



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS - UNITINS  
CÂMPUS UNIVERSITÁRIO DE DIANÓPOLIS  
CURSO DE DIREITO

JHONE BARBOSA RODRIGUES

**O CRÉDITO CONSIGNADO E A VULNERABILIDADE  
DO CONSUMIDOR IDOSO:** Estudo de Caso das reclamações  
sobre empréstimos consignados no Procon de Dianópolis/TO

DIANÓPOLIS – TO  
2020



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**JHONE BARBOSA RODRIGUES**

**O CRÉDITO CONSIGNADO E A VULNERABILIDADE  
DO CONSUMIDOR IDOSO:** Estudo de Caso das reclamações  
sobre empréstimos consignados no Procon de Dianópolis/TO

Artigo apresentado ao curso de Direito da Universidade Estadual do Tocantins, Campus Dianópolis, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

**Orientadora:** Esp. Beatriz Cilene Mafra Neves Bigeli.

DIANÓPOLIS – TO  
2020

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
(CIP) Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual  
do Tocantins**

R696c

RODRIGUES, JHONE BORBOSA

O Crédito Consignado e a Vulnerabilidade do  
Consumidor Idoso: O Crédito Consignado e a  
Vulnerabilidade do Consumidor Idoso. Jhone  
Borbosa Rodrigues. - Dianópolis, TO, 2020

Artigo de Graduação - Universidade Estadual do  
Tocantins - Câmpus Universitário de Dianópolis - Curso  
de Direito, 2020.

Orientadora: Beatriz Cilene Matra Neves Bigelli

1. Consignado. 2. Consumidor Idoso. 3.  
Vulnerabilidade. 4. Legislação. I. Título

CDD 360

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de  
qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que  
citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime  
estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da  
UNITINS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).



**UNITINS**  
Universidade Estadual do Tocantins

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**ATA DE DEFESA PÚBLICA**  
**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

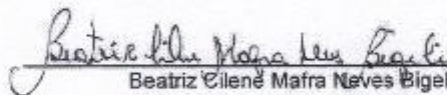
Aos 02 dias do mês de julho de 2020, às 18 horas, em sessão pública pelo *Google Meet*, na presença da Banca Examinadora presidida pelo(a) professor(a) Beatriz Cilene Mafra Neves Bigeli e composta pelos examinadores:

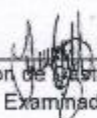
1. Deivison de Castro Rodrigues


2. Luciano Pineli Chaveiro

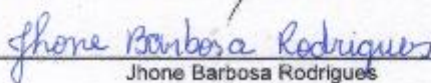
o(a) aluno(a) Jhone Barbosa Rodrigues apresentou o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: O CRÉDITO CONSIGNADO E A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO: ESTUDO DE CASO DAS RECLAMAÇÕES SOBRE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NO PROCON DE DIANÓPOLIS/TO como requisito curricular indispensável para a integralização do Curso de Graduação de DIREITO. Após reunião em sessão reservada, a Banca Examinadora deliberou e decidiu pela APROVAÇÃO do referido trabalho,

divulgando o resultado formalmente ao aluno e demais presentes e eu, na qualidade de Presidente da Banca, lavrei a presente ata que será assinada por mim, pelos demais examinadores e pelo aluno.

  
Beatriz Cilene Mafra Neves Bigeli  
Presidente da Banca Examinadora

  
Deivison de Castro Rodrigues  
Examinador 01

  
Luciano Pineli Chaveiro  
Examinador 02

  
Jhone Barbosa Rodrigues  
Aluno(a)

*Dedico esse trabalho aos meus pais, meus maiores exemplos de vida, e ao meu amado avô, Antônio Sereno (in memoriam), que já se foi, mas que se fez presente em todos os dias de minha vida. Tenho certeza de que em algum lugar, ele ainda olha por mim. Obrigado por me fazerem o que sou.*

*“Desejo que você, sendo jovem, não  
amadureça depressa demais e, sendo maduro,  
não insista em rejuvenescer, e que sendo  
velho, não se dedique ao desespero. Porque  
cada idade tem o seu prazer e a sua dor e é  
preciso que eles escorram entre nós.” Victor  
Hugo (1802 - 1885).*

## **AGRADECIMENTOS**

Neste momento de encerramento de mais uma etapa de minha trajetória, não poderia deixar de recordar aqueles que foram essenciais ao atingimento de meus objetivos, sejam eles pessoais ou profissionais.

Agradeço primeiramente a Deus, onisciente e onipotente, aquele que não falha e não desampara a ninguém, obrigado pelo dom da vida e do discernimento e as oportunidades que me tem concedido, sem sua proteção e direção eu não chegaria onde estou. Ainda olhando aos céus, dirijo meus agradecimentos a Jesus, manso e humilde de coração, a Maria nossa mãe, incansável intercessora, e ao Espírito Santo, sopro de criatividade e fogo abrasador.

Agradeço a todos os familiares, que durante os momentos de minha ausência dedicada ao curso, foram sempre compreensivos e me fizeram entender que o futuro é feito a partir da dedicação ao presente. Agradeço a minha família, aqueles que sempre estão e sempre estarão ao meu lado, minha querida mãe Maria, meu espelho de vida que sempre me deu apoio incondicional e incentivo nos momentos de desânimo e cansaço enfrentados, meu Pai José Haroldo, meu herói e maior modelo de pessoa, e meus irmãos Rogério, Alessandro, Natalina e José Haroldo (Zezinho), meus queridos e sempre amigos, obrigado por existirem, sem vocês eu nada seria.

A minha orientadora, professora Beatriz Cilene Mafra Neves Bigele, por todas as horas de atenção, toda paciência e compreensão, e por seu incentivo, obrigado pela honra de ser seu orientando e poder compartilhar de sua imensa sabedoria. Agradeço aos meus ilustríssimos examinadores, Deivison de Castro Rodrigues e Luciano Pineli Chaveiro, por terem aceito meu convite, pessoas que tenho profunda admiração, tanto como pessoa, como profissionais, verdadeiros exemplos que busco seguir em minha vida.

A esta instituição de ensino, representada pela direção e coordenação, que me oportunizaram um futuro melhor, baseando-se sempre no mérito e ética aqui presentes. Agradeço a todos os professores por me proporcionarem o conhecimento necessário para a produção do presente trabalho, auxiliando também na formação do caráter e afetividade da educação no processo de formação profissional.

Tenho também de agradecer aos amigos feitos durante todo o curso, em especial, Juliana, Luce Jane, Jheymeson, a amizade de vocês é uma felicidade diária que quero para sempre desfrutar. Obrigado por todos os momentos de alegria e risadas proporcionadas. A vocês, minha eterna gratidão.

Por fim, agradeço a todos que aqui não citei, mas que, direta e indiretamente contribuíram para que eu tenha chego até essa etapa de minha vida, espero um dia poder retribuir todos os esforços e orações que a mim foram direcionados, muito obrigado.



**O CRÉDITO CONSIGNADO E A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO:** Estudo de Caso das reclamações sobre empréstimos consignados no Procon de Dianópolis/TO\*

**CONSIGNED CREDIT AND ELDERLY CONSUMER VULNERABILITY:** Case study of complaints about payroll loans at Procon of Dianópolis/TO\*

**Jhone Barbosa Rodrigues** \*\*

**Beatriz Cilene Mafra Neves Bigeli** \*\*\*

**RESUMO**

Atualmente, chama atenção a fragilidade do consumidor idoso em relação à contratação do empréstimo consignado. A facilidade da oferta e obtenção de crédito tem levado muitos idosos a contratar esse tipo de serviço e, muitas vezes, essa contratação é marcada por violações de direitos básicos, deixando de considerar as limitações específicas desse grupo de consumidores. Desta forma, este trabalho tem como objetivo analisar a vulnerabilidade da pessoa idosa no que se refere à contratação de empréstimo consignado, levando em conta os dados fornecidos das reclamações registradas no Núcleo de Atendimento do PROCON de Dianópolis/TO, nos anos de 2017, 2018 e 2019. Para tanto, foi necessário lançar mão da compilação bibliográfica, levantamento e organização de dados, o que permitiu realizar a análise dos fatos, confrontando a visão teórica com o contexto em que foi feita a investigação. Neste sentido, se justifica o presente estudo, visando agregar conhecimento no meio acadêmico e, também, como informativo para a população em geral, em especial, às pessoas idosas. Como resultado, percebe-se que é crescente o número de reclamações a respeito de empréstimos consignados, sobretudo, a maioria feita por consumidores idosos, o que comprova a vulnerabilidade potencializada desse grupo frente à oferta do crédito.

**Palavras-chave:** Consignado. Consumidor Idoso. Vulnerabilidade. Legislação.

**ABSTRACT**

Currently, attention is drawn to the fragility of the elderly consumer in relation to contracting the payroll loan. The ease of offering and obtaining credit has led many elderly people to hire this type of service and, often, this hiring is marked by violations of basic rights, failing to consider the specific limitations of this group of consumers. In this way, this work aims to analyze the vulnerability of the elderly person with regard to contracted payroll loans, taking into account the data provided from complaints registered at the PROCON Service Center in

---

\* Artigo elaborado como pré-requisito para obtenção do grau de Bacharel em Direito pela Universidade Estadual do Tocantins.

\*\* Técnico em Defesa do Consumidor do PROCON/TO. Tecnólogo em Gestão Pública. Acadêmico graduando do curso de Direito da Universidade Estadual do Tocantins, Campus Dianópolis/TO. E-mail: [jhonerodrigues3@gmail.com](mailto:jhonerodrigues3@gmail.com)

\*\*\* Professora orientadora. Graduada em..... Especialista em.....

Dianópolis/TO, in the years 2017, 2018 and 2019. For that, it was necessary to resort to bibliographic compilation, data collection and organization, which allowed the analysis of the facts to be carried out, comparing the theoretical view with the context in which the investigation was carried out. In this sense, the present study is justified, aiming to add knowledge in the academic environment and, also, as information for the population in general, especially for the elderly. As a result, it can be seen that the number of complaints regarding payroll loans is increasing, especially the majority made by elderly consumers, which proves the potential vulnerability of this group in relation to the supply of credit.

**Key words:** Consigned. Elderly Consumer. Vulnerability. Legislation.

## INTRODUÇÃO

O aumento da perspectiva de vida e a intensa queda na taxa de fecundidade ocasionaram o envelhecimento da população brasileira, o que contribuiu significativamente para o aumento da aposentadoria dessa categoria de pessoas, passando os idosos a assumir papel considerável para os fornecedores e também no ambiente familiar.

Nos ditames do Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741/03, é considerada como pessoa idosa aquela com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

De acordo com dados publicados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2018 o Brasil alcançou uma população de 208.898.538 pessoas. O mencionado órgão realizou pesquisas que atentam sobre projeção de crescimento populacional até 2047, salientando que, em 2060, seremos um “país de idosos”, isso porque um quarto da população brasileira será composta por indivíduos com mais de 65 anos.

É preciso ter em mente que com o significativo aumento na expectativa de vida, o grupo potencial de consumidores idosos está se tornando cada vez maior e, conseqüentemente, passando a ser público alvo para o mercado de consumo. Isso inclui pessoas idosas que são impactadas porque têm uma lacuna de conhecimento em torno do serviço que estão adquirindo, principalmente, quando se trata da concessão do crédito consignado.

Importante mencionar que o consumidor se encontra em uma posição desfavorável na relação contratual. Essa vulnerabilidade encontra-se esculpida no artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078/90, como princípio basilar do direito consumerista.

Atualmente, chama atenção a fragilidade do consumidor idoso em relação à contratação do empréstimo consignado. A facilidade da oferta e obtenção de crédito tem levado muitos idosos a contratar esse tipo de serviço e, muitas vezes, essa contratação é

marcada por violações de direitos básicos, deixando de considerar as limitações específicas desse grupo de consumidores.

Diante deste enfoque surgiu a seguinte problemática: Por que mesmo diante de uma vasta proteção jurídica ainda é crescente o número de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor no que se refere à contratação de empréstimo consignado?

Quanto à metodologia, utilizou-se o estudo de caso, o qual representa uma análise minuciosa, geralmente de um só indivíduo ou de um grupo, visando vasto e aprofundado conhecimento do ambiente e dos recursos envolvidos no caso em estudo.

Em primeiro lugar buscou-se fazer uma revisão de literatura sobre o assunto em livros e artigos científicos e literatura cinzenta (dissertações, trabalhos apresentados em congressos, relatórios, etc.), pesquisa documental, isto é, a utilização de materiais que ainda não receberam uma análise pormenorizada e, que podem ser reordenados ou modificados de acordo com os objetivos da pesquisa. Quanto à abordagem do problema, a pesquisa se classifica como qualitativa, tendo em vista que não se utilizou métodos e técnicas estatísticas, empregando-se diferentes argumentos de conhecimento, estratégia de investigação e métodos de coleta de dados.

Desta forma, este trabalho tem a finalidade de analisar a vulnerabilidade da pessoa idosa no que se refere à contratação de empréstimo consignado, levando em conta os dados fornecidos das reclamações registradas no Núcleo de Atendimento do PROCON de Dianópolis/TO, nos anos de 2017, 2018 e 2019. Para tanto, foi necessário lançar mão da compilação bibliográfica, levantamento e organização de dados, o que permitiu realizar a análise dos fatos, confrontando a visão teórica com o contexto em que foi feita a investigação.

Neste sentido, se justifica o presente estudo, visando agregar conhecimento no meio acadêmico e, também, como informativo para a população em geral, em especial, às pessoas idosas.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 CONCEITOS E CONSIDERAÇÕES SOBRE O CRÉDITO CONSIGNADO**

Inicialmente, o contrato hoje conhecido como “empréstimo consignado” foi lançado no ordenamento jurídico brasileiro através da Medida Provisória nº 130/03, a qual, posteriormente, foi transformada na Lei Ordinária nº 10.820/03, dispondo sobre a autorização para desconto em folha de pagamento e dá outras providências.

Neste sentido, Schaffer (2018), define o mencionado contrato como um empréstimo, com as parcelas descontadas em folha de pagamento, que surgiu da necessidade do Governo Federal de oportunizar o crescimento econômico sustentável, através da criação de uma linha de crédito mais segura, a qual possibilite menores riscos às instituições financeiras e, consequentemente, reduzidas taxas de juros ao contratante.

Ainda segundo o referido autor, a concessão do crédito consignado é pactuada por meio de um contrato mútuo e oneroso, uma vez que, em razão das obrigações assumidas, existe mutualidade de ônus e de vantagens para ambas as partes.

Conforme nos assevera Sasse (2013), o empréstimo consignado transformou-se em uma das modalidades de crédito preferidas dos brasileiros, isso porque apresenta prazos mais extensos bem como, as taxas de juros mais baixas do mercado.

Elencada no artigo 6º e seguintes da Lei nº 10.820/03, a concessão do empréstimo consignado trouxe para o mercado de crédito uma parcela da população que até então encontravam-se distante dessa realidade, e que, além da vulnerabilidade inerente a todo consumidor advinda da relação consumerista, merece uma maior atenção devido a sua condição especial de fragilidade, especificamente os aposentados e pensionistas que na sua grande maioria são idosos.

Assim, o surgimento do crédito consignado para a população brasileira, especialmente voltado aos idosos, possibilitou uma generalização do acesso ao crédito de longo prazo. Tal fato possibilitou também, a facilidade na contratação desse tipo de empréstimo com taxas de juros reduzidas, atraindo assim um grande número de pessoas.

Conforme Zouain e Barone (2009), o que contribuiu para o crescimento do mercado de consumo de crédito foram os modernos mecanismos adotados com a edição da Lei nº 10.738/03, que trouxe diversas facilidades para a população mais pobre, a ascensão econômica do país que possibilitou inúmeras possibilidades na contratação do crédito através da adoção de políticas públicas, por meio de bancos oficiais.

Os bancos e as instituições financeiras por sua vez, por meio dos seus corretores de crédito, onde não impera o princípio da boa fé, objetiva no momento de elucidar todas as particularidades da contratação, compromete, inevitavelmente, o bem-estar e a dignidade do idoso, violando assim, os direitos do consumidor.

Portanto, é evidente que as pessoas idosas, pela vulnerabilidade potencializada que apresentam sob inúmeros aspectos, requerem um cuidado especial por parte o ordenamento jurídico e do Poder Público diante da potencialidade de sofrer violações diversificadas na seara

econômica, sobretudo quando se trata de produtos financeiros, como a contratação de empréstimos consignados.

## 2.2 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

O CDC, de acordo com Almeida (2019), é considerado uma lei principiológica, significa dizer, em síntese, que está constituído de vários princípios. Desta forma, o CDC “busca através de seus princípios, bem como dos direitos básicos conferidos ao consumidor, o equilíbrio contratual, lançando uma política mais favorável ao consumidor” (FINKELSTEIN, 2010, p. 23).

Dentre esses princípios, destaca-se a consagração do princípio da vulnerabilidade como o primeiro da Política Nacional das Relações de Consumo, reconhecendo desta forma, conforme expresso no artigo 4º, inciso I, da Lei nº 8.078/90, o “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”. Aliás, esse princípio é, conforme ensina a referida lei (2012, p. 77), “o ponto fundamental do CDC e, na prática, traduz-se na insuficiência, na fragilidade de o consumidor se manter imune a práticas lesivas sem a intervenção auxiliadora de órgãos ou instrumentos para a sua proteção”.

Há de se entender por vulnerabilidade, conforme ensina Filomeno (2018, p. 58) como a:

Fragilidade dos consumidores, em face dos fornecedores, quer no que diz respeito ao aspecto econômico e de poder aquisitivo, quer no que diz respeito às chamadas informações disponibilizadas pelo próprio fornecedor ou ainda técnica.

Moraes (2016, p. 127) leciona sobre a importância do princípio da vulnerabilidade como “princípio básico que fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor”. O autor ensina que a própria existência do direito do consumidor é justificada pelo reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor.

Sob o enfoque jurídico, Brasil (2014, p. 80, *apud* Moraes, 2009, p. 125) sustenta que a vulnerabilidade:

É, então, o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade ou condição daquele(s) sujeito(s) mais fraco(s) na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venha(m) a ser ofendido(s) ou ferido(s), na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do(s) sujeito(s) mais potente(s) da mesma relação.

A vulnerabilidade jurídica significa o desconhecimento específico dentro do direito, quando se está no polo do consumidor. Já a vulnerabilidade fática ou socioeconômica é vista como aquela em que o consumidor se encontra a mercê da outra parte, submisso a outra parte.

De acordo com Nunes (2018), o código de defesa do consumidor, visa proteger aqueles aos quais se equiparam a tal, ou seja, a todas aquelas pessoas que se submetem as práticas comerciais. As transações comerciais acabam gerando a possibilidade de proteção pelo código de defesa do consumidor, não havendo necessariamente a atuação como destinatário final.

Diante do que já foi exposto torna-se importante conceituar fornecedor, de acordo com o artigo 3º, do CDC, fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada e estrangeira que desenvolvem atividades de produção, montagem, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Segundo Filomeno (2016), os artigos 39, 40 e 41 do CDC apresentam de um rol exemplificativo de situações que são vetadas aos fornecedores por representar práticas abusivas e são acontecimentos que causam ao consumidor vergonha, constrangimento e impõem ao mesmo sua situação de inferioridade diante do fornecedor.

Importante mencionar que essa vulnerabilidade inerente a todo consumidor se torna mais intensa quando se trata de certas categorias de consumidores, especialmente, das pessoas idosas, tendo em vista os efeitos advindos com o avançar da idade.

Segundo Schmitt (2009), a vulnerabilidade do consumidor idoso se torna mais evidenciada, principalmente, no âmbito contratual, elevando essa categoria a consumidores hipervulneráveis.

### 2.2.1 A Vulnerabilidade do Consumidor Idoso

Conforme preconiza o artigo primeiro do Estatuto do Idoso, Lei nº 10.041/03, idoso é toda aquela pessoa com idade superior a 60 anos ou mais (BRASIL, 2003).

Nas palavras de Lima (2009), as alterações biológicas advindas do processo de envelhecimento reduzem nos idosos a sua habilidade de manter o equilíbrio quando levado a alguma situação de estresse, tornando-os mais aptos a doenças, morte e potencializada vulnerabilidade.

De acordo com Marques *et al.* (2016), devido ao baixo valor da aposentadoria e as excessivas despesas com saúde, por muito tempo, as pessoas idosas eram vistas pela sociedade brasileira como pessoas com baixo poder econômico.

Ainda segundo os autores, consequentemente, as pessoas idosas eram ignoradas pelas instituições financeiras. Todavia, essa realidade não perdurou muito tempo, uma vez que a partir da década de 90, com o aumento do salário mínimo, o desenvolvimento de programas de assistência social e as alterações na aposentadoria, possibilitaram melhorias na qualidade de vida dos idosos.

Neste sentido, segundo Schmitt (2014), hoje o mercado de consumo engloba não somente todas as classes sociais, mas também, todas as idades, passando a população idosa a assumir lugar de destaque na economia.

Ainda nas palavras do mesmo autor, a partir do século XXI, o idoso passou a compor uma nova categoria de consumidores, passando a ser visto pelo mercado como possibilidade de obtenção de lucro. Até esse momento, fazia parte de um grupo menos expressivo, com pouca representatividade, uma vez que eram pessoas com reduzido poder econômico.

Destaca-se que, levando em consideração a fragilidade física e emocional, assim como a complexidade dos meios tecnológicos e o próprio desejo pela disponibilidade de recursos, é evidente a condição de agravamento da vulnerabilidade do idoso às potenciais práticas e condições abusivas impostas por fornecedores de produtos e serviços e, em especial, no que se refere à contratação de empréstimo consignado.

De acordo com Oliveira (2017), a vulnerabilidade potencializada do idoso emana de dois fatores principais: a redução ou perda de certas habilidades físicas ou psíquicas que o deixa em desvantagem frente aos fornecedores e, o desejo e a necessidade em relação a certos produtos e serviços no mercado consumerista que o coloca em uma situação de dependência em relação aos fornecedores.

No mesmo sentido Marques (2005), acrescenta que as pessoas que fazem parte do grupo que tem essa vulnerabilidade potencializada por sua própria natureza, incluindo (idosos, crianças, adolescentes, índios, e etc.), quando na qualidade de consumidores, são classificados como hipervulneráveis.

Cumprir destacar que o crescimento da população idosa e, consequentemente, da estabilidade da renda, tornou essa parcela populacional relevante tanto para o cenário econômico quanto para as famílias.

É preciso ponderar que, diante disso surge a necessidade de um cuidado especial voltado a essa importante parcela da população. Devendo o Estado e a sociedade se prepararem para receber, integrar e proteger uma numerosa população de idosos.

Neste sentido, Melo e Silveira (2018), questionam veemente sobre a efetividade e aplicação das políticas públicas destinadas a essa relevante parcela da população que, além da

vulnerabilidade intrínseca a todo consumidor, lida ainda com as debilidades próprias do processo de envelhecimento.

### 2.2.2 O Idoso e sua proteção

A Constituição Federal de 1988 (CF/88), de maneira genérica, dispõe no seu artigo 1º, incisos II e III, a cidadania e a dignidade da pessoa humana como fundamento da República Federativa do Brasil. No mesmo sentido, estabelece no artigo 3º os objetivos fundamentais da República, dentre os quais o de promover o bem-estar de todos, sem preconceito em virtude da idade e, ainda, qualquer outra forma de discriminação.

É entendimento de Neto (2003), que a Constituição trouxe expressamente direitos e garantias fundamentais, todavia, para a execução das leis e a concretização de políticas públicas voltadas à proteção do cidadão é necessária vontade política.

Ainda no que se refere à dignidade da pessoa humana, no tocante ao idoso, a CF/88, dispõe expressamente em seu artigo 230 que: “a família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida” (BRASIL, 1988).

Segundo Braga (2005), com a promulgação da CF/88, iniciou-se um debate o qual contou com a participação de aposentados que lutavam por suas demandas. Surgiu assim, por iniciativa da classe dos idosos, um forte movimento organizado no qual reivindicavam direitos, tal movimento ganhou notória divulgação nos meios de comunicação, o que trouxe maior visibilidade social para essa parcela da população.

Importante mencionar que não é somente na constituição que constam normas que garantem e protegem os direitos dos idosos. Outros ramos do direito, tais como Direito Civil, Previdenciário e Tributário dispõem de alguma regra dedicada ao público idoso.

É preciso considerar que a promulgação da CF/88 impulsionou o surgimento da legislação que asseguraram à população idosa os seus legítimos direitos e garantias. De início temos em 4 de janeiro de 1994 o surgimento da Lei nº 8.842, a qual foi regulamentada no dia 13 de julho de 1996, através do decreto de nº 1.948. A referida lei, definindo a Política Nacional do Idoso, buscou atender as necessidades dos idosos, regulamentando os direitos sociais destes, assegurando assim, autonomia, integração e participação mais efetiva na sociedade.

Nesse sentido, Sousa (2004), estabelece que a Lei nº 8.842/94, surge como um meio de fortalecer os direitos dos idosos já garantidos na CF/88, apontando instrumentos legais



aptos a compelir a violação de tais direitos, bem como, assegurar a plena proteção do idoso em situação de marginalização social, demonstrando os novos anseios da sociedade brasileira para o atendimento do público idoso, considerando a Política Nacional do Idoso como guia para a atuação dos governantes no que se refere a essa temática.

É preciso ponderar que a proteção da pessoa idosa passou a contar com mais um importante instrumento protecionista com a Lei nº 10.741/03, mais conhecida como “Estatuto do Idoso”. Tal diploma normativo se destaca no ordenamento jurídico brasileiro no que se refere à normatização dos direitos inerentes às pessoas com sessenta anos ou mais, garantindo assim, a integral aplicação do disposto no supramencionado artigo 230 da CF/88.

De acordo com Braga (2005), o Estatuto do Idoso é um mecanismo que oportuniza a população idosa brasileira assumir seu papel na sociedade. Isto é, o idoso brasileiro precisa se destacar, conquistar seu espaço social e ser respeitado como cidadão politicamente ativo.

Precipuamente, o referido diploma, vigente no sistema normativo brasileiro desde 2004, propõe-se à inclusão dos idosos na sociedade, assegurando a estes, igualdade de tratamento e direitos. Assim, o famigerado Estatuto visa evitar que a população idosa permaneça na marginalização perante a sociedade.

Para Neto (2003), o Estatuto do Idoso além da eficácia na proteção do idoso, ainda dispõe de métodos aptos a educar e conscientizar a sociedade. Ou seja, juntamente com as normas protetivas, estimula o envolvimento das pessoas na cobrança para que a legislação seja efetivamente cumprida e aplicada.

O Estatuto do Idoso traz algumas garantias importantes de prioridades ao idoso, dentre as quais podemos destacar atendimentos preferenciais tanto em órgãos públicos como em privados, além do privilégio na destinação dos recursos destinados às áreas inerentes à proteção dos idosos.

É preciso ponderar que é na relação contratual que se verifica uma acentuada vulnerabilidade do consumidor idoso diante do fornecedor, tornando-o, portanto, mais fragilizado.

Nesse contexto, temos na proteção do idoso nas relações de consumo a Lei nº 8.078/90, mais conhecido como CDC. O supracitado diploma legal traz no seu inciso I do parágrafo 4º, o consumidor como a parte com maior fragilidade na relação de consumo, reconhecendo assim, a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor.

No que se refere à vulnerabilidade do consumidor idoso, tema central deste trabalho, o CDC assevera em seu artigo 39, inciso IV, que é vedado aos fornecedores “prevaler-se da

fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços” (BRASIL, 1990).

É preciso considerar o evidente agravamento da vulnerabilidade do consumidor idoso em relação aos consumidores em geral, o qual se torna alvo fácil das publicidades abusivas e, conseqüentemente, na contratação de empréstimos consignados.

Destaca-se que por apresentar uma vulnerabilidade mais acentuada, os consumidores idosos sofrem, sobretudo, com os contratos envolvendo a concessão de crédito consignado, realizando a contratação muitas vezes sem conhecer o teor do instrumento contratual.

Neste sentido, Marques *et al.* (2016), explica que o crédito consignado oportunizou a exploração das pessoas idosas não só pelas instituições, mas, também, pela própria família.

Importante mencionar que visando o combate às práticas lesivas nesse tipo de contratação, tramita no Senado Federal desde 2012 o projeto de Lei nº 283/2012 o qual propõe a atualização do Código de Defesa do Consumidor. O projeto busca aperfeiçoar a oferta de crédito ao consumidor e dispendo, ainda, sobre a prevenção do superendividamento.

Concernente à oferta de crédito, o supracitado projeto de Lei acrescenta ao artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, o inciso XI, qual empreende a garantia de práticas conscientes na outorga de crédito, de educação voltada para o consumo e ainda, de prevenção e tratamento de consumidores em situação de superendividamento.

Ressalta-se que o projeto de Lei nº 283/12, vem para preencher as atuais lacunas presentes no ordenamento jurídico brasileiro concernente a questões voltadas às relações de consumo e à vulnerabilidade do idoso. E ainda, considerando os fatos acima mencionados, a atualização do Código de Defesa do Consumidor é medida urgente e necessária.

Conforme Marques *et al.* (2016), embora as legislações relativas ao empréstimo consignado busquem oportunizar a contratação do crédito com reduzidas taxas de juros, aos aposentados e pensionistas, informações do PROCON indicam elevados números de reclamações sobre este tipo de contratação, dentre as quais: o não fornecimento do instrumento contratual, presença de cláusulas abusivas bem como, ausência de transparência e clareza nas informações.

### **3. ANÁLISE DOS DADOS**

#### **3.1 ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO PROCON DE DIANÓPOLIS/TO**

O Procon teve sua estrutura basilar formada para atender (em grande parte) somente o consumidor, ouvir com mais atenção essa parte hipossuficiente da grande maioria das relações de consumo. Normalmente, o Procon é dividido por setores, são eles: atendimento, fiscalização, jurídico e conciliação. Uma vez que esses setores trabalham de forma harmônica tal divisão contribui, significativamente, para celeridade das resoluções das lides apresentadas por consumidores.

Tal estrutura se dá com base no CDC, bem como no Decreto de nº 2.181/97 que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e determina as diretrizes gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Legislação pertinente.

Para Filomeno (2016), a atuação desses órgãos nos municípios consegue reduzir as injustiças praticadas por determinados fornecedores que tem sua atuação restrita a certas localidades, os quais, com a falta desses, não seriam reprimidos. Isso demonstra o quanto fundamental é a existência desses núcleos de atendimento no plano municipal. Sua presença em espaços geográficos menores é muito mais eficiente na fiscalização, porém, suas atribuições são amplas e vão muito além do que deles se conhece principalmente pelas mídias jornalísticas.

Ainda conforme o referido autor, é perceptível que para uma Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, com a execução de programas, planos e ações que busquem dar maior efetividade na defesa do consumidor, ter maior êxito é necessária a criação e ampliação dos órgãos de defesa do consumidor nos municípios. A participação municipal, representada por esses órgãos, promove maior cobertura, reduz as desigualdades sociais e regionais, além de possibilitar o cumprimento das diretrizes nacionais em todo o território nacional.

Assim, atendendo a determinação constitucional e com o objetivo de defender, orientar e educar os consumidores tocantinenses quanto aos abusos praticados no mercado de consumo, em março de 1992 foi criado o PROCON, órgão estadual, ligado à Secretaria de Cidadania e Justiça, com três Núcleos regionais de atendimento: Araguaína, Gurupi e Palmas.

A partir de 2004 foram criados e implantados os Núcleos de atendimento de Araguatins, Tocantinópolis, Guaraí e Dianópolis, havendo, também, o Núcleo de Porto Nacional que teve sua criação em maio de 2006.

Conforme disposto no inciso IV, da portaria 004/2016, o Núcleo Regional do Procon de Dianópolis tem como circunscrição territorial de abrangência os municípios de Almas, Arraias, Aurora do Tocantins, Chapada da Natividade, Combinado, Conceição do Tocantins,

Lavandeira, Natividade, Novo Alegre, Novo Jardim, Ponte Alta do Bom Jesus, Porto Alegre do Tocantins, Rio da Conceição, Taguatinga e Taipas do Tocantins, atendendo, assim, a totalidade de 15 municípios.

O objeto de estudo foi o Núcleo Regional do Procon de Dianópolis o qual foi criado e implantado no ano de 2004. Os dados analisados e avaliados foram coletados através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (**Sindec**), identificando as reclamações sobre empréstimos consignados feitas por idosos, no período compreendido entre os anos de 2017 a 2019.

A partir do levantamento realizado junto ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (**Sindec**), foram identificadas as seguintes informações:

**Quadro 1:** Número atual de reclamações.

<b>Reclamações</b>	<b>Ano</b>		
	2017	2018	2019
<b>Quantitativo</b>	<b>869</b>	<b>823</b>	<b>783</b>

**Fonte:** Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (**Sindec**), 2020.

Conforme os dados coletados no SINDEC, podemos observar que no ano de 2017 tivemos um total de 869 atendimentos, em 2018 823 e, em 2019 783, o que totaliza no período compreendido da pesquisa, o quantitativo de 2.475 atendimentos.

Diante dos dados acima, observa-se que houve uma pequena redução no número de reclamações a cada ano, somando o número de reclamações obtemos o quantitativo de 2.475, registradas no período de 01/01/2017 a 31/12/2019, considerando um percentual de erro amostral de  $5\% = 0,05$ . Desse total de reclamações, 1.560 foram relacionadas a assuntos financeiros, sendo 453 em 2017, 582 em 2018 e, 525 em 2019, conforme demonstrado no quadro abaixo:

**Quadro 2:** Número de reclamações sobre assuntos financeiros.

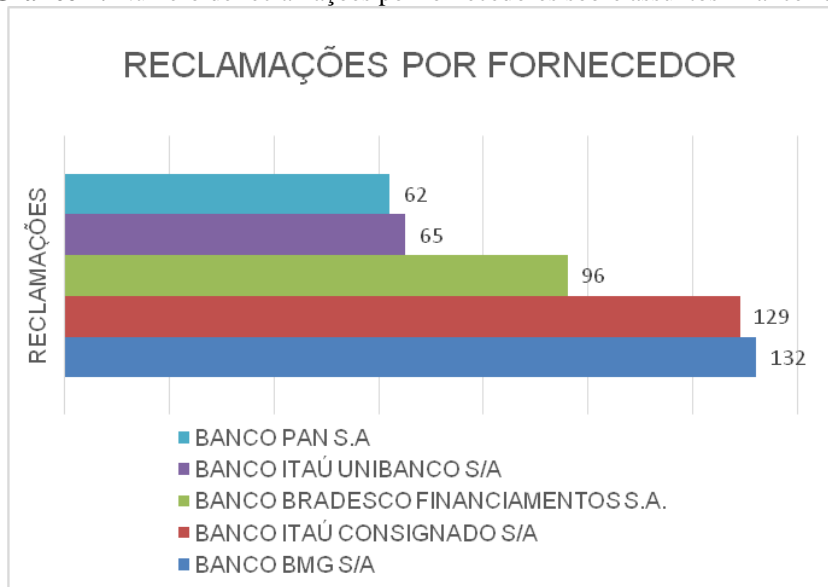
<b>Reclamações assuntos financeiros</b>	<b>Ano</b>		
	2017	2018	2019
<b>Quantitativo</b>	<b>453</b>	<b>582</b>	<b>525</b>

**Fonte:** Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (**Sindec**), 2020.

Observa-se, conforme os dados acima que, dentre as 1.560 atendimentos relacionadas a assuntos financeiros, 355 estão ligadas a empréstimos consignados, o que equivale a

aproximadamente a 23%. Importante mencionar que os bancos lideram com os maiores números de reclamações, conforme os dados abaixo.

**Gráfico 1:** Número de reclamações por fornecedores sobre assuntos financeiros.

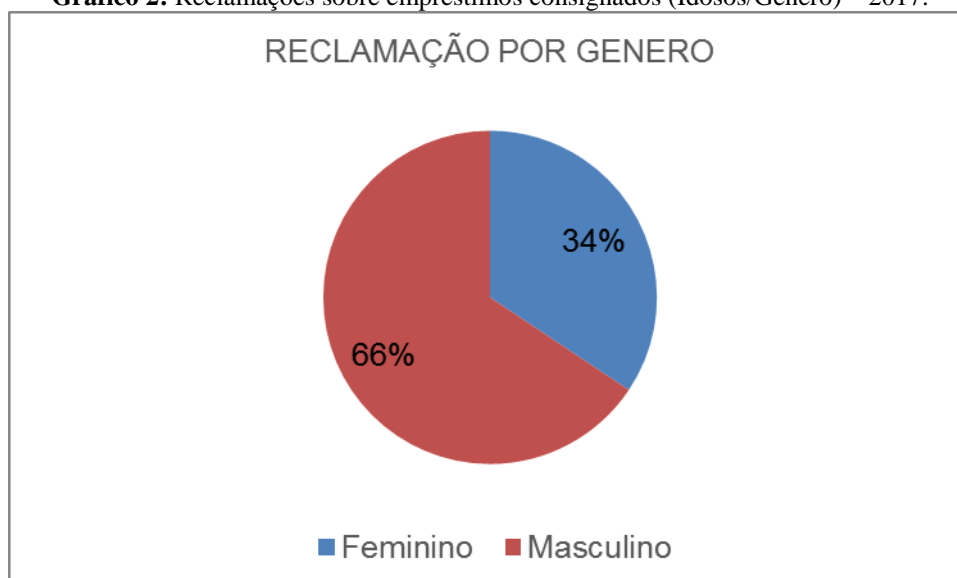


**Fonte:** Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), 2020.

Destaca-se que do total de 355 reclamações relacionadas a empréstimos consignados, 182 destas foram feitas por consumidores idosos, o que equivale a aproximadamente, 52%.

Da análise dos dados, verificou-se que no ano de 2017 contabilizou-se um total de 67 reclamações relacionadas a empréstimos consignados, sendo que destas 32 foram feitas por idosos, das quais 11 foram do gênero feminino, equivalente a 34% e, 21 do masculino equivalendo a 66%. Em termos percentuais, isso equivale a aproximadamente, 48%.

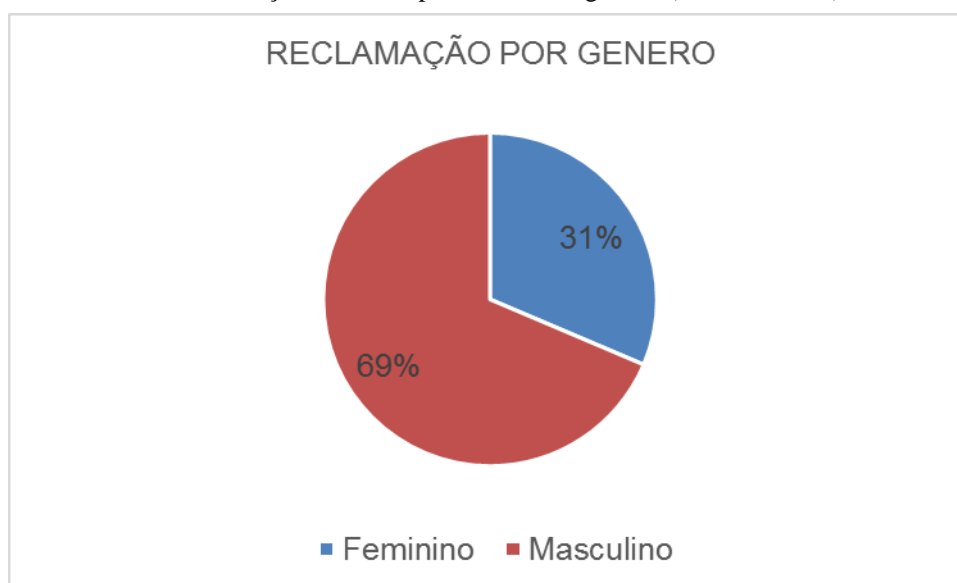
**Gráfico 2:** Reclamações sobre empréstimos consignados (Idosos/Gênero) – 2017.



**Fonte:** Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), 2020.

Já no ano de 2018 teve-se um total de 155 reclamações relacionadas a empréstimos consignados, com um total de 86 feitas por consumidores idosos, contabilizando, aproximadamente, 56%. Destas 25 foram feitas por pessoas do sexo feminino, o que equivale a 31% e, 59 do sexo masculino, equivalendo a 69%.

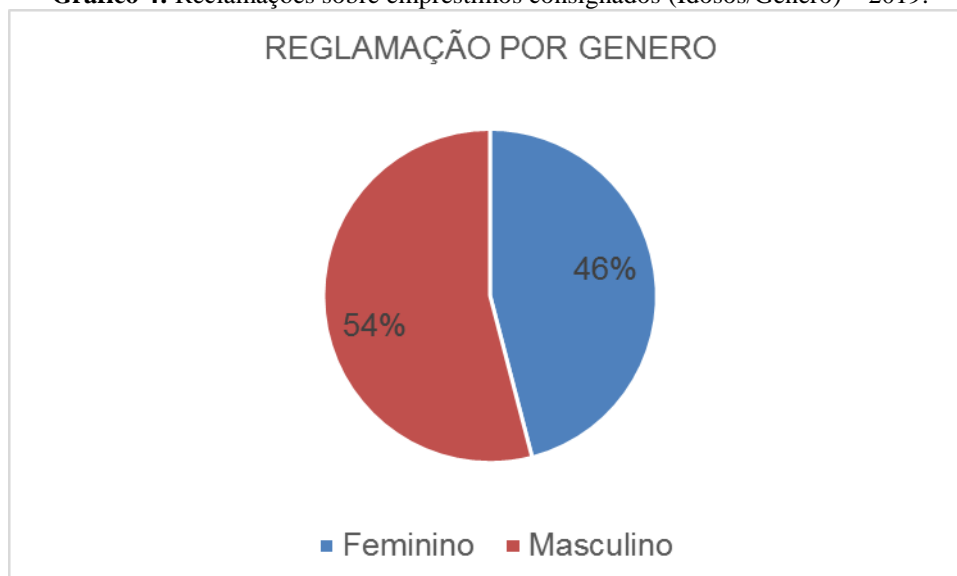
**Gráfico 3:** Reclamações sobre empréstimos consignados (Idosos/Gênero) – 2018.



**Fonte:** Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), 2020.

Conforme os dados analisados, no ano de 2019 foram registradas 136 reclamações sobre empréstimos consignados, das quais 75 foram feitas por consumidores idosos, sendo 34 do sexo feminino, equivalente a 46% e, 41 do sexo masculino, equivalendo a 54%. Em termos percentuais as reclamações feitas por idosos equivalem a aproximadamente, 55%.

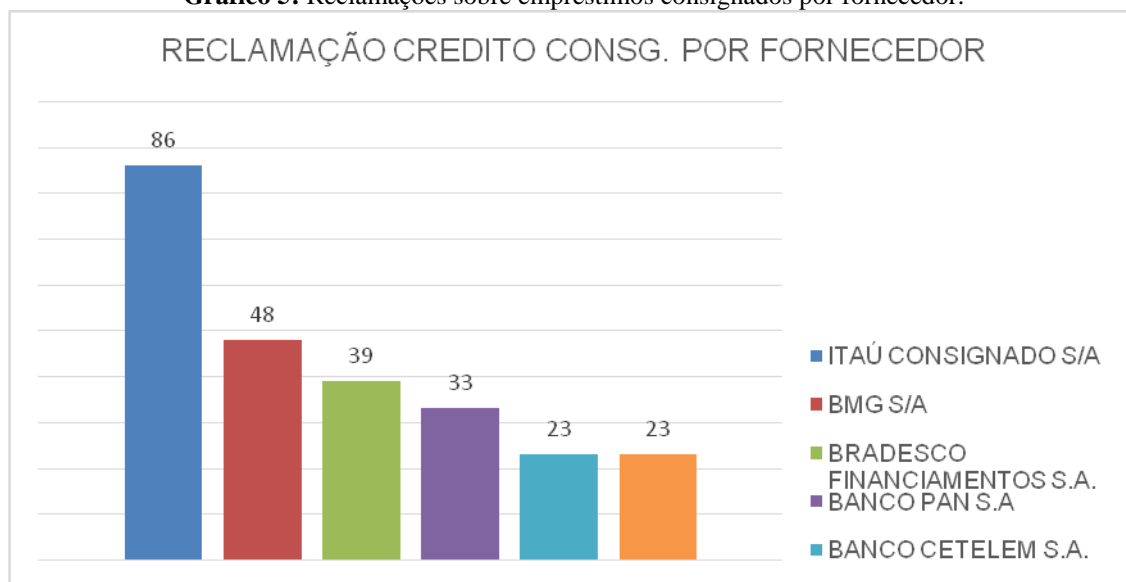
**Gráfico 4:** Reclamações sobre empréstimos consignados (Idosos/Gênero) – 2019.



**Fonte:** Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), 2020.

Conforme anteriormente mencionado, os bancos lideraram as reclamações relacionadas a assuntos financeiros, não sendo diferente nas reclamações sobre empréstimos consignados. Vejamos o gráfico abaixo:

**Gráfico 5:** Reclamações sobre empréstimos consignados por fornecedor.



**Fonte:** Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), 2020.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O consumidor é a parte mais frágil de qualquer relação consumerista, merecendo, assim, atenção e proteção especial, consoante com o que assegura a CF/88, em seu artigo 5º, inciso XXXII e, 170, inciso V.

Sobretudo, a necessidade dessa proteção especial nasce juntamente com o surgimento do capitalismo. O aumento da oferta do crédito consignado e a sua outorga de modo irresponsável é motivo de abuso por parte dos fornecedores.

Nas palavras de Melo e Silveira 2018, o capitalismo é um sistema explorador e faz parte dos programas de marketing para atrair as pessoas idosas com o uso de propostas como descontos, parcelamentos, juros com menor taxa de mercado.

O CDC, em seu artigo 4º, inciso I, legitima o consumidor como a parte mais vulnerável no mercado de consumo, fato que por si só, justifica uma atenção especial por parte o Estado a esse público. Importante mencionar que tal conceito de vulnerabilidade não se revela eficaz quando se trata da defesa de certas categorias de consumidores, uma vez que, dentro desse grupo, existem aqueles que carecem de um tratamento especial, necessitando de maiores cuidados, como é o caso dos idosos que são pessoas com acentuada fragilidade e,

portanto, passíveis de serem enganados por práticas abusivas por parte dos fornecedores. Assim como, serem persuadidos, no âmbito familiar a contratar o crédito em nome de outra pessoa.

Conforme pesquisado, é crescente o número de reclamações a respeito de empréstimos consignados, sobretudo, a maioria feita por consumidores idosos, o que comprova a vulnerabilidade potencializada desse grupo frente à oferta do crédito. Portanto, é elementar a atuação do Poder Público no controle da outorga excessiva e descontrolada desse tipo de operação. Sendo imprescindível, também, programas voltados a conscientização da população, de forma a erradicar a cultura de enxergar o idoso como mero sustento da família.

Assim, embora o consumidor tenha a seu favor um arcabouço de normas protetivas, das quais se destacam o Estatuto do Idoso e o CDC, não consegue sentir essa proteção tão proclamada pela norma, sofrendo muitas vezes prejuízos e constrangimentos devido à conduta manifestamente abusiva por parte dos fornecedores de crédito. Por sua vez, as instituições financeiras tentam de todas as formas persuadirem e ludibriar o consumidor, principalmente o idoso, sem ponderar que este é sujeito de direitos e mais ainda, é considerado vulnerável e hipossuficiente por Lei, devendo ter sua condição respeitada por todos.

Por fim, espera-se com essa pesquisa incentivar que futuras pesquisas acadêmicas sejam promovidas acerca do tema explorado por este trabalho.

## REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8ª Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

BRAGA, Pérola Melissa V. **Direitos do Idoso**. São Paulo: Quartier Latin, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 2014. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 29 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei Federal nº 10.741 de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2003. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/110.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm). Acesso em: 29 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003**. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2003. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/L10.820.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.820.htm). Acesso em: 29 mai. 2020.



\_\_\_\_\_. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm). Acesso em: 29 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Projeto de Lei do Senado Federal nº 283/2012.** Agenda Brasil 2015. Senado Federal, 03 de agosto de 2012. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção do superendividamento. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106773>. Acesso em: 29 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Vade Mecum. 13ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

CARPENA Heloísa; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardello. **Superendividamento:** proposta para um estudo empírico e perspectiva de regulação. In: MARQUES, Cláudia Lima. CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. (coord). Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2006.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direito do consumidor.** 15ª Ed. São Paulo: Atlas, 2018.

\_\_\_\_\_. **Manual de direitos do consumidor.** 14ª Ed. São Paulo: Atlas, 2016.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Manual de direito do consumidor.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

IBGE, INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Projeção da População 2018:** número de habitantes do país deve parar de crescer em 2047. 2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/21837-projecao-da-populacao-2018-numero-de-habitantes-do-pais-deve-parar-de-crescer-em-2047> Acesso em: 09 de jun. 2020.

LIMA, Lara Carvalho Vilela de; BUENO, Cléria Maria Lobo Bittar. **Envelhecimento e gênero:** a vulnerabilidade de idosas no Brasil. Revista Saúde e Pesquisa. Maringá: 2009, p. 273-280.

LOPES, José Reinaldo de Lima. **Crédito ao consumidor e superendividamento:** uma problemática geral. Revista de direito do consumidor, n. 17, p. 57-64, jan./mar. 1996. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/176377>. Acesso em: 20 mai. 2020.

MARQUES, Cláudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli; LIMA, Clarissa Costa de. **Direitos do Consumidor Endividado II:** vulnerabilidade e inclusão. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

\_\_\_\_\_. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor:** o novo regime das relações contratuais. 5ª Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de defesa do consumidor:** O princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade nas demais práticas comerciais - interpretação sistemática do direito. 3ª Ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 125.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12ª Ed. São Paulo: Saraiva Educadores, 2018.

OLIVEIRA, Stephanie Assis Pinto de. **Responsabilidade das celebridades em campanhas publicitárias de crédito consignado destinados a idosos**. Revista Jurídica Cesumar, v. 10, n. 2, p. 495-504, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://www.cesumar.br/pesquisa/periodicos/index.php/revjuridica/article/view/1603/1171> Acesso em: 20 mai. 2020.

RULLI NETO, Antônio. **Proteção legal do idoso no Brasil**: universalização da cidadania. São Paulo: Fiuza, 2003.

SASSE, Cintia. **As armadilhas do crédito consignado**. Jornal do Senado, Brasília, 2013, Disponível em: <http://www12.senado.gov.br/jornal/edicoes/2013/09/03/as-armadilhas-do-credito-consignado>. Acesso em: 20 mai. 2020.

SCHAEFER, Susanne Vale Diniz. **Empréstimo consignado aos beneficiários do INSS e o uso do contrato de adesão**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 24, n. 5946, 12 out. 2019. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/66455>. Acesso em: 09 jun. 2020.

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores hipervulneráveis**. São Paulo: Atlas, 2014.

\_\_\_\_\_. **A hipervulnerabilidade do consumidor idoso**. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, nº 70, abr./jun. 2009, p. 139-171.

SOUSA, Ana Maria Viola de. **Tutela jurídica do idoso**: a assistência e a convivência familiar. São Paulo: Alínea, 2004.

SOUZA, Silvia da Silva. **As cláusulas e práticas abusivas nos empréstimos consignados, com foco na lesividade aos idosos**. Conteudo Juridico, Brasilia-DF: 08 jun 2020. Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/53582/as-clusulas-e-prticas-abusivas-nos-emprstimos-consignados-com-foco-na-lesividade-aos-idosos>. Acesso em: 08 jun 2020.

ZOUAIN, Deborah M.; BARONE, Francisco M. **Acesso ao crédito no Brasil**: evolução e perspectivas. In Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, 2009.