Muitas pessoas não aprenderam sobre finanças ao longo de suas vidas e têm pouco conhecimento sobre produtos e serviços financeiros. Os idosos são mais propensos a aceitar ofertas de crédito sem entender todas as implicações dos termos e condições, como taxas de juros, prazos de pagamento e multas por inadimplência. Essa situação é agravada pela falta de clareza e complexidade dos contratos de crédito consignado, que levam muitos idosos a contrair dívidas em condições desfavoráveis.

Os abusos e fraudes cometidos por instituições financeiras e agentes de crédito frequentemente exploram a vulnerabilidade dos idosos. O marketing enganoso, as vendas agressivas e a falta de clareza são práticas comuns para convencer os idosos a obter empréstimos consignados. Falsidades, como a fabricação de documentos falsos e a contratação de empréstimos sem o consentimento do idoso, também são comuns. Essas práticas colocam em risco a segurança financeira dos idosos e aumentam sua desconfiança no sistema financeiro.

Para reduzir essas questões, os idosos devem ter acesso a informações financeiras claras e fáceis de entender. Programas de educação financeira destinados à terceira idade podem ajudá-los a melhorar seus conhecimentos e a capacidade de tomar decisões financeiras inteligentes. Além disso, para evitar que os idosos sejam vítimas de fraude e abuso, são necessárias regulamentações rígidas e uma fiscalização eficaz.

A implementação de políticas públicas que fomentem a inclusão financeira e forneçam assistência no gerenciamento financeiro é outra necessidade específica dos idosos. Isso inclui a criação de mecanismos de proteção social que garantam que os idosos tenham acesso a fundos suficientes para pagar suas necessidades básicas sem depender excessivamente de crédito consignado.

Uma abordagem integrada, que inclui educação financeira, regulamentação, fiscalização e políticas públicas de proteção social, é necessária para abordar as vulnerabilidades dos idosos no mercado de crédito, que são amplas e variadas. Para garantir que os idosos possam acessar o crédito de forma segura e responsável, mantendo sua dignidade e qualidade de vida, é fundamental reconhecer e abordar essas vulnerabilidades.

3.5. Proteção ao Consumidor Idoso

3.5.1. Legislação e Regulamentação³⁷

A legislação e a regulamentação do crédito consignado no Brasil evoluíram ao longo do tempo para proteger os consumidores, especialmente os idosos, que são particularmente vulneráveis a práticas abusivas e ao superendividamento. A base legal para a concessão de crédito consignado a trabalhadores, pensionistas e aposentados regidos pela CLT foi estabelecida pela Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. Ao permitir que as parcelas dos empréstimos fossem descontadas diretamente da folha de pagamento ou dos benefícios previdenciários, esta lei diminuiu o risco de inadimplência das instituições financeiras.

A Instrução Normativa nº 121/05 do INSS complementou essa legislação e estabeleceu os procedimentos para consignação em pagamentos de empréstimos concedidos a beneficiários da Previdência Social. Para dar aos idosos mais segurança financeira, a instrução limitou as taxas de juros remuneratórios a 2,90% ao mês. No entanto, práticas abusivas por parte de algumas instituições financeiras, como a oferta de cartões de crédito com taxas de juros que variavam entre 8,99% e 11% ao mês, desrespeitaram esses limites, levando a decisões judiciais para manter o teto estabelecido pela Lei nº 10.820/03 também para os cartões de crédito.

A Resolução nº 2.878 do Banco Central do Brasil, de 27 de setembro de 2001, ou "Código do Cliente Bancário", estabeleceu diretrizes específicas para proteger clientes idosos e portadores de deficiência, enfatizando a importância de que as instituições financeiras forneçam informações claras e transparentes. Essa resolução enfatizou a necessidade de práticas de concessão de crédito justas e transparentes, protegendo consumidores vulneráveis de abusos.

Em resposta às dificuldades econômicas causadas pela pandemia de Covid-19, a Lei nº 14.131, de 30 de março de 2021, ampliou temporariamente a margem de crédito consignado para 40% da renda mensal dos beneficiários do INSS. Essa ação foi tomada para fornecer maior liquidez aos idosos durante a crise sanitária. À medida que a pandemia se espalhou, a Medida Provisória nº 1.106, emitida em 17 de março de

³⁷ SCHMITT, Cristiano Heineck. A "Hipervulnerabilidade" do Consumidor Idoso. Trabalho apresentado na disciplina Teoria dos Contratos – a nova crise do contrato - do Programa de Pós-graduação em Direito – Doutorado - da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, em julho de 2008.

2022, ampliou essa margem aumentada e continuou a fornecer suporte financeiro adicional a esse grupo vulnerável.

A Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, ou Lei do Superendividamento³⁸, adicionou novas disposições ao Código de Defesa do Consumidor para proteger os consumidores de ofertas de crédito abusivas. O artigo 54-C, acrescentado pela nova lei, proíbe o assédio ou pressão para contratar produtos, serviços ou crédito, especialmente quando se trata de consumidores idosos, analfabetos, doentes ou em situação de vulnerabilidade agravada. Esta legislação visa evitar que pessoas idosas sejam forçadas a fazer empréstimos de forma imprópria.

Além disso, uma das principais ferramentas legislativas para proteger os direitos dos idosos no Brasil é o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003). Ele estabelece direitos e políticas públicas sobre educação, saúde, segurança e convivência social para idosos. O estatuto, no que diz respeito ao crédito consignado, reforça a necessidade de proteger os idosos contra práticas abusivas e garante que seus direitos sejam respeitados, promovendo sua dignidade e bem-estar social.

Com relação ao Código de Defesa do Consumidor, a Lei de Superendividamento consegue ser um pouco mais incisiva. O Art. 54-C, em seu inciso IV, adicionado pela Lei 14.181/2021, dispõe que é vedado, na oferta de crédito, “assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso...”³⁹. A pena para esta conduta é a “redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal, e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor”⁴⁰.

Entretanto, destaca-se que a Lei nº 8.078/1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, foi alterada pela Lei nº 14.181/2021, que introduziu o Art. 54-D. Esse artigo estabelece que, na oferta de crédito, o fornecedor deve informar e esclarecer adequadamente o consumidor sobre a natureza e modalidade do crédito, bem como todos os custos incidentes. Apesar dessas proteções, não existe um mecanismo de fiscalização preventiva suficientemente robusto das práticas das

³⁸ Lei 14.181, de 1º de junho de 2021. Brasília, DF.

³⁹ O Código de Defesa do Consumidor. Normas Legais. Disponível em <https://www.normaslegais.com.br/juridico/CDC-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor.htm> Acesso em 09 de março de 2023.

⁴⁰ O Código de Defesa do Consumidor. Normas Legais. Disponível em <https://www.normaslegais.com.br/juridico/CDC-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor.htm> Acesso em 09 de março de 2023.

instituições financeiras, sendo necessário muitas vezes recorrer ao judiciário para resolver abusos.

A experiência jurídica demonstra que as penalidades aplicadas após a intervenção judicial são mínimas em comparação com os lucros obtidos pelas instituições financeiras ao assediar consumidores vulneráveis, incentivando a continuidade dessas práticas abusivas.

A intervenção do Estado expõe os idosos à violência financeira, representando uma vulnerabilidade no plano programático ou institucional⁴¹. Para Chomsky⁴², não se trata de uma ineficiência do Estado, mas da existência de uma estrutura social altamente eficiente em manter a exploração da população de baixa renda e preservar as relações de poder em um sistema plutocrático. Esta percepção também é compartilhada por Almeida, em pesquisa realizada em 2020⁴³, onde investigou como os diversos atores, ou seja, os idosos, familiares, instituições financeiras e o governo, se relacionam na busca pela promoção e/ou prevenção da violência financeira contra idosos de baixa renda. Ao analisar a postura dos membros da comissão legislativa no Senado, que discutia a Lei de Superendividamento, destacou:

É muito difícil de materializar o crime, pois ainda não há previsão nem no Estatuto do Idoso e nem no Código de Defesa. O artigo 96 do estatuto fala que é crime dificultar o acesso a serviços financeiros. E o artigo 102 diz de apropriação de proventos e pensão do idoso. O código vai considerar mais o abuso em propagandas e do uso indevido do dinheiro, claramente explícito. Não temos ainda previsão legal expressa que diga que o funcionário da instituição financeira é proibido de vender, ou que deva fazer uma ressalva no contrato sob tal situação de dívida coagida. [...] E creio que não há interesse de ter, porque o próprio projeto de lei que discute sobre o endividamento não sai do papel. Quando eu fui até a comissão, só me ouviram, mas não deram respostas. [...] Há o desinteresse porque esse mercado [de crédito] movimentava muito dinheiro⁴⁴.

⁴¹ PAZ, A. A., SANTOS, B. R., EIDT, O. R. (2006). Vulnerabilidade e envelhecimento no contexto da saúde. *Acta Paul Enferm*, 19(3), pp. 338-342

⁴² CHOMSKY, N. Requiem for the American Dream. (P. Huthison, K. Nyks, & J. P. Scott, Entrevistadores) Acesso em 18 de Jan. de 2019, disponível em https://www.youtube.com/watch?v=_FtpgDvWjkQ

⁴³ DE ALMEIDA, Gustavo Tomaz. Consumo de crédito e violência financeira com idosos de baixa renda: Uma investigação na perspectiva da Transformative Consumer Research. Tese de doutorado em Administração, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020, p. 192.

⁴⁴ DE ALMEIDA, Gustavo Tomaz. Consumo de crédito e violência financeira com idosos de baixa renda: Uma investigação na perspectiva da Transformative Consumer Research. Tese de doutorado em Administração, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020, p. 193.

Mesmo com essas medidas, ainda há problemas. A fiscalização e a implementação eficaz dessas regulamentações ainda enfrentam desafios, principalmente no que diz respeito à prevenção de abusos e à proteção adequada dos idosos contra o superendividamento. É fundamental que as instituições financeiras sejam monitoradas com cuidado e que os clientes mais velhos tenham acesso a informações precisas e claras sobre os produtos financeiros que estão contratando.

Por fim, as leis e regulamentos do Brasil sobre crédito consignado mostram um esforço contínuo para equilibrar a oferta de crédito e proteger os consumidores idosos. Para tornar o crédito consignado uma ferramenta segura de inclusão financeira, em vez de uma armadilha de endividamento, é necessário implementar políticas públicas eficazes e uma fiscalização rigorosa.

3.5.2. Fiscalização e Ações Governamentais

A fiscalização e as medidas tomadas pelo governo são essenciais para proteger os clientes mais velhos do mercado de crédito consignado, prevenir o abuso e garantir que as transações de crédito sejam justas e transparentes⁴⁵. Existem vários órgãos e mecanismos que trabalham para garantir que os direitos dos consumidores mais velhos sejam protegidos.

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é um dos principais órgãos responsáveis pela supervisão do crédito consignado oferecido a pensionistas e aposentados. O INSS define as taxas de juros, os limites de comprometimento da renda e as regras para obtenção de crédito. Para proteger os beneficiários de práticas abusivas, a Instrução Normativa nº 121/05 do INSS limita as taxas de juros a 2,90% ao mês.

Além disso, o Banco Central do Brasil é responsável pela fiscalização das operações de crédito consignado. Ele emite diretrizes para supervisionar o funcionamento das instituições financeiras e garantir que elas operem dentro dos limites estabelecidos. A Resolução nº 2.878, ou "Código do Cliente Bancário", exige que as instituições financeiras forneçam informações claras e fáceis de entender sobre

⁴⁵ SILVA, Lucas Colaço Moura. A tutela ao consumidor idoso em estado de superendividamento e a aprovação do Projeto de Lei Nº 3515/2015, como garantia ao cumprimento efetivo dos direitos sociais e fundamentais entabulados na Constituição Federal de 1988. Caderno de Direito, p. 217-238.

produtos financeiros para proteger os consumidores mais velhos de práticas enganosas e abusivas.

A Controladoria-Geral da União (CGU) supervisiona a eficiência dos controles internos do INSS e de outras agências relacionadas à supervisão do crédito consignado. A CGU frequentemente realiza auditorias para encontrar falhas e áreas de melhoria. Por exemplo, a CGU já percebeu que é necessário melhorar a divulgação de informações aos beneficiários e aumentar o rigor na verificação dos padrões para a concessão de empréstimos.

Além dessas organizações, o Ministério Público e os Procons protegem os direitos dos consumidores mais velhos. Eles encaminham denúncias de práticas abusivas, atuam na resolução de conflitos e fornecem assistência jurídica gratuita. Em particular, o Procon supervisiona o cumprimento das leis de proteção ao consumidor e pode punir as instituições financeiras que violam os direitos dos consumidores.

Medidas de emergência foram tomadas durante a pandemia de COVID-19 para minimizar o impacto financeiro nos idosos. A Lei nº 14.131, de 2021, melhorou a liquidez aumentando temporariamente a margem consignável para 40% da renda dos beneficiários do INSS. No entanto, há preocupações sobre o risco de aumentar o endividamento dos idosos como resultado dessa medida. Para equilibrar as coisas, a Medida Provisória nº 1.106 de 2022 estendeu a margem aumentada, mas com mais atenção às práticas das instituições financeiras.

A Lei nº 14.181, de 2021, ou Lei do Superendividamento, é uma das legislações públicas que protegem os idosos. Os novos dispositivos adicionados ao Código de Defesa do Consumidor foram criados para proteger os consumidores de práticas abusivas de oferta de crédito. O artigo 54-C proíbe o assédio ou a pressão para contratar produtos ou serviços financeiros, especialmente quando se trata de clientes idosos, analfabetos, doentes ou vulneráveis. Essa lei visa evitar que pessoas com idade avançada sejam forçadas a fazer empréstimos.

Muitas vezes, a ação do Estado tem sido insuficiente, apesar das obrigações legais e das ações de fiscalização. A falta de supervisão eficaz permite que as instituições financeiras pratiquem ações abusivas com relativa impunidade, o que leva a um ciclo de endividamento em que muitos idosos são induzidos a contratar novos empréstimos ou refinanciar os que já têm, agravando ainda mais sua situação financeira.

Como resultado, os direitos dos consumidores idosos precisam ser adequadamente protegidos por meio de maior fiscalização e ações governamentais no contexto do crédito consignado. Isso inclui maior rigor na verificação dos dados das instituições financeiras, melhores sistemas de controle e transparência e uma abordagem mais proativa na educação financeira dos idosos, ajudando-os a identificar e evitar práticas abusivas. Além disso, é essencial que as políticas públicas evoluam para acompanhar as mudanças no mercado de crédito, promovendo uma proteção mais eficaz e abrangente para os idosos.

Considerações Parciais

O mercado de crédito consignado no Brasil é uma parte importante da vida financeira dos idosos, pois oferece um tipo de empréstimo com menores taxas de juros e mais fácil de usar. Este capítulo examinou a evolução do mercado de crédito do país, destacando a importância do crédito consignado para a população idosa, seus mecanismos, vantagens e riscos, bem como os efeitos no endividamento e nas condições socioeconômicas dos idosos.

A expansão do crédito consignado foi impulsionada por novas leis e regulamentos, como a estabilização econômica do Plano Real e a regulamentação da Lei nº 10.820/2003. No entanto, a expansão trouxe à tona questões importantes, como o superendividamento dos idosos e sua propensão ao abuso. As transações de crédito consignado entre pensionistas e aposentados aumentaram significativamente, refletindo a necessidade crescente de aumentar a renda e os riscos associados a esse tipo de crédito.

O comprometimento excessivo da renda e o endividamento podem ser causados pelos perfis de consumidores idosos no mercado de crédito, que são caracterizados por uma dependência de rendas fixas, uma educação financeira limitada e uma alta propensão a ajudar seus familiares. Essas ameaças levantam a necessidade de um plano abrangente para proteger os idosos, que inclua educação financeira, regulamentação rígida e supervisão eficaz.

Ações importantes do governo e leis específicas, como o Estatuto do Idoso e a Lei do Superendividamento, protegem os consumidores idosos. No entanto, a eficácia dessas ações depende de uma fiscalização rigorosa e de uma aplicação regular das

leis. Além disso, é fundamental que os idosos tenham acesso a informações financeiras claras e fáceis de entender para que possam tomar decisões confiáveis e informadas.

A necessidade constitucional de coibir abusos do poder econômico e limitar a liberdade da iniciativa privada à função social, abre margem à discussão acerca da intervenção estatal no mercado. O texto constitucional busca garantir uma participação mais igualitária de todos os agentes econômicos no mercado, respeitando, na medida do possível, a liberdade econômica privada⁴⁶.

“No âmbito do atual desenho econômico constitucional, a tentativa de se instaurar um tratamento democrático de mercado é evidente”⁴⁷. O texto constitucional moderno, destaca um rol de princípios e normas constitucionais, com fulcro de assegurar a harmonia e equilíbrio no mercado econômico. Os princípios elencados no artigo 170 da Carta Magna sugerem a adoção de um sistema capitalista de mercado, entretanto, limitado aos ditames da justiça social. “Todos os demais princípios, de certa forma, se relacionam diretamente com o objetivo de promover um equilíbrio nas relações entre os diversos agentes econômicos”⁴⁸.

De acordo com Américo Luiz Martins da Silva, “a Constituição declara que, embora adote o sistema capitalista, a ordem econômica deve dar prioridade aos valores do trabalho humano sobre todos os demais valores da economia de mercado”⁴⁹. Segundo o autor, a finalidade do texto constitucional dispor que a ordem econômica é fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, é garantir a dignidade de todos, conforme os ditames da justiça social. Ou seja, embora consagre uma economia de mercado capitalista, a liberdade econômica não é conferida de forma absoluta, estando limitada à não restrição da valorização do trabalho humano⁵⁰. Nestes termos, conforme afirma Joaquim José Gomes Canotilho⁵¹, a Constituição Brasileira, deixa implícito que busca a democracia econômica.

⁴⁶ MENEZES, Fernanda Montenegro. A democracia econômica no constitucionalismo brasileiro. Dissertação de mestrado da Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo, SP. 2010, p. 146.

⁴⁷ MENEZES, Fernanda Montenegro. A democracia econômica no constitucionalismo brasileiro. Dissertação de mestrado da Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo, SP. 2010, p. 183.

⁴⁸ MENEZES, Fernanda Montenegro. A democracia econômica no constitucionalismo brasileiro. Dissertação de mestrado da Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo, SP. 2010, p. 183.

⁴⁹ MARTINS DA SILVA, Américo Luís. A Ordem Constitucional Econômica. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1996, p. 27

⁵⁰ MARTINS DA SILVA, Américo Luís. A Ordem Constitucional Econômica. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1996, p. 27

⁵¹ CANOTILHO, Joaquim José Gomes. Direito Constitucional e Teoria da Constituição. 7ª edição. Coimbra. Almedina, 2003, p. 335-363

O crédito consignado pode ajudar os idosos a melhorar sua situação financeira. No entanto, deve ser usado em conjunto com uma proteção sólida contra os riscos de superendividamento e atividades abusivas. Para garantir que os idosos possam continuar recebendo os benefícios do crédito consignado, mantendo sua dignidade e qualidade de vida, é necessário implementar políticas públicas eficazes e educação financeira contínua. Para enfrentar os desafios futuros e proteger os consumidores mais vulneráveis, essas políticas devem mudar continuamente e se ajustar às mudanças no mercado de crédito.

Capítulo 4: MÉTODOS DE ASSÉDIO AO CONSUMIDOR IDOSO

4.1. Definição e Tipos de Assédio ao Consumidor Idoso

4.1.1. Definição de assédio ao consumidor

Qualquer prática abusiva, insistente e repetitiva utilizada por fornecedores de produtos e serviços para persuadir, enganar ou manipular os clientes a comprar ou contratar produtos ou serviços contra a sua vontade ou melhor interesse é chamada de assédio ao consumidor. Este tipo de comportamento geralmente se manifesta por meio de ações persistentes e invasivas que tentam convencer os clientes a tomar decisões impulsivas sem ter tempo suficiente para pensar nas circunstâncias ou analisar as opções disponíveis no mercado.

As vulnerabilidades específicas dos consumidores idosos tornam o assédio ainda mais grave. Essas vulnerabilidades podem ser de natureza emocional, como resultado da solidão ou do isolamento social, ou cognitivas, como resultado da falta de capacidade de entender e avaliar criticamente as informações que são recebidas. Além disso, muitos idosos não estão familiarizados com as novas tecnologias, o que os torna um alvo fácil para abusos digitais.

O assédio ao consumidor pode ocorrer em várias formas e canais de comunicação, como ligações telefônicas incessantes, visitas domiciliares não solicitadas, mensagens de texto e e-mails e até mesmo abordagens pessoais em estabelecimentos comerciais⁵². Isso é especialmente verdadeiro para os consumidores mais velhos. O objetivo de todas essas práticas é criar um ambiente de pressão constante para que o cliente se sinta obrigado a aceitar as propostas, mesmo sem saber completamente as consequências financeiras de suas escolhas.

Essa coação é alcançada por meio de técnicas de marketing e vendas altamente eficazes que aproveitam os pontos fracos dos consumidores. Esses métodos incluem manipulação emocional, em que os vendedores apelam para emoções como medo,

⁵² FERREIRA, Fátima de Paula. Assédio de consumo na era digital: parâmetros jurídicos para concessões de crédito à pessoa idosa na atualidade brasileira. 2021. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2021.

urgência ou culpa; e o uso de informações pessoais, coletadas de interações ou bases de dados, para criar ofertas personalizadas e aparentemente impossíveis de resistir.

A utilização de informações incompletas, enganosas ou distorcidas para induzir o consumidor ao erro é outra característica essencial do assédio ao consumidor. Por exemplo, ofertas de crédito podem ser apresentadas de forma a enfatizar apenas os benefícios imediatos, ocultando despesas e taxas de juros elevadas a longo prazo. Em outras situações, a promessa de prêmios e vantagens adicionais é feita para atrair clientes para contratos de crédito, mas a natureza real das promoções é desconhecida.

Os efeitos do assédio ao consumidor são extensos e graves, especialmente para os idosos. Financeiramente, o assédio pode levar ao endividamento excessivo, uma situação na qual o consumidor se vê incapaz de pagar suas dívidas sem comprometer sua subsistência. A pressão psicológica e as práticas enganosas podem causar estresse, ansiedade e até mesmo depressão. O endividamento e as dificuldades financeiras podem isolar e arruinar as relações familiares.

Por fim, o assédio ao consumidor é antiético e viola princípios fundamentais de proteção ao consumidor, prejudicando a qualidade de vida e a dignidade das pessoas, especialmente as mais vulneráveis. Portanto, para garantir um ambiente de consumo justo e seguro, uma regulamentação eficaz e medidas de proteção específicas para este grupo demográfico são necessárias de forma urgente e essencial.

4.1.2. Tipos de assédio

4.1.2.1. Assédio telefônico

O assédio telefônico ocorre quando empresas de crédito, marketing e vendas ligam para clientes frequentemente e insistentemente para oferecer produtos ou serviços. Os clientes mais idosos podem se sentir intimidados ou pressionados a tomar decisões rápidas sem avaliar adequadamente as opções.

Essas chamadas geralmente ocorrem em momentos inoportunos, muitas vezes fora do horário comercial, e são caracterizadas por uma insistência incessante mesmo após a recusa do consumidor. A estratégia usa argumentos persuasivos para induzir o cliente a aceitar a oferta sem pensar muito. Frases como "você precisa decidir agora" ou

"essa é uma oferta única" são comumente usadas e visam incutir uma sensação de urgência falsa.

Além disso, o assédio telefônico frequentemente inclui scripts detalhados que orientam os operadores de telemarketing a lidar com críticas e manter a pressão sobre o consumidor. Em certos casos, as empresas podem usar informações pessoais já coletadas para personalizar as ofertas, tornando-as mais atraentes e dificultando a recusa. Essa prática pode fazer com que os idosos se sintam obrigados a confiar nas informações que são apresentadas, especialmente se parecem vir de fontes familiares ou confiáveis.

Os efeitos psicológicos do assédio telefônico podem ser significativos, aumentando a ansiedade e o estresse, especialmente nas pessoas mais velhas. Os clientes podem tomar decisões impulsivas devido à pressão constante e à violação de sua privacidade⁵³. Além disso, as chamadas repetitivas podem causar desconforto e frustração, prejudicando a saúde emocional do indivíduo.

Do ponto de vista financeiro, o assédio telefônico pode levar a compromissos financeiros desfavoráveis, como contratar créditos com condições adversas ou comprar bens e serviços desnecessários. Ao serem pressionados, muitos idosos acabam aceitando ofertas que comprometem suas finanças pessoais, resultando em endividamento e dificuldade em gerir suas despesas básicas.

Para combater o assédio telefônico, são necessárias regras rígidas que limitem a frequência e o horário das chamadas e garantam que os clientes tenham uma opção clara de recusar chamadas futuras. Uma medida eficaz que tem sido implementada em várias jurisdições é a criação de listas de bloqueio, onde os consumidores podem registrar seus números para evitar receber chamadas de marketing.

Note-se que a jurisprudência tem reconhecido que os idosos, que são os mais afetados por este novo assédio de consumo e ofertas a distância, por telemarketing ou mesmo em domicílio – na solidão de suas casas e de suas vidas, essas ofertas, acompanhadas de uma boa conversa com os vendedores (e assinaturas gratuitas para os filhos), são momentos agradáveis, que se transformam depois em grandes incômodos.⁵⁴

⁵³ GROSS, Elizabeth Ann. Elderly victims of telemarketing fraud: Demographic, social, and psychological factors in victimization and willingness to report. University of Southern California, 1999.

⁵⁴ MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia. Superendividamento dos consumidores no pós-pandemia e a necessária atualização do Código de Defesa do Consumidor. In: MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli (coord.). Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito. São Paulo: Ed. RT, 2006. p. 255-107. Pág 111.

Além disso, é fundamental que os órgãos de proteção ao consumidor monitorem e punam as empresas que violam essas regulamentações para evitar práticas abusivas e proteger os consumidores, especialmente os idosos. A luta contra o assédio telefônico também depende da conscientização dos consumidores sobre seus direitos e sobre como identificar e denunciar práticas de assédio.

Por fim, o assédio telefônico é uma tática hostil e coercitiva que explora as vulnerabilidades dos consumidores, especialmente os idosos, causando danos psicológicos e financeiros. Para tornar o consumo mais equitativo e seguro, medidas regulatórias e educação do consumidor são essenciais.

4.1.2.2. Assédio domiciliar

O assédio domiciliar ocorre quando funcionários de uma empresa visitam a casa de um consumidor sem sua autorização com o objetivo de vender produtos ou serviços. Este tipo de abordagem é muito intrusiva e pode desconcertar os clientes idosos, que frequentemente se sentem obrigados a receber visitantes e ouvir suas ofertas.

Os vendedores usam táticas de alta pressão durante essas visitas, aproveitando a presença física para criar uma sensação de urgência e necessidade. Os idosos podem se sentir intimidados ou constrangidos a tomar decisões rápidas, muitas vezes sem a oportunidade de considerar opções ou consultar seus familiares.

A técnica do assédio domiciliar explora a vulnerabilidade dos idosos, que podem se sentir desconfortáveis ao recusar ou intervir contra um vendedor presente em sua casa. A pressão para que a oferta seja aceita aumenta quando o vendedor está presente pessoalmente, o que pode ser interpretado como uma demonstração de autoridade. Em alguns casos, os representantes podem usar as informações pessoais que coletaram anteriormente para tornar as ofertas mais convincentes e dar a impressão de que a visita é necessária ou útil.

Este tipo de assédio não apenas viola a privacidade do consumidor, mas também pode resultar em decisões financeiras impulsivas e prejudiciais. Ao serem pressionados em sua própria casa, muitos idosos acabam adquirindo produtos ou serviços que não precisam ou não são financeiramente viáveis. A pressão para fazer pagamentos imediatos ou assinar contratos pode resultar em compromissos financeiros difíceis de cumprir, o que pode levar ao endividamento.

O efeito psicológico do assédio domiciliar é considerável. Os idosos que vivem sozinhos ou têm condições médicas que os tornam mais vulneráveis à pressão externa podem experimentar ansiedade e estresse como resultado da invasão de privacidade e da pressão constante. Além disso, ser vítima de assédio em sua própria casa pode fazer com que as pessoas percam a confiança e a sensação de segurança.

A adoção de regras que limitem ou proíbam visitas não solicitadas é essencial para mitigar as consequências do assédio domiciliar. Antes de enviar funcionários às casas dos clientes, as empresas devem obter consentimento expresso. Além disso, campanhas de conscientização podem ajudar os idosos a aprender sobre seus direitos e como lidar com visitas indesejadas.

A criação de listas de bloqueio para clientes também é uma estratégia eficaz; eles podem registrar para que empresas não visitem suas casas. Para garantir que os consumidores sejam protegidos contra práticas abusivas, os órgãos de proteção ao consumidor devem monitorar e penalizar rigorosamente as empresas que violam essas regulamentações.

Por fim, o assédio domiciliar é uma ação hostil e coercitiva que explora a vulnerabilidade dos idosos, causando danos psicológicos e financeiros. Um ambiente de consumo mais seguro e justo pode ser alcançado por meio de regulamentações rígidas, conscientização do consumidor e ação dos órgãos de fiscalização.

4.1.2.3. Assédio digital

O termo "assédio digital" refere-se a ações abusivas realizadas por meio de canais eletrônicos, como e-mails, mensagens de texto, redes sociais e anúncios online, com o objetivo de persuadir ou influenciar os clientes a comprar bens ou serviços. Com o crescimento da internet e das tecnologias de comunicação, esta modalidade de assédio está se tornando um grande problema para a proteção dos consumidores, especialmente dos idosos.

Com a popularização dos smartphones e o amplo acesso à internet, os clientes são bombardeados diariamente com uma avalanche de mensagens publicitárias personalizadas. Os dados pessoais e os hábitos de navegação dos usuários podem ser usados pelas empresas para direcionar suas campanhas com precisão, utilizando técnicas de marketing digital e algoritmos sofisticados. Essa prática pode ser

particularmente prejudicial para os idosos, pois muitos deles não são familiarizados com as tecnologias digitais necessárias para distinguir entre ofertas legítimas e enganosas.

E-mails não solicitados, conhecidos como spam, são uma forma comum de assédio digital. Esses e-mails frequentemente contêm informações incompletas ou enganosas, persuadindo os clientes a clicar em links que conduzem a sites fraudulentos ou a adquirir produtos em condições desfavoráveis.

Mensagens de texto e instantâneas são outra forma de assédio digital, onde clientes recebem diretamente ofertas de crédito ou promoções via SMS e aplicativos de mensagens. Essas mensagens frequentemente vêm acompanhadas de promessas de prêmios ou descontos, criando uma falsa impressão de urgência.

Nas redes sociais, os interesses e comportamentos online dos usuários são utilizados para exibir anúncios personalizados em plataformas como Facebook, Instagram e Twitter. Devido à sua crescente presença nessas plataformas e à dificuldade de detectar práticas enganosas, os idosos frequentemente se tornam alvos fáceis.

Anúncios pop-up e banners também são formas de assédio digital, apresentando produtos ou serviços de forma agressiva em sites e aplicativos que os clientes frequentemente visitam. Esses anúncios podem ser difíceis de remover e frequentemente redirecionam os clientes para sites que coletam dados pessoais ou conduzem vendas em condições desfavoráveis.

O assédio digital pode ter um efeito profundo nos consumidores idosos. A exposição contínua a mensagens persuasivas e intrusivas pode causar ansiedade e estresse psicológico. Financeiramente, o resultado pode ser catastrófico, pois muitos idosos podem ser levados a contrair dívidas desnecessárias ou a investir em bens e serviços inúteis.

Além disso, o assédio digital explora as dificuldades que os idosos têm com o uso de tecnologias digitais. A complexidade das informações e a sofisticação dos métodos utilizados dificultam a avaliação crítica das propostas apresentadas. Isso leva a decisões de consumo precipitadas e frequentemente prejudiciais.

Para reduzir os efeitos do assédio digital, os órgãos de proteção ao consumidor devem implementar mais regulamentações sobre o uso e a coleta de dados pessoais e garantir que as práticas de marketing digital sejam claras e transparentes. A adoção de programas educacionais também é crucial para ensinar os idosos a identificar e evitar atividades abusivas online.

O Brasil tem leis como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que regula o tratamento de dados pessoais. Essas leis são essenciais para proteger os consumidores contra o uso indevido de seus dados. No entanto, a eficácia dessas leis depende da conscientização dos consumidores sobre seus direitos e da supervisão rigorosa por parte dos órgãos competentes.

Por fim, a proteção dos direitos dos consumidores, particularmente dos idosos, é desafiada pelo assédio digital. Um ambiente online seguro e justo para todos requer uma combinação de fortes regulamentos, fiscalização e educação digital.

4.1.2.4. Assédio em estabelecimentos comerciais

O assédio em estabelecimentos comerciais é uma prática abusiva em que os vendedores abordam os clientes de maneira agressiva e insistente para convencê-los a comprar bens ou serviços. Este tipo de assédio é particularmente problemático em ambientes físicos, onde a pressão direta e imediata pode ser muito desconfortável e difícil de evitar, especialmente para clientes mais velhos.

Os vendedores em lojas usam uma variedade de estratégias para persuadir os clientes a fazer compras impulsivas. A maioria desses métodos envolve táticas de alta pressão, manipulação emocional e informações falsas. Vendedores frequentemente criam um senso de urgência, dizendo que a oferta é válida apenas por um curto período de tempo ou que o estoque do produto está acabando. Esta estratégia é destinada a impedir que os clientes tenham tempo para pensar cuidadosamente em suas opções ou consultar seus familiares antes de tomar uma decisão. A pressão para tomar uma decisão rápida pode fazer com que as pessoas comprem coisas que não precisam ou não podem pagar.

Além disso, os vendedores usam apelos emocionais para persuadir os clientes. Enfatizando os benefícios emocionais de um produto, como segurança, conforto ou status social, eles fazem com que os clientes se sintam culpados ou ansiosos por não comprar o item. Esses discursos podem ser particularmente persuasivos para os idosos, explorando suas preocupações com a saúde, bem-estar ou aceitação social.

Em certos casos, os vendedores podem fornecer informações incompletas ou distorcidas sobre os produtos. Isso significa que detalhes importantes, como taxas adicionais, termos de garantia ou políticas de devolução, não são incluídos. A

desinformação intencional e a falta de clareza podem levar os clientes a tomar decisões sem entender totalmente as consequências financeiras. Os vendedores também podem acompanhar os clientes por toda a loja, oferecendo conselhos constantes e tentando vender mais itens. Esta persistência pode ser particularmente desconcertante para os idosos, que podem se sentir obrigados a comprar algo apenas para sair de uma situação desconfortável.

Os vendedores frequentemente usam demonstrações ao vivo para atrair clientes. Embora as demonstrações possam ser educativas, elas também podem ser manipuladoras, focando apenas nas vantagens do produto e ignorando as desvantagens. Uma demonstração impressionante pode convencer os clientes mais velhos a comprar, mas a experiência de uso a longo prazo pode ser insatisfatória.

O assédio em estabelecimentos comerciais pode causar danos financeiros e emocionais significativos aos consumidores idosos. Muitos idosos podem se sentir pressionados a gastar mais do que podem pagar, o que compromete seu orçamento e leva ao endividamento. Além disso, ser constantemente pressionado e abordado pode causar ansiedade, estresse e uma sensação de perda de controle sobre suas decisões de compra.

Existem várias maneiras de combater o assédio em estabelecimentos comerciais. As autoridades responsáveis pela proteção ao consumidor devem estabelecer e implementar regulamentações rígidas que impeçam práticas de venda agressivas e enganosas. Para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados, é necessária uma fiscalização eficaz dessas normas. Campanhas de conscientização podem ajudar os consumidores, especialmente os idosos, a identificar e combater o abuso de vendas. Informar os consumidores sobre seus direitos e como lidar com vendedores persistentes é uma ferramenta poderosa para diminuir o impacto do assédio.

Os estabelecimentos comerciais devem ser incentivados a implementar políticas de vendas e devoluções claras e transparentes. É possível reduzir o número de incidentes de assédio garantindo que os clientes tenham acesso fácil e completo a informações detalhadas e precisas sobre os produtos. Os vendedores podem melhorar a experiência de compra se forem treinados para agir de maneira ética e respeitosa. Estabelecimentos que valorizam o atendimento ao cliente e evitam táticas de alta pressão geralmente criam relacionamentos de confiança e lealdade com os clientes.

O assédio em estabelecimentos comerciais explora a vulnerabilidade dos consumidores, especialmente dos idosos. Para proteger os direitos dos consumidores e criar um ambiente de compra seguro e justo, regulamentações rigorosas e educação do consumidor são essenciais.

4.2. Estratégias Utilizadas no Assédio

4.2.1. Técnicas de persuasão⁵⁵

As estratégias de persuasão são uma parte importante do assédio ao consumidor, pois são usadas para manipular sua decisão de compra de maneira sutil e muitas vezes maliciosa. Essas abordagens aproveitam as vulnerabilidades comportamentais e emocionais dos clientes, explorando suas necessidades, desejos e inseguranças para criar um ambiente favorável à aceitação das ofertas.

Contar histórias não é propriamente uma novidade no longo desenvolvimento da civilização. A sua utilização para o convencimento do consumidor a adquirir produtos e/ contratar serviços com base na credibilidade que essa história atribui à imagem do fornecedor, à sua marca e ao produto ou serviço é uma novidade constatada no ambiente pós-moderno. [...] Na prática publicitária, o storytelling, em breve resumo, compreende: (i) apreensão das histórias dos clientes para utilização, na medida do possível, como ilustração da campanha de comunicação; (ii) determinação do público-alvo para construção de uma narrativa orientada; (iii) enquadramento da mensagem publicitária como história; e, por fim, (iv) coerência no ato de "contar" idêntica história para todos os consumidores.⁵⁶

A utilização do storytelling na publicidade, conforme discutido, revela-se uma técnica moderna e sofisticada de persuasão, particularmente eficaz em um ambiente pós-moderno onde a narrativa e a emoção desempenham papéis centrais. No contexto dos consumidores idosos, essa prática adquire uma importância ainda maior devido à hipervulnerabilidade desse grupo. As histórias autênticas e emocionalmente ressonantes podem criar um forte vínculo de confiança e credibilidade entre o

⁵⁵ VERBICARO, Dennis; ATAÍDE, Camille da Silva Azevedo; RODRIGUES, Lays. Desvendando a vulnerabilidade comportamental do consumidor: uma análise jurídico-psicológica do assédio de consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 119/2018, p. 349-384, set.-out. 2018. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/341990473>. Acesso em: 06 jun. 2024.

⁵⁶ AFONSO, Luiz Fernando. *Proteção do consumidor: propaganda enganosa e prática de storytelling*. Almedina Brasil, 2019. S/P

fornecedor e o consumidor, tornando os idosos mais suscetíveis às ofertas apresentadas. A narrativa coerente e a repetição consistente da mensagem publicitária ajudam a solidificar a imagem do fornecedor e a fidelidade à marca, explorando as necessidades emocionais e psicológicas dos consumidores idosos.

No entanto, essa abordagem pode facilmente ser manipulada para explorar a vulnerabilidade dos idosos, resultando em assédio e decisões de consumo prejudiciais. A manipulação emocional através de histórias envolventes pode obscurecer informações críticas sobre produtos e serviços, levando os idosos a assumirem compromissos financeiros inadequados. A confiança gerada pelas narrativas pode ser usada de forma desonesta, criando um ambiente onde os idosos se sentem pressionados a tomar decisões rapidamente, sem uma compreensão completa dos riscos envolvidos.

4.2.1.1. Manipulação emocional

Quando se trata de assédio ao consumidor, uma abordagem comumente utilizada é a manipulação emocional, que se baseia no uso de emoções e sentimentos para influenciar suas decisões de compra. Esta técnica é eficaz porque as emoções desempenham um papel crucial no comportamento humano e frequentemente superam a razão e a lógica nas tomadas de decisão. A manipulação emocional no domínio do consumo visa estabelecer uma conexão profunda e instintiva entre o cliente e o produto ou serviço que está sendo oferecido. Isso pode ser alcançado por meio de uma variedade de estratégias e abordagens.

Histórias emocionantes e envolventes são uma das formas mais comuns de manipulação emocional que atingem diretamente os sentimentos do cliente. Anúncios publicitários frequentemente envolvem emoções como alegria, amor, nostalgia ou medo. Por exemplo, anúncios que retratam famílias felizes reunidas em torno de uma mesa de jantar ou pessoas que alcançam sucesso pessoal e profissional após o uso de um determinado produto são projetados para gerar sentimentos positivos. Esses anúncios sugerem que o bem ou serviço é essencial para alcançar esses estados desejáveis.

A criação de uma sensação de urgência ou escassez é outra abordagem utilizada na manipulação emocional. Anúncios que prometem ofertas "por tempo limitado" ou "últimas unidades disponíveis" incitam os clientes a tomar decisões rápidas

sem pensar muito. Esse senso de urgência ativa emoções como ansiedade e medo de arrependimento, levando o consumidor a agir de forma impulsiva.

A exploração de inseguranças e desejos profundos também pode ser um componente da manipulação emocional. Muitas campanhas publicitárias visam abordar diretamente as preocupações do consumidor, como segurança, aceitação social e autoestima. Por exemplo, produtos de beleza são frequentemente promovidos com mensagens que sugerem que seu uso aumentará a atratividade, levando a uma maior aceitação e sucesso social. De forma semelhante, produtos de segurança, como alarmes residenciais, usam o medo de ataques e crimes para persuadir os clientes de que precisam do produto imediatamente.

Além disso, a utilização de figuras públicas e celebridades em anúncios também é uma estratégia poderosa para manipular sentimentos. As celebridades podem criar conexões aspiracionais com os clientes devido à sua influência e status. Os clientes são levados a acreditar que, ao comprar um produto promovido por uma figura respeitada ou admirada, estarão mais próximos do estilo de vida ou das qualidades associadas a essa figura. Esse tipo de apelo emocional se baseia na identificação e no desejo de emular as qualidades e o sucesso da celebridade.

A utilização de algoritmos e análise de dados tornou a manipulação emocional digital ainda mais complexa. Atualmente, as empresas podem ajustar seus anúncios com base nos históricos de navegação e nas interações online dos clientes. Isso permite a criação de campanhas extremamente direcionadas que se concentram em sentimentos muito específicos de cada indivíduo. Por exemplo, anúncios que abordam questões de saúde e bem-estar podem atrair clientes que buscam conteúdo relacionado à saúde. Esses anúncios podem também promover produtos relacionados à saúde, como suplementos alimentares ou equipamentos de ginástica.

Embora eficaz do ponto de vista do marketing, a manipulação emocional levanta sérios problemas éticos, especialmente quando usada para clientes vulneráveis, como os idosos. Essas práticas exploram emoções profundas e muitas vezes irracionais, o que pode levar os clientes a tomar decisões prejudiciais, como endividamento, compras impulsivas de coisas desnecessárias e até mesmo efeitos negativos na saúde mental, como aumento do estresse e ansiedade.

É fundamental estabelecer regulamentações rigorosas que protejam os consumidores, garantindo que as práticas de marketing sejam claras e não enganosas, para reduzir os efeitos prejudiciais da manipulação emocional no consumo. Além disso,

é essencial educar os consumidores para que possam identificar e evitar táticas de manipulação emocional, a fim de promover uma cultura de consumo mais consciente e informada.

Em resumo, a manipulação emocional é uma estratégia persuasiva poderosa para assédio ao consumidor, que se aproveita de suas vulnerabilidades emocionais para manipular suas decisões de compra. Embora eficaz, essa prática pode ter resultados perigosos significativos, destacando a importância de legislação e instrução para proteger os consumidores e promover práticas de marketing mais éticas.

4.2.1.2. Uso de informações pessoais

No contexto do assédio ao consumidor, o uso de informações pessoais é uma estratégia de persuasão que envolve a coleta e análise de dados individuais para gerar propostas extremamente personalizadas e, portanto, mais convincentes. Graças ao avanço da tecnologia e à proliferação de dispositivos conectados, as empresas agora têm acesso a uma grande quantidade de dados sobre os hábitos e preferências dos consumidores. Esses dados são utilizados para otimizar as campanhas de marketing e aumentar a eficácia das estratégias de persuasão.

Navegar na internet, comprar coisas online, interagir em redes sociais e até mesmo usar dispositivos inteligentes em casa são algumas das muitas maneiras pelas quais as informações pessoais podem ser coletadas. Empresas de tecnologia e marketing usam algoritmos complexos para analisar esses dados e descobrir padrões de comportamento, interesses e necessidades dos consumidores. Essas análises ajudam as empresas a segmentar o público e direcionar anúncios para aqueles que são mais propensos a comprar.

A capacidade de personalizar a experiência do cliente é um grande benefício dessa abordagem. Por exemplo, uma pessoa que costuma comprar produtos de bem-estar pode começar a receber anúncios de suplementos vitamínicos, aparelhos de ginástica ou programas de dieta personalizados. Com essa personalização, a empresa parece entender e atender às necessidades individuais do cliente, o que aumenta a probabilidade de ele se sentir compelido a comprar.

No entanto, existem preocupações éticas e de privacidade associadas ao uso de dados pessoais. A coleta e armazenamento de grandes quantidades de dados pessoais

sem o consentimento explícito do consumidor pode ser considerado invasivo e explorador. Além disso, o abuso e manipulação do comportamento do consumidor podem ocorrer se não houver clareza sobre como esses dados são usados e compartilhados.

O *retargeting* é um método comum de marketing em que anúncios específicos são mostrados a clientes que demonstraram interesse em um produto ou serviço, por exemplo, visitando um site ou adicionando produtos ao carrinho de compras sem concluir a compra. Embora essa abordagem possa aumentar as taxas de conversão e reengajar os clientes, também pode ser vista como intrusiva, especialmente se os clientes não souberem que estão sendo monitorados.

A possibilidade de discriminação baseada em perfis de consumo é outra preocupação. As empresas podem usar informações pessoais, como dados demográficos ou comportamentais, para oferecer preços ou condições de crédito diferentes a cada cliente. Isso pode levar a práticas desleais, resultando em clientes menos favorecidos pagando mais ou recebendo ofertas menos vantajosas.

Para mitigar esses riscos, as empresas devem adotar práticas transparentes e éticas quando coletam e usam informações pessoais. Isso inclui obter o consentimento informado dos consumidores, fornecer uma explicação detalhada sobre como seus dados serão utilizados e permitir que eles optem por não participar de práticas de coleta de dados específicas. Além disso, regulamentos rígidos de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) do Brasil, devem ser adotados para proteger os direitos dos consumidores.

Em resumo, as informações pessoais são uma ferramenta eficaz para persuadir no assédio ao consumidor e permitem a criação de campanhas de marketing extremamente personalizadas e eficazes. Para evitar abusos e garantir um ambiente de consumo justo e equilibrado, essa prática deve ser conduzida de maneira ética e transparente, respeitando a privacidade e os direitos dos consumidores.

4.2.2. *Práticas enganosas*

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso é potencializada pela complexidade técnica necessária para compreender a cadeia de fornecimento de serviços financeiros. Mais ainda, considerando se tratar de, muitas vezes, um leigo que necessita

prementemente dos serviços, em razão de doenças ou da morte iminente. Suscetível à pactos complexos, de longa duração, como planos de serviços de assistência à saúde ou funerárias, ou mesmo empréstimos consignados intermináveis, com cláusulas tirânicas.⁵⁷

[...] O grande impasse do crédito é a sua contração sem a prévia avaliação das condições do contratante e das possíveis consequências para o seu futuro. A sedução que exerce a sociedade de consumo promete muitas vezes a felicidade, a prosperidade e o prazer através da aquisição de bens. As práticas exercidas no comércio, porém, podem terminar por arruinar toda a vida daquele que contrai o crédito sem maiores reflexões ou desnecessariamente, apenas para satisfazer um desejo supérfluo. O consumidor é seduzido pela publicidade, muitas vezes exercida sem transparência e omissa em relação a cláusulas essenciais do contrato, ou pelo desconhecimento do próprio conteúdo do contrato e das consequências negativas da contratação, o que pode levá-lo a ruína econômica⁵⁸

Além disso, a falta de clareza e transparência na divulgação das informações sobre os empréstimos consignados é uma prática recorrente. Muitas vezes, as informações relevantes são omitidas ou apresentadas de forma confusa, dificultando a compreensão por parte dos idosos. Isso pode levá-los a tomar decisões precipitadas ou a contrair dívidas que não conseguem arcar.

4.2.2.1. *Ofertas falsas*

No caso do crédito consignado e do assédio ao consumidor idoso, as instituições financeiras e os vendedores usam práticas enganosas para persuadir os clientes a fazer escolhas que não fariam se estivessem totalmente informados. Essas práticas incluem explorar as vulnerabilidades dos idosos e fornecer informações falsas, incompletas ou distorcidas.

Em ofertas falsas, vendedores e instituições financeiras prometem condições extremamente vantajosas, mas essas condições não são cumpridas. Os clientes mais idosos são mais propensos a confiar nas promessas feitas por funcionários de

⁵⁷ MARQUES, Claudia Lima. Solidariedade na doença e na morte: sobre a necessidade de “ações afirmativas” em contratos de planos de saúde e de planos funerários frente ao consumidor idoso. In: Constituição, direitos fundamentais e direito privado. Organização de Ingo Sarlet. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2003. p. 194.

⁵⁸ GONTIJO, Patricia Maria Oliva. Crédito e superendividamento: uma análise em busca da concretização do princípio da dignidade da pessoa humana. Anais do XIX Encontro Nacional do CONPEDI, Fortaleza, 2010

organizações aparentemente confiáveis, portanto, esse tipo de ação é particularmente prejudicial para eles⁵⁹.

Ofertas falsas no crédito consignado geralmente incluem a promessa de taxas de juros muito baixas, isenção de taxas ou benefícios adicionais que, na realidade, são inexistentes ou mínimos. Essas promessas são usadas para persuadir os clientes mais velhos a assinar contratos imediatamente, sem questionar ou refletir sobre eles.

A oferta de "promoções especiais" ou "condições exclusivas", que aparentemente são válidas apenas por um curto período, é uma estratégia comum. O senso de urgência leva os consumidores a tomar decisões rapidamente, muitas vezes sem ler os termos do contrato. Após a assinatura, os clientes descobrem que as condições prometidas não são verdadeiras e que estão vinculados a termos muito mais caros do que os apresentados inicialmente.

Além disso, ofertas falsas podem incluir a manipulação de informações financeiras para tornar os produtos de crédito mais atraentes. Por exemplo, vendedores podem apresentar simulações de empréstimos com valores mensais de pagamento mais baixos, mas omitir que esses valores resultam de prazos de pagamento muito longos, o que resulta em um custo total muito maior devido aos juros acumulados. Essa falta de clareza é um tipo de engano que explora a confiança e a falta de conhecimento técnico dos clientes idosos.

As ofertas falsas para os idosos podem ter efeitos graves. Muitas pessoas acabam comprometendo uma parte significativa de sua renda mensal em pagamentos de empréstimos que não podem ser cancelados ou alterados facilmente. Isso pode resultar em um ciclo de endividamento, no qual os indivíduos com dívidas mais antigas são obrigados a fazer novos empréstimos para pagar suas dívidas anteriores. Em última análise, isso pode resultar em uma espiral de dívida cada vez maior.

É fundamental que haja uma regulamentação rigorosa e que as leis existentes sejam cumpridas para proteger os consumidores idosos das ofertas falsas. As instituições financeiras devem fornecer informações precisas e claras sobre todos os termos e condições dos contratos de crédito. Além disso, campanhas de conscientização devem ser realizadas para informar os consumidores sobre como identificar ofertas enganosas e seus direitos ao enfrentar práticas enganosas.

⁵⁹ CRUZ, Camila Maria Félix da. O caráter abusivo da publicidade de crédito consignado direcionada ao consumidor idoso. João Pessoa, 2020. 61 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal da Paraíba, 2020. Orientador: Prof. Me. Adaumirton Dias Lourenço.

O Estado frequentemente falha em abordar as raízes estruturais das práticas publicitárias abusivas, que estão intimamente ligadas à lógica do sistema capitalista. No capitalismo, as instituições financeiras são incentivadas a maximizar seus lucros, mesmo que isso signifique explorar os idosos e outros grupos vulneráveis⁶⁰. Além disso, a legislação brasileira, muitas vezes, não aborda adequadamente a questão da desigualdade de poder entre as instituições financeiras e os consumidores, especialmente os idosos. Os idosos são frequentemente alvos fáceis de práticas publicitárias enganosas devido à sua falta de familiaridade com novas tecnologias e complexidades financeiras, bem como à sua confiança nas instituições estabelecidas.

Os órgãos reguladores e de supervisão, como o Procon e o Ministério Público, devem monitorar e punir as empresas que praticam práticas enganosas. Isso inclui a realização de auditorias regulares e a investigação de denúncias de consumidores. Para evitar que os idosos sejam vítimas de ofertas enganosas, os processos de concessão de crédito devem ser transparentes e as empresas devem ser responsabilizadas.

Em resumo, as ofertas falsas são um método malicioso que explora a vulnerabilidade dos clientes idosos, causando danos financeiros e emocionais graves. Para proteger os direitos dos idosos e permitir que eles tomem decisões financeiras seguras e informadas, são necessárias medidas regulatórias rigorosas, fiscalização eficiente e educação do consumidor.

4.2.2.2. Informações incompletas ou distorcidas

Uma prática enganosa comum no assédio a consumidores idosos é fornecer informações incompletas ou distorcidas, especialmente quando se trata de concessões de crédito. Essa abordagem envolve a seleção ou manipulação da apresentação de dados, destacando apenas os benefícios evidentes em vez dos aspectos negativos ou complicados de um produto ou serviço. O objetivo é persuadir os clientes a tomar decisões com base em uma compreensão limitada ou errônea dos termos que estão sendo apresentados.

Não olvidar, ainda, que nos termos do Código de Defesa do Consumidor, o art. 31 adverte que:

⁶⁰ BASTOS, Manoel Dourado. Indústria Cultural e capitalismo tardio: origens da Economia Política da Comunicação no Brasil em Mercado Brasileiro de Televisão. Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación, 2019, 142: 187-202.

A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores⁶¹

Vendedores de contratos de crédito podem intencionalmente ocultar informações importantes, como taxas de juros reais, encargos adicionais e multas por atraso. A oferta de um empréstimo com uma taxa de juros inicialmente baixa é um exemplo comum, sem mencionar que essa taxa aumentará significativamente após um período inicial ou que taxas adicionais se acumularão ao longo do tempo. Além disso, os clientes não são incentivados a ler cuidadosamente porque termos e cláusulas complexos podem estar escondidos em letras miúdas ou em documentos anexos.

A distorção das circunstâncias financeiras do produto é outra estratégia comum. Isso pode incluir a simulação de parcelas mensais que parecem acessíveis, mas são calculadas com prazos de pagamento muito longos, resultando em um custo total alto devido aos juros acumulados. Os clientes idosos, que costumam confiar na autoridade e no conhecimento dos vendedores, podem não entender os efeitos prolongados dessas condições.

Além disso, vendedores podem fornecer informações enganosas sobre a flexibilidade do contrato, como a facilidade de renegociação ou quitação antecipada, sem explicar as penalidades ou taxas associadas. Isso dá aos consumidores a impressão de segurança e flexibilidade, levando-os a acreditar que podem facilmente alterar os termos do empréstimo caso suas condições financeiras mudem.

Os consumidores mais velhos são particularmente prejudicados por informações não claras e distorcidas. Eles podem ter dificuldade em entender termos financeiros complexos ou podem confiar demais na boa-fé dos vendedores. Essa confiança pode ser abusada, levando os clientes a assumir compromissos financeiros que não estavam preparados para fazer.

Aceitar propostas baseadas em informações erradas ou distorcidas pode ter efeitos devastadores. Os clientes mais velhos podem enfrentar pagamentos mensais que não podem pagar, levando a um ciclo de endividamento e, eventualmente, à perda

⁶¹ O Código de Defesa do Consumidor. Normas Legais. Disponível em <https://www.normaslegais.com.br/juridico/CDC-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor.htm> Acesso em 09 de março de 2023.

de ativos significativos. Essas práticas podem causar muito estresse emocional, ansiedade e sentimentos de engano e traição, além dos efeitos financeiros.

A adoção de regulamentos rigorosos que exijam clareza total nas comunicações de vendas reduz os riscos de informações incompletas ou distorcidas. As instituições financeiras devem fornecer informações claras, detalhadas e fáceis de entender sobre todos os aspectos dos créditos, incluindo taxas, encargos e penalidades. Os documentos do contrato devem ser apresentados de maneira fácil de entender e os vendedores devem receber treinamento para transmitir essas informações de maneira ética e precisa.

Além disso, as agências de proteção ao consumidor, como o Procon e o Ministério Público, são muito importantes para monitorar essas práticas. A aplicação rigorosa das leis atuais e a promoção de campanhas de conscientização podem ajudar a proteger os consumidores idosos, dando-lhes a capacidade de tomar decisões informadas e identificando práticas enganosas.

Por fim, oferecer informações incompletas ou distorcidas é um tipo de assédio ao consumidor que explora as vulnerabilidades dos idosos. Uma combinação de regulamentação rigorosa, fiscalização cuidadosa e educação contínua dos consumidores é necessária para proteger essas práticas.

4.2.3. *Pressão e intimidação*

Uma preocupação significativa é a presença de consumidores mais velhos que são assediados por métodos de pressão e intimidação⁶². Isso mostra que esses consumidores estão mais vulneráveis aos planos agressivos do mercado. Essas estratégias são frequentemente usadas para persuadir os idosos a tomar decisões financeiras rápidas e, muitas vezes, prejudiciais.

Primeiramente, as empresas de crédito frequentemente usam a pressão para a tomada de decisão imediata. Os vendedores abordam os idosos sugerindo que as ofertas de crédito ou promoções são limitadas e devem ser aproveitadas imediatamente. Essa estratégia visa levar os consumidores a agir impulsivamente ao

⁶² ALMEIDA, Gustavo Tomaz de. Consumo de crédito e violência financeira com idosos de baixa renda: Uma investigação na perspectiva da Transformative Consumer Research. 2020. 370 f. Tese (Doutorado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Programa de Pós-graduação em Administração, Belo Horizonte, 2020. Orientador: Prof. Dr. Marcelo de Rezende Pinto.

reduzir seu tempo para pensar sobre uma decisão, avaliar outras opções e consultar profissionais financeiros ou familiares.

Além da pressão para que tomem uma decisão rapidamente, há também a intimidação, que pode ser oculta ou explícita. A intimidação sutil envolve métodos como o uso de um tom autoritário ou a repetição constante de chamadas e mensagens, o que causa estresse e desconforto. Esse tipo de pressão psicológica pode fazer com que o idoso se sinta obrigado a aceitar um produto ou serviço apenas para cessar o incômodo constante.

A intimidação direta, por outro lado, pode incluir ameaças explícitas ou veladas. Representantes de empresas de crédito podem sugerir que negar a oferta pode levar a problemas, como perder oportunidades futuras ou dificuldades para obter crédito mais tarde. Em situações mais extremas, podem existir ameaças de ações legais injustificadas ou manipulação de informações para gerar medo.

Devido a uma série de características inerentes a essa faixa etária, essas técnicas de pressão e intimidação funcionam particularmente bem com clientes mais idosos. Os idosos são mais vulneráveis porque podem ter menor capacidade de julgamento crítico, confiar mais em pessoas autoritárias e não estar familiarizados com as complicações dos produtos financeiros contemporâneos. Além disso, a apreciação da interação social e o sentimento de isolamento de muitos idosos os tornam mais propensos a ceder às pressões persistentes de vendedores.

Uma regulamentação rigorosa é essencial para combater essas práticas abusivas. Essa regulamentação deve impor limites explícitos às táticas de venda coercitivas. É fundamental que as leis sejam específicas para proteger os consumidores idosos de intimidação e assédio. Além disso, é necessário fomentar a educação financeira, ensinando os idosos a distinguir e evitar essas práticas e fornecendo-lhes as ferramentas para denunciar abusos. A conscientização pública sobre os direitos dos consumidores idosos, bem como a disponibilização de apoio jurídico e psicológico, são cruciais para garantir que essas pessoas possam fazer escolhas financeiras confiáveis e informadas sem serem pressionadas por práticas comerciais agressivas.

4.3. Legislação e Proteção Contra o Assédio

4.3.1. Leis e regulamentos específicos

Diante destes fatos, com relação à questão abordada neste trabalho, temos que o principal órgão de controle e fiscalização das atividades relacionadas aos empréstimos consignados para idosos é o INSS⁶³. De acordo com a legislação nacional, cabe à autarquia realizar a conferência dos dados informados pelas instituições financeiras, na aprovação de empréstimos consignados⁶⁴. Nestes termos, o INSS é a autarquia que representa o Estado, na fiscalização destas transações.

Entretanto, o que se percebe é uma completa falta de transparência, fiscalização e intervenção da instituição, em prol dos direitos dos consumidores hipossuficientes.

A Controladoria-Geral da União – CGU identificou diversas falhas em controles internos do INSS, na gestão de empréstimos consignados. Diversas autorizações de empréstimos pessoais sem cumprimentos dos critérios legais são aprovadas sem qualquer fiscalização, foi possível identificar problemas no acompanhamento periódico do cumprimento das normas, pelas instituições que fazem os empréstimos, bem como falta de divulgação de informações mínimas aos beneficiários⁶⁵.

Entre os principais pontos apontados pela auditoria, cujo relatório foi divulgado na quarta-feira (21), estão os cerca de 20% de empréstimos identificados (em uma amostra de mais de 3 milhões de empréstimos) feitos com taxas acima do teto permitido. Segundo a CGU, em maio de 2023 -- marco de referência da auditoria -- pelo menos 14,1 milhões de beneficiários possuíam descontos para pagamento de empréstimos consignados, praticamente todos em empréstimo pessoal, somando R\$ 7 bilhões só naquele mês.

Vemos que a fiscalização por parte do Estado é insuficiente e ineficaz, permitindo que as instituições financeiras operem de forma abusiva e explorem os idosos sem medo de punição. Vejamos agora outros casos.

4.3.1.1. Código de Defesa do Consumidor

⁶³ Art. 6º da Lei 10.820/03

⁶⁴ OLIVEIRA NETO, Napoleão Rolim De; SILVA, Bruno Neves da. A responsabilidade da autarquia previdenciária (INSS) pelos descontos de empréstimos consignados em benefícios previdenciários. 2023.

⁶⁵ PARREIRA, Marcelo. CGU vê consignados do INSS com taxas acima do teto, problemas de transparência e falhas de controle. G1, Brasília, 2024.

O principal regulamento brasileiro destinado a proteger os direitos dos consumidores é o Código de Defesa do Consumidor (CDC)⁶⁶, criado pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. O CDC estabeleceu uma variedade de regras para supervisionar as relações de consumo, garantindo a igualdade material entre consumidores e fornecedores, e prevenindo e combatendo comportamentos indevidos.

O CDC é baseado na Constituição e é um grande avanço na proteção dos consumidores. É considerado um marco na consolidação dos direitos consumeristas no Brasil. O artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal de 1988 determina que o Estado promoverá a defesa do consumidor. O artigo 170, inciso V da Constituição Federal de 1988 inclui a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica. A base legal do CDC é fornecida por essas leis, reforçando sua importância e aplicabilidade.

O Código de Defesa do Consumidor garante vários direitos básicos aos consumidores. Entre eles, destaca-se o direito à informação, que assegura aos consumidores informações precisas sobre os produtos e serviços oferecidos, incluindo características, qualidade, quantidade, composição, preço e possíveis riscos. A transparência é essencial para ajudar os clientes a fazer escolhas informadas.

O CDC também protege contra publicidade enganosa e abusiva, proibindo práticas que induzam o consumidor ao erro ou explorem suas vulnerabilidades. Além disso, assegura o direito à proteção contratual, exigindo que os contratos sejam claros e acessíveis, e declarando nulas as cláusulas que imponham obrigações desproporcionais ou desvantagens excessivas aos consumidores.

Outro direito garantido é o direito à reparação de danos, permitindo que os clientes recebam indenização por danos morais e materiais causados por defeitos em bens ou serviços, sem a necessidade de provar a culpa do fornecedor, já que o CDC estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores.

A proteção da saúde e segurança é igualmente assegurada pelo CDC, que exige que os produtos e serviços vendidos atendam a padrões de qualidade que não ofereçam riscos aos consumidores. Os fornecedores são obrigados a reparar ou substituir produtos defeituosos ou devolver o valor pago.

⁶⁶ O Código de Defesa do Consumidor. Normas Legais. Disponível em <https://www.normaslegais.com.br/juridico/CDC-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor.htm> Acesso em 09 de março de 2023.

Devido à alta vulnerabilidade desse grupo de consumidores, o CDC é ainda mais importante. A idade avançada, possíveis limitações físicas ou cognitivas e menor familiaridade com tecnologias atuais e produtos financeiros complexos são algumas das razões pelas quais os idosos são considerados consumidores mais vulneráveis. Para garantir que os direitos dos idosos sejam plenamente respeitados e que eles não sejam enganados ou explorados, essa condição exige um tratamento especial e proteção reforçada.

Além disso, o CDC estabelece diretrizes para organizações de proteção e defesa do consumidor, como os Procons. Essas organizações são responsáveis por monitorar e aplicar as normas consumeristas, resolver disputas entre consumidores e fornecedores, e apoiar campanhas de conscientização. Para que os direitos do CDC sejam cumpridos, especialmente em relação à proteção dos consumidores idosos, o trabalho desses órgãos é essencial.

Por fim, o Código de Defesa do Consumidor é um componente essencial para proteger os direitos dos consumidores no Brasil, oferecendo uma base legal sólida para combater práticas abusivas e garantir a equidade e a transparência nas relações de consumo. Proteger os consumidores idosos é ainda mais importante, pois eles são mais vulneráveis e exigem atenção especial do legislador e dos órgãos de fiscalização.

4.3.1.2. Estatuto do Idoso

O Estatuto do Idoso, promulgado pela Lei no 10.741, de 1º de outubro de 2003, protege os direitos dos idosos no Brasil. Além de reconhecer a vulnerabilidade especial dos idosos, essa legislação estabelece direitos e garantias para proteger esses indivíduos contra a negligência, o descuido e a exploração, inclusive no contexto das relações de consumo⁶⁷.

O objetivo principal do Estatuto do Idoso é garantir o respeito à dignidade dos idosos, promovendo sua inclusão social, autonomia e bem-estar. Para atingir esse objetivo, ele aborda várias facetas da vida dos idosos, como saúde, educação, trabalho, assistência social e, em particular, proteção ao consumidor idoso.

⁶⁷ SILVA, Lorena Beatriz Albino. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso nos contratos de empréstimo consignado. 2021. 66 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Federal de Uberlândia.

O Estatuto do Idoso garante prioridade no atendimento para pessoas com 60 anos ou mais em todos os serviços públicos e privados, como bancos, hospitais, supermercados e órgãos de defesa do consumidor, visando reduzir o tempo de espera e garantir acesso aos serviços essenciais.

O Estatuto também afirma que as informações fornecidas aos idosos devem ser claras, precisas e acessíveis. Os termos, condições e riscos de produtos e serviços destinados a idosos devem ser claramente explicados para que possam tomar decisões conscientes.

As práticas abusivas e fraudulentas que exploram a vulnerabilidade dos idosos são proibidas pelo Estatuto do Idoso. Isso inclui ofertas enganosas, contratos leoninos e qualquer tipo de intimidação destinada a persuadir os idosos a adquirir bens ou serviços inúteis ou perigosos. Negócios e fornecedores que descumprirem esses direitos podem ser punidos e penalizados.

O Estatuto facilita o acesso dos idosos a serviços essenciais como saúde, transporte e assistência social. No contexto das relações de consumo, isso significa que os idosos devem ter acesso a informações e serviços financeiros adequados e transparentes para evitar o superendividamento e a exploração financeira.

Além disso, o Estatuto do Idoso fornece mecanismos específicos para que os idosos denunciem abusos e solicitem reparação. Os órgãos responsáveis por receber denúncias são os Procons, Defensorias Públicas e o Ministério Público. Eles também devem proteger os direitos dos idosos, investigar práticas abusivas e promover ações judiciais quando necessário.

Para garantir que os direitos dos idosos sejam respeitados em todas as facetas da sociedade, incluindo o mercado de consumo, é essencial que o Estatuto do Idoso seja adotado. Além de fornecer uma base legal para a proteção dos idosos, a legislação promove mudanças culturais, encorajando o respeito e a consideração das necessidades únicas dessa população.

Além disso, o Estatuto do Idoso e o Código de Defesa do Consumidor colaboram para fornecer uma rede de proteção mais forte. O Estatuto do Idoso adiciona garantias adicionais que reconhecem a hipervulnerabilidade dos idosos, enquanto o CDC estabelece diretrizes gerais para proteger os consumidores.

Apesar das garantias fornecidas pelo Estatuto do Idoso, existem grandes obstáculos para a implementação eficaz dessa legislação. Um dos principais obstáculos é a falta de conhecimento dos direitos dos idosos, tanto por parte dos idosos quanto dos

fornecedores. Os idosos devem ser informados sobre seus direitos e como obter assistência quando necessário por meio de campanhas de conscientização e educação.

A necessidade de fiscalização constante e rigorosa por parte dos órgãos competentes constitui um desafio adicional. O Procon e outras entidades de defesa do consumidor desempenham uma função importante, mas precisam de recursos e apoio para funcionar bem. Para fortalecer a rede de proteção aos idosos, vários órgãos, como o Ministério Público e as Defensorias Públicas, devem trabalhar juntos.

Um avanço significativo na proteção dos direitos dos idosos no Brasil é o Estatuto do Idoso, que oferece um conjunto de garantias específicas para proteger essa população vulnerável contra abusos e fraudes. Para garantir que os idosos possam exercer seus direitos de forma plena e digna, o Estatuto do Idoso e o Código de Defesa do Consumidor criam um arcabouço legal sólido. Para criar um ambiente de consumo mais justo e seguro para os idosos, é essencial que essas leis sejam implementadas com sucesso, apoiadas por campanhas de conscientização e fiscalização rigorosa.

4.3.2. Órgãos de fiscalização e suas ações

4.3.2.1. Procon⁶⁸

Os órgãos administrativos conhecidos como Procons (Programas de Proteção e Defesa do Consumidor) são responsáveis pela promoção, proteção e defesa dos direitos dos consumidores no Brasil. Esses grupos, criados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), desempenham funções cruciais na fiscalização das relações de consumo, resolvendo conflitos entre consumidores e fornecedores e punindo empresas que violam os direitos dos consumidores.

Os Procons trabalham em nível estadual e municipal para ajudar os consumidores a obter justiça de forma mais fácil e rápida. Esses órgãos são principalmente responsáveis por atender às reclamações dos consumidores, fornecer orientação sobre seus direitos e deveres e monitorar o mercado de consumo para garantir o cumprimento das leis. Os Procons integram e monitoram os dados de

⁶⁸ SILVA, Glauce Suely Jácome da. Acesso à Justiça: o Procon e a facilitação da defesa do direito do consumidor idoso. Anais CIEH, vol. 2, n. 1, 2015. Disponível em: <http://dados.gov.br/dataset/cadastro-nacional-de-reclamacoes-fundamentadas-procons-sindec>. Acesso em: 06 jun. 2024.

atendimento ao consumidor por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC).

Devido à hipervulnerabilidade desse grupo de clientes, os Procons são ainda mais essenciais. Os idosos são frequentemente confrontados com problemas específicos, como a falta de familiaridade com tecnologias contemporâneas e as complexidades dos contratos, o que pode aumentar sua vulnerabilidade a práticas abusivas e enganosas. Como resultado, o Procon é uma ferramenta vital para proteger os direitos desses consumidores.

Os Procons ajudam os consumidores a entender seus direitos e deveres por meio de atendimento presencial, telefônico e online. Esse atendimento é especialmente importante para idosos, que podem precisar de ajuda específica para entender contratos e ofertas de crédito. Os Procons recebem e tratam as reclamações, mediando e negociando para resolver os conflitos de forma rápida e eficaz. Para os idosos, o registro de reclamações é uma maneira menos burocrática e onerosa de buscar reparação de danos. Eles têm autoridade para monitorar as operações comerciais e aplicar sanções administrativas às empresas que violam as regras do CDC. A fiscalização inclui o cumprimento das regras de proteção ao consumidor, publicidade, rotulagem de produtos e práticas comerciais.

Os Procons fazem campanhas para educar os consumidores sobre seus direitos, deveres e práticas de consumo responsáveis. A educação para o consumo é essencial para empoderar os idosos e ajudá-los a identificar e evitar comportamentos abusivos. O Estatuto do Idoso (Lei no 10.741/2003) garante que o atendimento aos idosos seja priorizado em todos os serviços públicos e privados, incluindo os Procons. Essa prioridade garante que as necessidades dos clientes mais velhos sejam atendidas rapidamente, considerando a necessidade de respostas rápidas e eficientes para esse grupo de pessoas.

Os Procons usam o SINDEC para registrar e gerenciar reclamações, que incluem a idade do reclamante como um critério de registro, garantindo que as reclamações de idosos sejam identificadas e tratadas com prioridade. Esse sistema permite que os idosos recebam atendimento mais rápido e uma solução eficaz para suas necessidades.

Os Procons têm se mostrado bem-sucedidos na defesa dos direitos dos consumidores com mais de 65 anos. Estudos e estatísticas mostram que os idosos fazem a maioria das reclamações registradas nos Procons, demonstrando sua

confiança no sistema de defesa do consumidor. Essa confiança é reforçada pelo atendimento prioritário e pela resolução rápida de conflitos.

Além disso, o Procon ajuda na criação de políticas públicas de defesa do consumidor, coletando dados e reclamações para identificar tendências e áreas problemáticas. A participação ativa dos idosos no registro de reclamações ajuda na criação de políticas, garantindo que as necessidades únicas desse grupo sejam levadas em consideração.

Os Procons são essenciais na proteção dos direitos dos consumidores, especialmente dos idosos, fornecendo mecanismos eficientes de atendimento, orientação e resolução de conflitos. Para garantir que os idosos possam exercer seus direitos de consumo de maneira plena e digna, esses órgãos dão prioridade ao atendimento e à ação proativa. Para manter os Procons em funcionamento e criar um ambiente de consumo mais seguro e justo, é necessária educação constante e fiscalização rigorosa.

4.3.2.2. Ministério Público⁶⁹

O Ministério Público (MP) garante o cumprimento das leis de defesa do consumidor, sendo essencial para proteger os direitos dos consumidores. Como os consumidores mais velhos são mais propensos a práticas enganosas e abusivas no mercado de consumo, a atuação do MP é especialmente crucial para proteger esses consumidores.

O MP, como uma entidade independente com atribuições constitucionais, é responsável por defender os interesses sociais e individuais indisponíveis. Sua atuação no âmbito das relações de consumo é ampla e abrangente, podendo ocorrer tanto judicial quanto extrajudicialmente. Isso inclui incentivar ações civis públicas, realizar inquéritos civis e firmar termos de ajustamento de conduta (TACs) com empresas infratoras.

As ações civis públicas são um meio importante pelo qual o MP pode defender os direitos dos consumidores idosos. Essas ações são ferramentas jurídicas poderosas destinadas a corrigir práticas abusivas e garantir que os danos causados a grupos de

⁶⁹ CHAGAS, Rebecca Lorena de Sousa; SANTANA, Héctor Valverde. Crédito consignado e o superendividamento do consumidor idoso. *Revista Jurídica ESMP-SP*, v. 16, p. 212-231, 2018. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/341990473>. Acesso em: 06 jun. 2024.

consumidores sejam recuperados. No caso dos idosos, essas ações podem ser usadas contra práticas de crédito abusivas, como o assédio para contratação de crédito consignado em condições desvantajosas. As ações civis públicas são particularmente eficazes na resolução de problemas que afetam um grande número de consumidores, incentivando mudanças sistêmicas em vez de apenas resolver problemas específicos.

Além de ações civis públicas, o MP tem a autoridade de instaurar inquéritos civis para investigar irregularidades e práticas abusivas no mercado de consumo. A realização de inquéritos desse tipo permite a coleta de provas e a identificação dos culpados, possibilitando a tomada de medidas judiciais ou extrajudiciais adequadas. Os inquéritos civis são essenciais para investigar denúncias de assédio, fraude e outras práticas lesivas contra consumidores idosos. Ao usar esses inquéritos, o MP pode examinar minuciosamente os procedimentos das empresas e instituições financeiras para garantir que aqueles que cometem abusos sejam punidos adequadamente.

Além de constatada a existência de um grande número de ações, os indicadores das principais reclamações dos consumidores revelam, ainda, que foram praticamente os mesmos motivos, tanto em 2007 quanto em 2008, que ensejaram o ajuizamento de ações. Tal fato aponta não somente a reiteração de práticas danosas, mas também o fato de que as empresas causam sempre os mesmos tipos de danos aos consumidores; ou seja, elas, mesmo conscientes de que certa conduta já causou uma lesão anteriormente, e que, por conseqüências, poderá causar um novo dano semelhante, não hesitam em praticá-la novamente⁷⁰.

Os motivos da negligência constante das empresas para com os direitos dos consumidores é o fato de que apenas uma minoria procura o judiciário para dirimir seus conflitos. Em razão da morosidade, dos altos custos, e da baixa resolubilidade, a maioria dos prejudicados preferem apenas aceitar os danos sofridos, sem buscar o poder judiciário. Especialmente quando se tratam de pessoas idosas que, não apenas, possuem limitações físicas e psicológicas, como também acabam não vendo esperanças na resolução da demanda, em razão do tempo decorrido da ação judicial. Sendo assim, ao lesar vários clientes simultaneamente, as instituições financeiras já preparam uma logística para enfrentar as ações judiciais à frente. O lucro auferido sobre os consumidores que não tutelam seus direitos na justiça, supre os prejuízos causados

⁷⁰ SEIXAS, Clarisse Diniz. A reparação dos danos morais ao consumidor: um estudo sobre a aplicação da função punitiva da indenização face às empresas de telefonia móvel no Distrito Federal. Monografia para o Curso de Direito da UniCeub. Brasília, 2009.

por aqueles que movem ações judiciais. Ao final, se torna muito mais lucrativo captar e lesar uma grande quantidade de clientes, do que adequar suas práticas à ética e função social.

Os termos de ajustamento de conduta (TACs) são outra ferramenta crucial para o funcionamento do MP. O MP tem autoridade para firmar TACs com empresas que cometeram abusos contra consumidores. Esses termos são acordos extrajudiciais em que as empresas se comprometem a cessar práticas abusivas e a tomar medidas corretivas, sob pena de sanções. Os TACs são ferramentas poderosas para a resolução rápida de conflitos, evitando longos processos judiciais e promovendo a reparação imediata de danos. Eles podem garantir que as empresas corrijam práticas enganosas de forma rápida, oferecendo compensação e melhorias nos serviços para os consumidores idosos.

Além das ações judiciais e extrajudiciais, o MP participa de campanhas de conscientização e educação dos consumidores. Campanhas educativas têm o objetivo de conscientizar os idosos sobre seus direitos e como identificar e evitar práticas abusivas. A conscientização é uma ferramenta poderosa para empoderar os consumidores idosos, ajudando-os a fazer escolhas mais seguras e informadas. O MP trabalha em conjunto com várias entidades para difundir conhecimento sobre os direitos do consumidor e encorajar práticas de consumo consciente, concentrando-se particularmente nos idosos, que são mais suscetíveis a práticas abusivas.

A formação de parcerias institucionais é um componente crucial do trabalho do MP. Para fortalecer a rede de proteção aos consumidores, o MP frequentemente colabora com outros órgãos de defesa do consumidor, como os Procons, e entidades da sociedade civil. A colaboração entre essas entidades permite o compartilhamento de informações, a organização de ações colaborativas e a ampliação do alcance das iniciativas de proteção ao consumidor. Para uma abordagem abrangente e eficaz na defesa dos direitos dos consumidores idosos, é fundamental que várias instituições trabalhem juntas.

No entanto, existem várias dificuldades que impedem a atuação do MP para proteger os consumidores mais velhos. Os principais obstáculos incluem a falta de recursos suficientes para investigação e fiscalização, bem como a resistência das empresas em alterar práticas abusivas. Devido à complexidade das relações de consumo e à rapidez com que novas práticas comerciais surgem, as estratégias de atuação do MP precisam ser constantemente ajustadas. Ainda assim, essa atuação é

crucial. A intervenção do MP é essencial para proteger os direitos dos idosos, pois eles geralmente não têm recursos ou habilidades para lutar contra práticas comerciais desleais por conta própria.

Além de tomar medidas diretas, o MP também desempenha um papel importante na promoção de alterações legislativas e na implementação de políticas públicas de proteção ao consumidor. O MP pode identificar falhas na legislação e sugerir reformas para proteger melhor os consumidores com base em suas investigações e decisões judiciais. O envolvimento do MP na formulação de políticas públicas garante que as necessidades dos consumidores idosos sejam levadas em consideração e que o consumo seja mais seguro e justo.

Por fim, o Ministério Público é essencial para proteger os direitos dos consumidores, especialmente dos idosos. Uma defesa sólida e eficaz contra práticas abusivas é fornecida por meio de ações civis públicas, inquéritos civis, termos de ajustamento de conduta, campanhas educativas e colaborações institucionais. Para garantir que os consumidores idosos possam exercer seus direitos de forma plena e digna, protegê-los de abusos e garantir uma inclusão justa no mercado de consumo, é essencial que essa atuação continue e seja fortalecida.

4.4. Medidas de Prevenção e Conscientização

4.4.1. Campanhas de educação e conscientização⁷¹

As campanhas de educação e conscientização são essenciais para proteger os consumidores idosos, especialmente contra o assédio ao consumo. Essas campanhas ajudam os idosos a identificar e resistir às práticas abusivas e a fazer escolhas de consumo mais informadas e seguras.

Usar tecnologias digitais que são fáceis de utilizar e compreender é uma maneira eficaz de educar idosos. Além de ensinar os idosos sobre o mundo de consumo moderno, as campanhas educativas devem ajudar os idosos a aprender mais sobre finanças e tecnologia. Isso inclui ensiná-los a usar com segurança plataformas digitais como aplicativos bancários, sites de compras e redes sociais.

⁷¹ Santos, Regina de Oliveira. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso no contrato de empréstimo consignado. 2017. Monografia de Especialização (Especialização em Direito Contratual) - Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2017.

Além disso, o consumo emocional e mental deve ser o foco das campanhas educativas. É essencial que os idosos compreendam as táticas de manipulação emocional que as empresas usam para persuadi-los a comprar coisas que não precisam. A educação deve enfatizar a importância de fazer escolhas de consumo baseadas em necessidades reais, em vez de pressões ou emoções.

Além disso, é essencial que os consumidores sejam educados sobre seus direitos e quais ferramentas estão disponíveis para protegê-los contra comportamentos abusivos. Os idosos devem receber instruções sobre como denunciar abuso e obter assistência de organizações de defesa do consumidor, como o Procon e o Ministério Público. A conscientização desses recursos pode ajudar os idosos a evitar o assédio ao consumo.

Algumas estratégias que podem ser usadas para realizar campanhas de educação e conscientização voltadas para os idosos incluem parcerias com instituições que ajudam os idosos, como centros de convivência, grupos de terceira idade e organizações não-governamentais. Essas organizações podem promover a disseminação de informações e organizar workshops educacionais.

O uso de mídias diversificadas, como programas de rádio, televisão, conteúdo impresso e mídia digital, também é eficaz. As mensagens devem ser claras e fáceis de entender para os idosos. Capacitar profissionais que trabalham diretamente com idosos, como assistentes sociais, cuidadores e profissionais de saúde, para orientar e educar os idosos sobre práticas de consumo seguro e como identificar abusos, é outra estratégia importante.

Desenvolver materiais educativos, como livros, vídeos e guias práticos sobre temas como usar a internet de forma segura, identificar fraudes, compreender contratos de crédito e direitos do consumidor, é essencial. Criar plataformas digitais interativas e amigáveis para idosos que ofereçam cursos, webinars e fóruns de discussão online sobre tópicos como educação financeira e direitos do consumidor também pode ser muito útil.

Campanhas de sensibilização em locais frequentados pelos idosos, como centros comunitários, igrejas, mercados e praças, podem incluir palestras, materiais informativos e plantões de atendimento ao cliente. Envolver voluntários, incluindo jovens, pode ajudar os idosos a entender melhor como usar a tecnologia e como se proteger contra práticas abusivas.

Linhas de apoio e consultoria específicas para idosos, onde eles possam buscar informações, fazer perguntas e receber conselhos sobre como se comportar em casos de assédio ao consumo, são igualmente importantes.

A aplicação de estratégias como essas pode ajudar muito a proteger os idosos, dando-lhes a capacidade de aprender e usar os recursos necessários para se protegerem contra práticas abusivas e fazer escolhas de consumo mais seguras e informadas.

4.4.1.1. Programas governamentais

Programas governamentais de educação financeira são essenciais para proteger os consumidores mais velhos de fraudes e ajudá-los a lidar com suas finanças de forma mais eficaz. Esses programas atendem às necessidades específicas dos idosos, fornecendo-lhes ferramentas e conhecimentos necessários para tomar decisões financeiras seguras e informadas.

A Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF)⁷² é um exemplo significativo desses programas. Trata-se de um esforço do governo brasileiro para aumentar a educação financeira da população. O Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF), composto por entidades governamentais e privadas, dirige a ENEF. O objetivo da iniciativa é desenvolver e implementar programas educacionais que melhorem a educação financeira da população. A ENEF tem sido fundamental para fornecer conteúdos e atividades que abordam as necessidades dos idosos, como gerenciar o orçamento familiar, planejar a aposentadoria e evitar fraudes financeiras.

O Programa de Cidadania Financeira de Santa Catarina é outro exemplo de iniciativa governamental. Esse programa é uma parceria entre o governo estadual, o Banco Central do Brasil e outras organizações. Seu objetivo é aumentar a cidadania financeira dos funcionários e servidores públicos estaduais, ajudando-os a planejar suas finanças de forma sustentável e a ter uma saúde financeira saudável no futuro. As atividades incluem palestras, workshops e materiais educacionais exclusivos sobre tópicos como a utilização responsável do crédito consignado, controle de gastos e poupança.

⁷² Souza, E. A. de. (2024). A EDUCAÇÃO FINANCEIRA CONTRA A ARMADILHA DO ENDIVIDAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS PELO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. *Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educação*, 10(3), 1014–1027. <https://doi.org/10.51891/rease.v10i3.13185>

Além disso, os programas governamentais visam incorporar a educação financeira nas escolas, reconhecendo a importância de ensinar finanças desde a infância. No ensino fundamental, a educação financeira foi incluída como tema transversal nas disciplinas de Matemática e Ciências da Natureza da Base Nacional Comum Curricular (BNCC). Essa integração tem como objetivo ensinar às crianças e adolescentes os fundamentos de finanças pessoais para que possam tomar decisões financeiras responsáveis ao longo de suas vidas. Essa abordagem tem um impacto indireto nos idosos, pois ao ensinar as gerações mais jovens, cria-se uma cultura de conscientização financeira que pode se estender às famílias e comunidades.

Além de oferecer programas educacionais oficiais, os governos também promovem campanhas de conscientização pública por meio de diversas plataformas de comunicação. Essas campanhas divulgam os direitos do consumidor, práticas financeiras seguras e como detectar e evitar fraudes por meio de mídia impressa, internet e rádio. Ao se adaptar às necessidades e hábitos de consumo dos idosos, as campanhas são mais eficazes usando linguagem clara e acessível e abordagens que respeitem suas experiências e conhecimentos prévios.

Os programas governamentais de educação financeira enfrentam muitos desafios, como a necessidade de recursos suficientes para implementá-los e a resistência cultural à mudança de hábitos financeiros. No entanto, para promover uma maior inclusão financeira e proteger os idosos do endividamento e da exploração financeira, esses programas devem ser mantidos e fortalecidos.

Por fim, programas governamentais de educação financeira são essenciais para ensinar os idosos a lidar com suas finanças de maneira segura e eficaz. Iniciativas como a ENEF, o Programa de Cidadania Financeira de Santa Catarina e a incorporação da educação financeira nas escolas demonstram o esforço dos governos para aumentar a conscientização e a responsabilidade financeira para todas as gerações. Além de evitar a exploração e o endividamento, a educação financeira melhora o bem-estar financeiro e a dignidade dos consumidores idosos.

4.4.1.2. Iniciativas de ONGs

O envolvimento de ONGs em projetos de educação financeira para idosos tem se mostrado um método eficaz para aumentar a conscientização e o empoderamento

financeiro dessa população vulnerável. As organizações não governamentais criam programas de alfabetização financeira para preencher as lacunas deixadas pelas iniciativas governamentais, especialmente no que diz respeito às necessidades específicas dos idosos.

Essas organizações geralmente usam métodos que levam em consideração as limitações físicas e cognitivas dos idosos. Isso significa que elas podem criar ambientes de aprendizagem que respeitem o ritmo e o estilo de aprendizado dos participantes. Programas de educação financeira desenvolvidos por ONGs visam ensinar os idosos a lidar com suas finanças, ajudando-os a planejar orçamentos, fazer planos de longo prazo e encontrar produtos financeiros que atendam às suas necessidades.

Além disso, as ONGs usam recursos tecnológicos para facilitar o aprendizado contínuo e o acesso à informação. A inclusão digital é fundamental para essas iniciativas porque os idosos são frequentemente excluídos de tecnologias modernas que podem ajudar a gerenciar seu dinheiro. Por exemplo, programas de educação financeira podem incorporar capacitação no uso de smartphones, computadores e internet, permitindo que os idosos acessem serviços bancários online, monitorem suas finanças e realizem transações com maior autonomia e segurança.

As ONGs costumam organizar seminários e workshops sobre temas como a prevenção do endividamento, o uso consciente do crédito e a detecção de práticas abusivas por parte das instituições financeiras. Essas atividades são complementadas por materiais didáticos criados especialmente para os idosos, garantindo que a linguagem e os exemplos usados sejam pertinentes e fáceis de entender.

A prestação de assistência contínua e individualizada é um componente crucial das iniciativas de ONGs. Muitos programas incluem consultorias financeiras individuais para idosos, oferecendo aconselhamento adaptado às suas circunstâncias pessoais para ajudá-los a tomar decisões financeiras mais informadas e evitar armadilhas comuns, como empréstimos com juros abusivos e fraudes financeiras.

Por fim, as ONGs também desempenham um papel importante na advocacia e sensibilização pública, trabalhando para influenciar políticas públicas que protejam os direitos dos consumidores idosos e promovam uma maior inclusão financeira. Através de parcerias com outras entidades e campanhas de conscientização, elas buscam fortalecer a rede de proteção ao consumidor idoso, garantindo que eles tenham acesso a recursos e informações que lhes permitam viver com dignidade e segurança financeira.

4.4.2. *Orientação para os idosos*

4.4.2.1. *Como reconhecer e evitar o assédio*

Para proteger esse grupo vulnerável, é necessário reconhecer e prevenir o assédio aos idosos. Ligações telefônicas incessantes, visitas domiciliares não solicitadas, mensagens digitais intrusivas e pressões em estabelecimentos comerciais são algumas das várias formas de assédio ao consumidor. O primeiro passo para combatê-los é identificar essas práticas⁷³.

É essencial que os idosos estejam cientes dos sinais comuns de comportamentos abusivos para reconhecer o assédio. Um sinal claro é uma chamada telefônica contínua e insistente de números desconhecidos. Essas chamadas geralmente incluem tentativas de coletar informações pessoais e financeiras, promessas de produtos enganosos ou empréstimos com condições aparentemente favoráveis. Além disso, outra forma de assédio a que os idosos são submetidos são visitas não solicitadas de agentes de crédito ou vendedores, onde eles são pressionados a tomar decisões rápidas e frequentemente desinformadas.

O assédio online pode se manifestar por meio de e-mails, mensagens de texto e anúncios direcionados nas redes sociais. Essas mensagens geralmente contêm informações falsas ou incompletas com o objetivo de convencer os idosos a fornecer informações pessoais ou fazer compras desnecessárias. A pressão em estabelecimentos comerciais pode incluir táticas de vendas agressivas, em que os vendedores insistem em apresentar seus produtos várias vezes e oferecer "descontos exclusivos" para um determinado período de tempo.

Os idosos devem tomar algumas precauções para evitar o assédio. Para começar, não dê informações pessoais ou financeiras a estranhos por telefone, e-mail ou pessoalmente. Sempre revise contratos e ofertas com calma antes de tomar qualquer decisão e desconfie de ofertas que parecem boas demais para ser verdade. Além disso, os idosos devem usar listas de bloqueio de chamadas para reduzir o número de ligações indesejadas e ajustar as configurações de privacidade de suas

⁷³ JAHN, Elisiane de Fátima. Envelhecimento, campesinato e o crédito consignado: o papel educativo de Movimentos Sociais em relação às estratégias de educação financeira com idosas camponesas e idosos camponeses. 2018. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Orientador: Prof. Dr. Johannes Doll.

contas de e-mail e redes sociais para reduzir a probabilidade de serem alvo de campanhas de marketing abusivas.

A conscientização e a educação são ferramentas poderosas para prevenir o assédio ao consumidor idoso. Participar de programas de educação financeira pode ajudar as pessoas mais velhas a entender melhor os seus direitos e práticas do mercado, ajudando-os a descobrir e evitar táticas de venda abusivas. Além disso, obter ajuda de organizações de defesa do consumidor, como o Procon, pode ser crucial para lidar com situações de assédio.

Por fim, identificar e prevenir o assédio ao consumidor idoso requer atenção, educação e ação proativa. Os idosos podem se sentir mais seguros no ambiente de consumo ao identificar sinais de assédio e tomar medidas preventivas para proteger sua autonomia e dignidade.

4.4.2.2. Recursos e Apoio Disponíveis

Os consumidores mais velhos do Brasil têm acesso a uma variedade de recursos e serviços de apoio que podem ajudá-los a se proteger contra o assédio e práticas abusivas no mercado de consumo. Esses recursos são fornecidos por programas governamentais, ONGs e outras organizações que defendem os direitos dos idosos.

O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) é uma agência essencial que oferece assistência e orientação aos consumidores. Os idosos podem registrar reclamações e obter ajuda para resolver disputas com fornecedores de bens e serviços. O Procon pode aplicar sanções administrativas às empresas que violam os direitos dos consumidores e ajuda a mediar disputas. Além disso, o Procon promove campanhas de conscientização sobre os direitos dos consumidores para prevenir abusos. Para obter mais informações, visite o [Procon](https://www.procon.sp.gov.br/) — <https://www.procon.sp.gov.br/>.

O Ministério da Saúde implementa várias iniciativas para garantir o bem-estar dos idosos. A "Caderneta de Saúde da Pessoa Idosa" é uma ferramenta que fornece orientação contínua e monitora as condições de saúde dos idosos. Com esse acompanhamento, os idosos e seus familiares podem identificar e relatar problemas relacionados ao consumo que podem afetar a saúde, como produtos farmacêuticos inadequados ou serviços médicos abusivos. Os esforços contínuos do Ministério para garantir um envelhecimento seguro e saudável incluem a caderneta, entre outras

iniciativas. Para obter mais informações sobre a saúde das pessoas idosas, visite o [Ministério da Saúde](https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-da-pessoa-idosa) — <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-da-pessoa-idosa>.

A UNIDOSO é uma ONG dedicada a defender e proteger os idosos. A UNIDOSO financia projetos de educação financeira para idosos, ajudando-os a aprender a administrar suas finanças e a evitar o endividamento. Além disso, a organização organiza campanhas de conscientização sobre os direitos dos consumidores e fornece assistência jurídica para ajudar os idosos a entender e defender seus direitos. Além disso, a UNIDOSO colabora com outras organizações para aumentar o alcance de suas ações e criar uma rede de apoio sólida. Para obter mais informações, visite a [UNIDOSO](https://www.unidoso.org/) — <https://www.unidoso.org/>.

O Benefício de Prestação Continuada (BPC) é um programa governamental que ajuda idosos com 65 anos ou mais que não possuem meios de sustento a receber um salário mínimo mensal. Esse benefício pode ajudar a diminuir a vulnerabilidade financeira dos idosos, reduzindo sua vulnerabilidade ao assédio financeiro e outras fraudes. O BPC permite que os idosos vivam com dignidade, diminuindo sua dependência de empréstimos e créditos abusivos. Para obter mais informações sobre como acessar o BPC, visite o [INSS - BPC](https://www.gov.br/inss/pt-br) — <https://www.gov.br/inss/pt-br>.

Cada um desses recursos é fundamental para proteger os consumidores idosos. O Procon protege os direitos dos consumidores mediando e aplicando sanções. O Ministério da Saúde evita o abuso no setor de saúde com suas ferramentas de supervisão e cuidado. A UNIDOSO oferece educação e suporte jurídico, empoderando os idosos com conhecimentos e ferramentas para se protegerem. Por último, mas não menos importante, o BPC reduz a vulnerabilidade econômica das pessoas mais velhas e diminui a necessidade de recorrer a soluções financeiras abusivas.

Esses recursos e serviços de apoio trabalham juntos para criar uma rede de proteção abrangente que garante que os idosos vivam com segurança, dignidade e autonomia, protegidos contra o consumo abusivo.

Considerações Parciais

Este capítulo examina os métodos de assédio ao consumidor idoso, demonstrando a gravidade e a complexidade desses abusos. Devido às suas deficiências específicas, como deficiências cognitivas, emocionais e tecnológicas, os

idosos são frequentemente alvos de assédio. Esse assédio pode se manifestar de várias formas, como mensagens digitais invasivas, visitas domiciliares não solicitadas e contatos telefônicos incessantes.

Discutimos os diversos métodos usados para levar os idosos a fazer escolhas de consumo desfavoráveis, como manipulação emocional e uso indevido de informações pessoais. Essas práticas não apenas ameaçam a situação financeira dos idosos, mas também prejudicam sua saúde mental e bem-estar geral.

A análise da legislação atual, como o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, mostrou que há um forte arcabouço legal para proteger os direitos dos consumidores idosos. No entanto, a eficácia dessas leis depende de sua rigorosa aplicação e do conhecimento dos idosos sobre seus direitos. Os órgãos de fiscalização, como o Procon e o Ministério Público, são essenciais para proteger os consumidores, mas enfrentam muitos desafios para implementar e realizar essas ações.

Além disso, destacamos a importância das iniciativas de prevenção e conscientização para empoderar os idosos a identificar e resistir às práticas de assédio. As organizações governamentais e não governamentais podem ajudar os idosos a adquirir os conhecimentos e as habilidades necessários para fazer compras seguras nos dias de hoje. Para isso, podem usar programas de educação financeira e campanhas de conscientização.

Em resumo, para acabar com o assédio ao consumidor idoso, é necessário um esforço conjunto de regulamentação rigorosa, fiscalização eficaz, educação contínua e uma rede sólida de suporte. É necessário que toda a sociedade se mobilize para garantir que os idosos possam exercer seus direitos de consumo com segurança e dignidade, protegidos de qualquer abuso e exploração. Somente dessa forma podemos estabelecer um ambiente de consumo mais justo e equitativo para todos.

CONCLUSÃO

A combinação de publicidade abusiva e o risco de superendividamento para os idosos torna os empréstimos consignados uma questão cada vez mais preocupante. A publicidade frequentemente aproveita a vulnerabilidade dos idosos, persuadindo-os a pedir empréstimos consignados cujas parcelas são descontadas diretamente de seus benefícios previdenciários.

Em tal situação, a publicidade abusiva pode fornecer informações falsas, ocultar cláusulas contratuais complexas, taxas de juros elevadas e efeitos a longo prazo. Devido à falta de compreensão ou à influência da publicidade, muitos idosos acabam aderindo a esses empréstimos sem conhecer completamente os termos e condições, resultando em um ciclo de endividamento difícil de interromper.

O superendividamento entre os idosos afeta não apenas a estabilidade financeira dos indivíduos, mas também a qualidade de vida e o bem-estar da população em geral. Situações de extrema fragilidade econômica podem impedir muitos idosos de obter serviços médicos e moradia.

Ao considerar esse caso a partir do princípio da dignidade da pessoa humana, fica claro que é necessário proteger os idosos de práticas comerciais abusivas que prejudicam sua integridade e bem-estar. Como princípio fundamental, a dignidade exige a promoção e proteção dos direitos humanos, garantindo que todos sejam tratados com consideração e respeito.

A exploração financeira por meio de empréstimos consignados abusivos viola a dignidade dos idosos e os conceitos de tratamento justo e moral. É necessário que o Estado regule e controle essas atividades, limite a publicidade, garanta transparência nas transações financeiras e proteja os idosos do superendividamento.

É fundamental, além de tomar medidas regulatórias, aumentar a conscientização entre os idosos sobre seus direitos e ajudá-los a tomar decisões financeiras informadas e conscientes. Além disso, as instituições financeiras são moralmente obrigadas a implementar práticas transparentes e responsáveis que respeitem a dignidade dos idosos.

O respeito à dignidade da pessoa humana deve ser a base para a solução do problema dos empréstimos consignados abusivos entre idosos. Isso envolve não

apenas a resolução de questões legais e regulatórias, mas também a construção de uma cultura que proteja e valorize os direitos dos idosos, garantindo que possam viver uma vida digna, sem serem explorados financeiramente ou ficarem devendo demais.

A natureza intrínseca da dignidade humana e sua evolução como princípio fundamental do ordenamento jurídico são reveladas pelo percurso histórico da dignidade humana. A dignidade, que começou nas filosofias judaico-cristãs e greco-romanas, foi interpretada de várias maneiras ao longo da história, com base em perspectivas sociais, políticas e teológicas.

A dignidade humana continua a ser um farol ético e jurídico no mundo moderno. Isso afeta a regulamentação das relações consumeristas, a defesa dos direitos dos idosos e a proibição de abusos e má-fé. Em termos econômicos, a Constituição Brasileira visa equilibrar a livre iniciativa e a livre concorrência com a valorização do trabalho humano e a garantia de uma existência digna para todos.

Assim, a dignidade da pessoa humana não é apenas um princípio abstrato; é uma força que molda leis, regras e ações para construir uma sociedade mais justa, igualitária e respeitosa. A dignidade superou desafios históricos e serviu como farol ético que ilumina o caminho para um mundo onde todos possam viver com dignidade e respeito.

O envelhecimento da população está se tornando cada vez mais comum nessa sociedade em constante mudança demográfica. Este fenômeno, impulsionado por avanços científicos na área da saúde e melhores condições de vida, exige uma abordagem cuidadosa aos direitos e dignidade dos idosos. Este texto discute como o papel social dos idosos evoluiu ao longo dos anos, desde a discriminação no século XIX até os movimentos mais recentes de reinserção social e dignidade a partir de 1970.

A busca por igualdade e respeito aos direitos fundamentais ganha destaque na sociedade moderna, refletindo a aplicação do princípio da isonomia no tratamento da terceira idade. Ao garantir políticas públicas para a proteção dos idosos, a Constituição Federal do Brasil reforça a obrigação do Estado de promover o bem geral, independentemente de idade, cor, raça ou classe social.

No entanto, o texto enfatiza a falta de regulamentação em relação à publicidade direcionada aos idosos, particularmente no mercado de crédito. Uma faceta preocupante do superendividamento dos idosos é o crédito consignado, destinado principalmente aos aposentados. A vulnerabilidade desse público combinada com

estratégias publicitárias questionáveis resulta em um ciclo de dívidas que afeta muitos idosos. Isso expõe a incapacidade do Estado de controlar atividades abusivas.

A falta de leis específicas para proteger os clientes mais velhos do crédito consignado surge quando se fala em superendividamento. A necessidade urgente de medidas mais fortes para proteger esse grupo vulnerável da sociedade é demonstrada pela incapacidade do judiciário de aplicar penalidades e pela falta de fiscalização eficaz.

O texto enfatiza a necessidade de uma abordagem abrangente para proteger os idosos, levando em consideração não apenas questões legais, mas também a necessidade de políticas públicas mais eficazes e regulamentação específica para abordar problemas como a publicidade no mercado de crédito. O desafio é garantir que a legislação seja cumprida e adaptada às mudanças sociais para criar uma sociedade mais igualitária para todas as idades.

A pesquisa se concentra no papel da publicidade na criação de uma cultura centrada na mercantilização das relações e no consumismo crescente. A publicidade dirigida aos idosos, especialmente quando se trata de empréstimos consignados, destaca como as estratégias persuasivas e abusivas ameaçam a dignidade desse grupo de pessoas.

De forma consistente, a discussão sobre a publicidade abusiva dirigida a consumidores idosos enfatiza a manipulação psicológica, a falta de clareza e a vulnerabilidade desse público. O texto destaca os efeitos devastadores do endividamento excessivo e a falta de preparação dos idosos para lidar com as práticas comerciais modernas.

A abordagem do telemarketing, enquanto uma ferramenta abusiva no contexto dos empréstimos consignados, examina como essa técnica afeta a estabilidade financeira, a independência e a liberdade de escolha dos idosos. A crítica ao sistema capitalista, que emprega os idosos como objetos de exploração comercial, enfatiza a necessidade de regulamentações rígidas.

O texto termina com uma discussão sobre assédio ao consumo e proteção de dados, enfatizando a necessidade de legislação para limitar o telemarketing abusivo e proteger as informações pessoais dos idosos. A conclusão enfatiza que uma abordagem multidimensional, que inclua regulamentações, educação e conscientização, é necessária para proteger a dignidade e o bem-estar dos idosos em um ambiente digital complexo.

A dissertação examina criticamente e em profundidade a mercantilização das relações na sociedade moderna. O trabalho concentra-se especificamente nas ações abusivas dirigidas a idosos. A discussão combina teoria sociológica, críticas ao capitalismo e questões éticas, fornecendo uma compreensão abrangente e uma base sólida para a discussão sobre práticas comerciais e a proteção dos direitos dos idosos.

Por fim, os capítulos examinados mostram a complexidade do desenho econômico constitucional atual do Brasil, que tenta conciliar o sistema capitalista de mercado com os princípios da justiça social e da dignidade humana. Ao enumerar os princípios que compõem o artigo 170, a Constituição destaca o objetivo de estabelecer um equilíbrio nas relações entre os agentes econômicos, dando prioridade aos valores do trabalho humano em relação a outros valores do mercado.

A pesquisa enfatiza a importância da função social no exercício da propriedade e da liberdade contratual, destacando que o Estado garante esses direitos, mas os limita ao bem-estar social. Ao identificar atividades abusivas, o Estado pode controlar e regular o poder econômico, garantindo o livre mercado e a justiça social.

A legislação positivada, representada pelo Código de Defesa do Consumidor, desempenha um papel importante na proteção dos consumidores, particularmente aqueles em situação de risco, como os idosos. O documento legal estabelece padrões claros, proíbe ações abusivas e enfatiza que os fornecedores são solidariamente responsáveis pelos atos de seus prepostos.

A análise jurisprudencial fornece uma visão direta da aplicação dessas normas. A necessidade de uma abordagem especial para lidar com a hipervulnerabilidade desse grupo da população é demonstrada pelo fato de que os casos relacionados a empréstimos consignados a idosos foram priorizados. A decisão judicial leva em consideração aspectos como a capacidade civil do idoso, a legitimidade do negócio jurídico e a possibilidade de uma intervenção excessiva do Judiciário.

No entanto, as críticas se voltam para o fato de que parece não haver penalidades mais severas em casos de abuso por parte das instituições financeiras. A falta de punições substanciais pode comprometer o sistema de proteção do consumidor e permitir que os métodos prejudiciais continuem.

Finalmente, é preciso equilibrar a liberdade econômica com a promoção da justiça social, garantindo que o mercado funcione de forma democrática e responsável. Embora a legislação e a jurisprudência sejam essenciais nesse processo, é necessário

aprimoramento contínuo para garantir que os direitos dos consumidores, especialmente os mais vulneráveis, sejam efetivamente protegidos.

Diante do exposto, é evidente a complexidade da situação em relação às práticas abusivas dos bancos, particularmente no caso dos empréstimos consignados destinados à população idosa. A descoberta de que o judiciário frequentemente se comporta como um mediador de conflitos sociais, em vez de um defensor eficaz da justiça, mostra um descompasso entre as necessidades da sociedade e as ações do Estado.

Os precedentes dos tribunais nacionais mostram que eles não estão prontos para coibir os abusos das instituições financeiras. Embora invoquem a preservação da civilidade do mercado, o esforço para democratizar os serviços bancários e reduzir a intervenção nas relações privadas acaba criando um ambiente favorável à impunidade dos fornecedores.

A falta de opções reais no mercado, combinada com a vulnerabilidade natural dos consumidores, especialmente os idosos, dá às empresas um controle desproporcional sobre serviços essenciais. Este domínio leva a práticas ilegais com o único objetivo de lucro, em detrimento dos direitos e do bem-estar dos consumidores.

A demora, os gastos elevados e a falta de resolutividade do judiciário demonstram a ineficácia do Estado em resolver o problema. As empresas continuam a negligenciar os direitos dos consumidores porque acreditam que a maioria dos prejudicados não busca o judiciário. A falta de busca por reparação, especialmente por parte dos idosos, que muitas vezes se sentem desencorajados pela demora do processo judicial, favorece as práticas abusivas.

Uma tentativa de conter o grande número de ações judiciais contra empresas, principalmente instituições financeiras, é o surgimento da litigância predatória nos tribunais. Até agora, no entanto, o método utilizado parece estigmatizar as vítimas em vez de responsabilizar as empresas.

A necessidade de reformas para proteger os consumidores é evidente pela resistência do judiciário a mudar suas práticas, bem como pelo descompasso entre as leis consumeristas e as mudanças no mercado financeiro. Embora elogiável, a recente luta contra a litigância predatória não aborda diretamente a necessidade de responsabilizar as empresas por práticas abusivas.

A conclusão é óbvia: o Estado deve assumir um papel mais ativo na regulamentação e fiscalização de atividades bancárias abusivas. Para garantir um

ambiente de negócios ético e a proteção eficaz dos direitos dos consumidores, especialmente os mais vulneráveis, como os idosos, é necessário revisar e atualizar regularmente as leis, promover campanhas educativas e impor penalidades rigorosas. Além disso, é importante que os órgãos reguladores, as agências de proteção do consumidor e o sistema judiciário colaborem estreitamente para garantir uma abordagem coordenada e eficaz na proteção dos direitos dos consumidores. O desafio de equilibrar a liberdade econômica com a justiça social e a proteção dos direitos dos consumidores idosos é complexo, mas essencial.

Referência Bibliográfica

ALMEIDA, Gustavo Tomaz de. Consumo de crédito e violência financeira com idosos de baixa renda: Uma investigação na perspectiva da Transformativa Consumer Research. 2020. 370 f. Tese (Doutorado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Programa de Pós-graduação em Administração, Belo Horizonte, 2020. Orientador: Prof. Dr. Marcelo de Rezende Pinto.

AFONSO, Luiz Fernando. Proteção do consumidor: propaganda enganosa e prática de storytelling. Almedina Brasil, 2019.

BALDI, Rafael. Impactos do aumento da autonomia do servidor no uso do consignado (PL 2591/23). Apresentação realizada na Câmara dos Deputados, Comissão de Administração Pública e Serviços Públicos, em 30 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cas-p/apresentacoes-em-eventos/2023/ap-30-10-23-impactos-do-aumento-da-autonomia-do-servidor-no-uso-do-consignado-pl-2591-23/rafael-baldi>. Acesso em: 20 ago. 2024.

BEAUVOIR, S. A velhice. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990, p. 254-263.

BASTOS, Manoel Dourado. Indústria Cultural e capitalismo tardio: origens da Economia Política da Comunicação no Brasil em Mercado Brasileiro de Televisão. Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación, 2019, 142: 187-202.

BRANDÃO, Vinicius. Crédito Consignado: uma análise dos impactos dessa inovação financeira para o desenvolvimento econômico brasileiro. Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política, p. 182-212, 2021.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BURIN, Roberto. As consequências das políticas públicas para ampliação do crédito como estratégia para o desenvolvimento econômico. 2012. Monografia (Especialização

em Gestão Pública) – Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Itaqui, RS, 2012.

CAMARANO, A. A. et al. Como vive o idoso brasileiro? In: CAMARANO, A. A. (org.). Muito além dos 60: os novos idosos brasileiros. Rio de Janeiro: IPEA, dez. 1999.

CANOTILHO, Joaquim José Gomes. Direito Constitucional e Teoria da Constituição. 7ª edição. Coimbra: Almedina, 2003, p. 335-363.

CARVALHO, D. F. de, STIVAL, J. P. P., & PIAIA, T. C. Consumidor brasileiro na era digital: Entre a conveniência e a vulnerabilidade. Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas, 11(2), 137-153, 2023.

CHAGAS, Rebecca Lorena de Sousa; SANTANA, Héctor Valverde. Crédito consignado e o superendividamento do consumidor idoso. Revista Jurídica ESMP-SP, v. 16, p. 212-231, 2018. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/341990473>. Acesso em: 06 jun. 2024.

CHOMSKY, N. Requiem for the American Dream. (P. Huthison, K. Nyks, & J. P. Scott, Entrevistadores). Acesso em 18 de Jan. de 2019, disponível em https://www.youtube.com/watch?v=_FtpgDvWjkQ.

CRUZ, Camila Maria Félix da. O caráter abusivo da publicidade de crédito consignado direcionada ao consumidor idoso. João Pessoa, 2020. 61 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal da Paraíba, 2020. Orientador: Prof. Me. Adaumirton Dias Lourenço.

DA CAS, Thiago Schlottfeldt. Da vulnerabilidade a hipervulnerabilidade: o idoso frente ao mercado de consumo. Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo, v. 4, n. 2, p. 19-32, 2018.

DE ALMEIDA, Gustavo Tomaz. Consumo de crédito e violência financeira com idosos de baixa renda: Uma investigação na perspectiva da Transformative Consumer

Research. Tese de doutorado em Administração, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020, p. 192.

DE BRITO, Rodrigo Toscano; ARAÚJO, Fábio José de Oliveira. Contratos, Superendividamento e a Proteção dos Consumidores na Atividade Econômica. Portal de Periódicos Científicos do Unipê, 2017. Disponível em: <https://periodicos.unipe.br/index.php/direitoedesenvolvimento/article/download/250/232>. Acesso em: 28/01/2023.

DOBARRO, Sergio Leandro Carmo; VILLAVERDE, André. A vulnerabilidade agravada do consumidor idoso à luz do princípio da dignidade da pessoa humana. Revista Jurídica Luso-Brasileira, v. 3, 2016. p. 1.374.

DOBARRO, Sergio Leandro Carmo; VILLAVERDE, André. A vulnerabilidade agravada do consumidor idoso à luz do princípio da dignidade da pessoa humana. Revista Jurídica Luso-Brasileira, v. 3, 2016. p. 1.376.

FABRI, Andréa Queiroz; GUIMARÃES, Lara Oliveira; ALBUQUERQUE, Tayná Borges. A vulnerabilidade do consumidor idoso ante as práticas abusivas nas ofertas de crédito consignado. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Faculdade XYZ, 2022.

FERREIRA, Fátima de Paula. Assédio de consumo na era digital: parâmetros jurídicos para concessões de crédito à pessoa idosa na atualidade brasileira. 2021. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2021.

FREITAS, Eduardo de. “O número de idosos deverá aumentar no Brasil”; Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/brasil/o-numero-idosos-devera-aumentar-no-brasil.htm>. Acesso em 13 de maio de 2024.

GOLDMAN, S. N. Velhice e Direitos sociais. In: GOLDMAN, S. N.; PORTELA, A.; ARNAUT, T. (Coord.) Envelhecer com cidadania: quem sabe um dia?. Rio de Janeiro: ANG-RJ/CBCISS, 2000.

GONTIJO, Patricia Maria Oliva. Crédito e superendividamento: uma análise em busca da concretização do princípio da dignidade da pessoa humana. Anais do XIX Encontro Nacional do CONPEDI, Fortaleza, 2010.

GROSS, Elizabeth Ann. Elderly victims of telemarketing fraud: Demographic, social, and psychological factors in victimization and willingness to report. University of Southern California, 1999.

INSOLVENCY AND CREDITOR/DEBTOR REGIMES TASK FORCE. *Report on the Treatment of the Insolvency of Natural Persons*. World Bank, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1596/17606>. Acesso em: 14 jun. 2024.

JAHN, Elisiane de Fátima. Envelhecimento, campesinato e o crédito consignado: o papel educativo de Movimentos Sociais em relação às estratégias de educação financeira com idosas camponesas e idosos camponeses. 2018. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Orientador: Prof. Dr. Johannes Doll.

LEWIS, Milton. A brief history of human dignity: Idea and application. *Perspectives on human dignity: A conversation*, 2007, p. 93.

LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário. Rio de Janeiro: GZ, 2010, p. 28. apud 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.

MARANGON, Gabrielle da Silveira; DE OLIVEIRA, Victor Miranda. O idoso enquanto consumidor: um estudo no varejo de supermercados de Juiz de Fora-MG. *Gestão-Revista Científica*, v. 2, n. 1, 2020.

MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli (coord.). Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito. São Paulo: Ed. RT, 2006. p. 255-107. Pág 111.

MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia. Superendividamento dos consumidores no pós-pandemia e a necessária atualização do Código de Defesa do Consumidor. In: Constituição, direitos fundamentais e direito privado. Organização de Ingo Sarlet. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2003. p. 194.

MARQUES, Rosa Maria. A Escandinávia na contramão da Europa?. Argumentum, v. 4, n. 1, p. 37-42, 2012.

MARTINS DA SILVA, Américo Luís. A Ordem Constitucional Econômica. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1996, p. 27.

MENEZES, Fernanda Montenegro. A democracia econômica no constitucionalismo brasileiro. Dissertação de mestrado da Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo, SP. 2010, p. 146.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Plano de ação internacional contra o envelhecimento, 2002/ Organização das Nações Unidas; tradução de Arlene Santos – Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2003, p. 71-72.

PALMA, L. T. S.; SCHONS, C. R. (Org.). Conversando com Nara Costa Rodrigues: sobre gerontologia social. 2. ed. Passo Fundo: UPF, 2000, p. 53.

PARREIRA, Marcelo. CGU vê consignados do INSS com taxas acima do teto, problemas de transparência e falhas de controle. G1, Brasília, 2024.

PEREIRA, Rodrigo Henrique. Publicidade e Dignidade da Pessoa Humana. Revista da Faculdade de Direito de Campos, v. 5, n. 7, p. 59-78, 2004.

PIOVESAN, Flávia. Direitos Humanos e Princípio da Dignidade da Pessoa Humana. In: LEITE, George Salomão (Org.). Dos Princípios Constitucionais: Considerações em torno das normas principiológicas da Constituição. São Paulo: Malheiros, 2003, p. 188.

PORTELA, Carolina Vieira. Regimes previdenciários e seguridade social: comparativo entre os casos do Brasil e do Chile. 2020. 69 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Econômicas) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Ciências Econômicas, Porto Alegre, 2020. Orientador: Rober Iturriet Avila.

PORTO, Elisabete Araújo. Evolução do crédito pessoal no Brasil e o superendividamento do consumidor aposentado e pensionista em razão do empréstimo consignado. 2014. 161 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

SANT'ANNA, André Albuquerque; BORÇA JUNIOR, Gilberto Rodrigues; ARAUJO, Pedro Quaresma de. Mercado de crédito no Brasil: evolução recente e o papel do BNDES (2004-2008). In: Revista do BNDES. Rio de Janeiro: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, v. 16, n. 31, jun. 2009, p. 41-59.

SANTIN, J.; BOROWSKI, M. O idoso e o princípio constitucional da dignidade humana. Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano, v. 5, n. 1, 2008, p. 143.

SANTOS, Regina de Oliveira. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso no contrato de empréstimo consignado. 2017. Monografia de Especialização (Especialização em Direito Contratual) - Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2017.

SANTOS, Stella Rodrigues dos; FERREIRA, Juliene Barbosa. Endividamento e crédito consignado: o perfil do idoso uberlandense. 2019. 24 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2019.

SARLET, Wolfgang Ingo. A dignidade da pessoa humana. Revista de Direito Administrativo, v. 212, p. 104, 1998.

SCHMITT, Cristiano Heineck. A “Hipervulnerabilidade” do Consumidor Idoso. Trabalho apresentado na disciplina Teoria dos Contratos – a nova crise do contrato - do Programa

de Pós-graduação em Direito – Doutorado - da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, em julho de 2008.

SEIXAS, Clarisse Diniz. A reparação dos danos morais ao consumidor: um estudo sobre a aplicação da função punitiva da indenização face às empresas de telefonia móvel no Distrito Federal. Monografia para o Curso de Direito da UniCeub. Brasília, 2009.

SILVA, Glauce Suely Jácome da. Acesso à Justiça: o Procon e a facilitação da defesa do direito do consumidor idoso. Anais CIEH, vol. 2, n. 1, 2015. Disponível em: <http://dados.gov.br/dataset/cadastro-nacional-de-reclamacoes-fundamentadas-procons-sindec>. Acesso em: 06 jun. 2024.

SILVA, Lorena Beatriz Albino. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso nos contratos de empréstimo consignado. 2021. 66 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Federal de Uberlândia.

SILVA, Lucas Colaço Moura. A tutela ao consumidor idoso em estado de superendividamento e a aprovação do Projeto de Lei N° 3515/2015, como garantia ao cumprimento efetivo dos direitos sociais e fundamentais entabulados na Constituição Federal de 1988. Caderno de Direito, p. 217-238.

SOLER, Rodrigo Diaz de Vivar y. O que é uma ontologia do endividamento? Biopolítica e financeirização da vida. Clínica & Cultura, v. 5, n. 2, 2016.

SOUSA, B. O. de; MORETTO, C. F. Entre a razão e a Emoção: a tomada de crédito consignado pelos idosos. Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano, v. 11, n. 1, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.5335/rbceh.2012.3978>

SOUSA, E. A. de. A EDUCAÇÃO FINANCEIRA CONTRA A ARMADILHA DO ENDIVIDAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS PELO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 10, n. 3, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.51891/rease.v10i3.13185>

VERBICARO, Dennis; ATAÍDE, Camille da Silva Azevedo; RODRIGUES, Lays. Desvendando a vulnerabilidade comportamental do consumidor: uma análise jurídico-psicológica do assédio de consumo. Revista de Direito do Consumidor, v. 119,

p. 349-384, set.-out. 2018. Disponível em:
<https://www.researchgate.net/publication/341990473>. Acesso em: 06 jun. 2024.