UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS
Faculdade de Direito
Programa de Pós-Graduação em Direito
Mestrado em Direito

Dissertação

Relações de consumo e abuso nos contratos de crédito consignado aos idosos enquanto sujeitos hipervulneráveis: uma análise dos processos apreciados pelas Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul nos anos de 2017 e 2018

Lúcia Dal Molin Oliveira

Pelotas, 2020

Lúcia Dal Molin Oliveira

Relações de consumo e abuso nos contratos de crédito consignado aos idosos enquanto sujeitos hipervulneráveis: uma análise dos processos apreciados pelas Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul nos anos de 2017 e 2018

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Pelotas, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Costa de Azevedo

Pelotas, 2020

Universidade Federal de Pelotas / Sistema de Bibliotecas
Catalogação na Publicação

O48r Oliveira, Lúcia Dal Molin

Relações de consumo e abuso nos contratos de crédito consignado aos idosos enquanto sujeitos hipervulneráveis : uma análise dos processos apreciados pelas turmas recursais do tribunal de justiça do Rio Grande do Sul / Lúcia Dal Molin Oliveira ; Fernando Costa de Azevedo, orientador. — Pelotas, 2020.

249 f.

Dissertação (Mestrado) — Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal de Pelotas, 2020.

1. Relações de consumo. I. Azevedo, Fernando Costa de, orient. II. Título.

CDDir : 342.5

Elaborada por Catarina Prestes de Carvalho CRB: 10/2046

Lúcia Dal Molin Oliveira

Relações de consumo e abuso nos contratos de crédito consignado aos idosos enquanto sujeitos hipervulneráveis: uma análise dos processos apreciados pelas Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul nos anos de 2017 e 2018

Dissertação aprovada, como requisito parcial, para obtenção do grau de Mestre em Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade Direito, Universidade Federal de Pelotas.

Data da Defesa: 11.09.2020

Banca examinadora:

Prof. Dr. Fernando Costa Azevedo (Orientador)
Doutor em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Prof. Dra. Karinne Emanoela Goettems dos Santos
Doutora em Direito pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS).

Prof. Dr. Rogerio da Silva
Doutor em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC).

Lúcia Dal Molin Oliveira

Relações de consumo e abuso nos contratos de crédito consignado aos idosos enquanto sujeitos hipervulneráveis: uma análise dos processos apreciados pelas Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul nos anos de 2017 e 2018

Dissertação aprovada, como requisito parcial, para obtenção do grau de Mestre em Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade Direito, Universidade Federal de Pelotas.

Data da Defesa: 11.09.2020

Banca examinadora:

Prof. Dr. Fernando Costa Azevedo (Orientador)
Doutor em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Prof. Dra. Karinne Emanoela Goettems dos Santos
Doutora em Direito pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS).

Prof.Dr. Rogerio da Silva
Doutor em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC).

Agradecimentos

Agradeço primeiramente às forças superiores, ao Universo e tudo o mais que se possa crer que me levaram a não desistir da árdua tarefa de concluir o presente mestrado.

Meu pai Odilo foi a inspiração maior e a força que me levou à conclusão do trabalho. Me ensinou que quem tem estudo não perde nada na vida, ao contrário, terá muitos caminhos e escolhas a fazer. É verdade.

Obrigada Pai!

Agradeço aos meus familiares, Mãe, a qual sempre me fez crer que posso tudo nesta vida, basta querer; irmãos, em especial irmã que apoia e admira meus pequenos talentos fazendo com que eu me sinta a pessoa mais importante do mundo; marido, o qual calado ouviu choro, viu ausência, ouviu indignações e criações de teses mirabolantes e, por fim, filhas. Especialmente minhas filhas que passaram vários momentos longe da mãe em um período tão importante da vida: a infância. Não foi pouco, 3 anos de ausências e compensações. Obrigada filhas, prometo sempre compensar.

Agradeço a minha dupla maravilhosa de amigas Patrícia Nardello e Marta Moro Palmeira que não deixaram que eu desistisse no meio do caminho, me apoiando e ajudando nas horas mais complicadas. Grata pela perseverança das duas. Uma verdadeira amizade que se solidificou com bases como confiança e carinho.

Agradeço todo apoio e colaboração da Mariana Leitune, pessoa de fundamental reconhecimento neste trabalho. Contribuição valorosa!

Agradeço sobremaneira ao meu orientador Dr Fernando Costa Azevedo que confiou em mim e depositou sua esperança no meu trabalho. Me desculpo por qualquer percalço no meio do caminho e tenho muito a dizer sobre a admiração e respeito que tenho pelo seu conhecimento.

Agradeço à Professora Drª Ana Clara Corrêa Henning, a qual foi a primeira incentivadora ao meu ingresso no mestrado, mostrando-me conhecimentos novos e principalmente, com sua humildade mostrou realmente que ser um professor é mais do que apenas ensinar. Ana meu especial muito obrigada, aprendo muito contigo!

“[...] os velhos são um peso para a sociedade, ou é a sociedade que torna pesada a vida daqueles que envelhecem?”(*SCHMITT, 2014, p. 97).*

Resumo

OLIVEIRA, Lúcia Dal Molin. **Relações de consumo e abuso nos contratos de crédito consignado aos idosos enquanto sujeitos hipervulneráveis**: uma análise dos processos apreciados pelas Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul nos anos de 2017 e 2018. Orientador: Fernando Costa de Azevedo. 2020. 127 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2020.

A espinha dorsal que justifica que as relações de consumo tenham regulamentação própria, e não sejam mais inteiramente regidas pelo Código Civil, é a vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor. Nos consumidores idosos, que já são vulneráveis em razão da sua condição etária, a vulnerabilidade recai, portanto, duas vezes, motivo pelo qual incide sobre eles o que se chama de hipervulnerabilidade. De outro lado, por razões que serão vistas neste trabalho, os idosos são os maiores tomadores de crédito consignado – contratações por adesão muitas vezes eivadas de abusividades, as quais afetam a concretização de direitos fundamentais e provocam o superendividamento da população. Nesse sentido, a partir de uma investigação teórica e empírica, buscou-se verificar se os consumidores idosos contratantes de crédito consignado – representados pelos litigantes de ações apreciadas pelas Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul nos anos de 2017 e 2018 –, vivenciam situação de abuso por parte dos fornecedores desse tipo de serviço. Os objetivos específicos da pesquisa foram cumpridos em três grandes capítulos: o primeiro discorreu sobre direitos fundamentais e a principiologia de proteção dos idosos perante as relações de consumo na sociedade pós-moderna; o segundo analisou a contratação de crédito direcionada aos idosos, apontando algumas abusividades recorrentes; e o terceiro analisou os dados coletados das ações judiciais analisadas sob uma ótica quantitativa e qualitativa, delineando o perfil dos idosos que tomaram crédito consignado e se sentiram lesados e identificando as possíveis abusividades denunciadas aos Juizados Especiais Cíveis de comarcas do Rio Grande do Sul e, por meio de recursos inominados, levadas à apreciação das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, a fim de analisar se há ou não violação de direitos fundamentais nessas contratações.

Palavras-chave: Relações de consumo. Abuso. Contratos de crédito consignado. Idosos. Hipervulnerabilidade. Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

Abstract

OLIVEIRA, Lucia Dal Molin.**Consumer relations and abuse in payrollloanscontracts to the elderly as hypervulnerablepeople:** an analysis of the lawsuits judged by the Appeals Court of the State of Rio Grande do Sul from 2017 and 2018. Advisor: Fernando Costa de Azevedo. 127 f. Dissertation (Master in Law) – Federal University of Pelotas, Pelotas, 2020.

The backbone that justifies the consumer relations have their own regulation, and are no longer entirely ruled by the Civil Code, is the vulnerability of the consumer in relation to the supplier. In elderly consumers, who are already vulnerable because of their age, the vulnerability therefore falls twice, which is why they are called hypervulnerable. Otherwise, for reasons that will be analyzed in this dissertation, the elderly are the largest payroll loans borrowers –contracts with a lot of abusivities, which affect the fulfillment of fundamental rights and is the cause of over-indebted of the population. So, from a theoretical and empirical investigation, it was sought to verify whether elderly consumers contracting payroll loans –represented by the litigants of lawsuitsjudged by the Appeals Court of the State of Rio Grande do Sul in 2017 and 2018 –, experience a situation of abuse by the providers of this type of service. The specific objectives of the research were fulfilled in three major chapters: the first discussed fundamental rights and the principle of protection of the elderly in consumer relations in postmodern society; the second analyzed the payroll loans contracts to the elderly, showing some recurrent abusivities; and the third analyzed the data collected from the lawsuits analyzed from a quantitative and qualitative point of view, presenting the profile of the elderly who took payroll loans and identifying the possible abuse reported to the Special Civil Courts of cities of Rio Grande do Sul and, through appeals, were judged by Appeals Court of the State of Rio Grande do Sul, in order to analyze if there is a violation of fundamental rights in these contracts.

Keywords: Consumer relations. Abuse. Payroll loan contracts. Elderly. Hypervulnerability. Appeals Court of the State of Rio Grande do Sul.

Lista de Figuras

Figura 1	Média mundial de filhos por mulher.....	18
Figura 2	Número de recalls no Brasil entre os anos de 2009 e 2018.....	28
Figura 3	Evolução do crédito pessoal com recursos livres.....	55
Figura 4	Valor médio por operação de empréstimo consignado.....	56
Figura 5	Idade dos supostos tomadores de crédito quando da assinatura das contratações objeto das ações analisadas.....	82
Figura 6	Idade dos autores quando do ajuizamento das ações analisadas.....	83
Figura 7	Estado civil dos supostos tomadores de crédito das ações analisadas.....	84
Figura 8	Espécie de benefício auferido pelos autores das ações analisadas.....	85
Figura 9	Valor da mensalidade reajustada no ano de 2016 dos benefícios auferidos por 9 supostos tomadores de crédito consignado.....	86
Figura 10	Valor individualmente considerado de cada benefício auferido no ano de 2017 por 13 supostos tomadores de crédito.....	87
Figura 11	Comarcas de origem dos recursos inominados analisados.....	91
Figura 12	Modo de ajuizamento das ações analisadas.....	92
Figura 13	Abusividades alegadas nas ações analisadas.....	93
Figura 14	Instituições financeiras requeridas nas ações analisadas.....	95
Figura 15	Resultado em 1º grau das ações analisadas.....	96
Figura 16	Índice de provimento dos recursos inominados nas ações analisadas.....	97

Figura 17 Índice de procedência conforme o tipo de abusividade alegada..... 98

Figura 18 Valor dos danos morais fixados nas ações analisadas..... 100

Figura 19 Bancos que praticaram atos abusivos, conforme os dados analisados..... 101

Figura 20 Publicidade de empréstimo consignado..... 104

Lista de Tabelas

Tabela 1	Médias regionais da expectativa de vida ao nascer.....	17
Tabela 2	Inadimplência por faixa etária no ano de 2019.....	53
Tabela 3	Contratações vinculadas nos benefícios auferidos por 7 supostos tomadores de crédito consignado.....	88
Tabela 4	Contratações vinculadas nos benefícios auferidos por 12 supostos tomadores de crédito consignado.....	89
Tabela 5	Margens disponíveis para empréstimo e para cartão referentes aos benefícios analisados.....	90

Sumário

1 Introdução..... 13

2 Os idosos como sujeitos de direito fundamental de proteção jurídica e como grupo social hipervulnerável no mercado de consumo..... 17

2.1 O idosos como sujeitos de direitos fundamentais: a proteção do idoso na Constituição Federal de 1988 e no Estatuto do Idoso..... 17

2.2 Os idosos como grupo social hipervulnerável na relação de consumo..... 25

2.2.1 O Código de Defesa do Consumidor e a proteção do consumidor como questão de ordem pública e interesse social..... 33

2.2.2 A vulnerabilidade dos consumidores e os grupos sociais hipervulneráveis..... 35

3 O abuso nas relações de consumo diante dos contratos de crédito consignado aos idosos..... 54

3.1 O contrato de crédito consignado direcionado aos idosos..... 58

3.2 As práticas abusivas nas relações de consumo e sua presença nos contratos de crédito consignado aos consumidores idosos..... 67

4 Aspectos da pesquisa nos acórdãos das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul..... 80

4.1Considerações acerca do perfil dos idosos tomadores de crédito consignado no estado do Rio Grande do Sul..... 81

4.2 Índices de práticas abusivas de crédito consignado em acórdãos das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul..... 91

4.3 Considerações peculiares (qualitativamente) observadas em acórdãos das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul..... 102

5 Considerações finais..... 108

Referências..... 112

Apêndice A..... 126

1 Introdução

As pessoas nascem, crescem e, se tiverem sorte, envelhecem e morrem. Diante dessa perspectiva, pode-se dizer que a velhice não é um acontecimento novo na sociedade, já que, individualmente considerada, sempre existiu.

Ocorre que, antigamente, a velhice era vista como um privilégio que poucos alcançavam e, diante da falta de expressividade de pessoas idosas, era pouco lembrada do ponto de vista social e, consequentemente, jurídico.

Todavia, com o envelhecimento da população, caracterizado, principalmente, pelo aumento da expectativa de vida e pela redução da taxa de natalidade, fez-se necessário voltar a atenção aos idosos, a fim de garantir que, diante das peculiaridades dessa faixa etária, lhes fossem assegurados direitos que lhes permitissem ter uma vida digna.

O mesmo processo aconteceu na formação do consumidor como sujeito de direitos, cuja construção ocorreu a partir do reconhecimento da sua vulnerabilidade no mercado de consumo, fruto da sociedade pós-moderna. Nasce, assim, o protagonista do presente trabalho: o consumidor idoso.

Não é sem razão que a era contemporânea é conhecida como “sociedade de consumo”, traduzindo a “cultura do descartável”. A constante evolução da tecnologia – que já serviu como base ao que se tem chamado de Quarta Revolução Industrial – vem intensificando cada vez mais a compra de bens duráveis, ainda que não mais importe a sua capacidade de duração, tendo em vista que, há tempos, o ato de comprar deixou de ser utilizado exclusivamente para a satisfação de necessidades físicas, passando a constituir, também, pilar essencial para a inclusão social (PORTO, 2014, p. 15). Como afirma Bauman (2010, p. 42), o “consumismo de hoje não consiste em acumular objetos, mas em seu gozo descartável”. Tanto é assim que produtos são descontinuados, tornando-se obsoletos, em uma velocidade cada vez maior.

No entanto, o crescimento do consumismo – que tem se tornado desenfreado – muitas vezes não vem acompanhado de um aumento dos recursos financeiros dos consumidores, o que acarreta o inadimplemento de suas dívidas, dando azo ao fenômeno social do superendividamento. E os devedores ainda veem as dívidas

aumentarem com o ingresso de outro personagem no ciclo vicioso do consumo: a instituição bancária. Em estado crítico de fôlego financeiro, o consumidor se vê obrigado a obter crédito por meio de empréstimo, ficando subjugado às condições impostas pela instituição por meio de um contrato de adesão.

E, em caso de consumidor aposentado ou pensionista do Instituto Nacional do Seguro Social, a situação ainda conta com um agravante: a possibilidade de o pagamento do débito ser feito mediante consignação mensal em sua folha de benefício previdenciário, o que aumenta a facilidade de obtenção de crédito pelo consumidor, mas compromete parte da renda que provavelmente seria destinada a sua subsistência.

Frente à evidente vulnerabilidade do consumidor – agravada no caso de idoso –, foi-lhe conferida proteção especial consagrada na Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) e assegurada no Código de Defesa do Consumidor, instituído por meio da Lei nº 8.078/90 (BRASIL, 1990a).

Diante disso, deu-se fôlego ao consumidor para lutar em favor dos seus direitos, que recorrem à Justiça a fim de tentarem reverter situações em que se sentiram lesados.

Assim, conforme pesquisa realizada pelo Departamento de Pesquisas Judiciárias do Conselho Nacional de Justiça (DPJ/CNJ)[1], 13% de todos os novos casos levados à Justiça no ano de 2016 estão relacionados ao direito do consumidor, sendo que as matérias envolvendo instituições financeiras representaram 39% desse número. Além disso, em 29% dos casos envolvendo direito consumerista, as ações foram apresentadas em juizados especiais, sendo que à justiça co[illegible] incumbiu o processamento de apenas 5% dos casos (CONSELHO NACIONA JUSTIÇA, 2017).

Destarte, diante da problemática demonstrada, o presente estudo, por meio de pesquisa em ações movidas junto aos Juizados Especiais Cíveis de comarcas do Rio Grande do Sul, cujos recursos inominados foram levados à apreciação das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, analisou a (in)existência de abuso praticado contra idosos em contratos de crédito consignado.Para a efetivação dessa proposta de pesquisa, articulou-se diferentes metodologias, quais sejam: a revisão bibliográfica e a análise jurisprudencial sob

[1] Disponível em: https://www.cnj.jus.br/cresce-a-judicializacao-de-queixas-de-servicos-bancarios/. Acesso em: 12 mar. 2020.

uma ótica quantitativa e qualitativa.Com o escopo de delimitar o tema, a pesquisa recaiu apenas em titulares de benefício de aposentadoria ou pensão, tendo em vista que é o núcleo que concentra a maior parte dos idosos.

Dessa forma, considerando a fragilidade que permeia este grupo de consumidores, que os torna, no mínimo, duplamente vulneráveis (o que se denomina de hipervulneráveis) – pela idade e pelo desequilíbrio na relação de consumo –, o estudo encontra-se em harmonia com a área de concentração deste Programa dePós-Graduação (Mestrado) em Direito, vinculando, vinculando-se essencialmente à Linha de Pesquisa 02 (Direito e Vulnerabilidade Social).

Para alcançar o seu objetivo, a pesquisa foi dividida em três partes, excluindo esta introdução e as considerações finais. No primeiro capítulo, foi realizada uma análise histórica acerca da proteção jurídica dispendida aos idosos, tanto no plano nacional quanto no internacional, mas com especial enfoque na conferida pela Constituição Federal de 1988, contemplando a ideia da velhice como direito fundamental, sob a ótica do princípio da dignidade da pessoa humana. Ainda, será abordada a construção do consumidor como sujeito de direitos, perpassando pelos princípios fundamentais do direito do consumidor, a fim de chegar ao pilar do direito consumerista – o princípio da vulnerabilidade – e explorá-lo com mais afinco, entendendo como este recai sobre a pessoa idosa no mercado de consumo e de que maneira o Código de Defesa do Consumidor buscou tutelar os direitos daqueles considerados mais enfraquecidos.

No segundo capítulo, foram tecidas considerações acerca do contrato de crédito consignado, enfocando naquele direcionado aos idosos. Além de se discorrer sobre as cláusulas comumente estabelecidas em contratos de adesão deste tipo de negociação, foram analisados os direitos básicos do consumidor, dando-se especial atenção àqueles de direito material. No fim do capítulo, será apresentado o conceito de práticas abusivas, discorrendo-se sobre duas de suas espécies, e, com o auxílio de jurisprudências,foram elencadas algumas abusividades usualmente praticadas pelas instituições financeiras.

Por fim, foram apresentados os passos metodológicos e os dados obtidos por meio de pesquisa nas ações ajuizadas junto aos Juizados Especiais Cíveis de comarcas do Rio Grande do Sul, cujos recursos inominados foram levados à apreciação das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, delineando o perfil dos idosos que se sentiram lesados e identificando as possíveis

abusividades nas contratações de crédito consignado feitas por idosos no período de 2017 e 2018, a fim de revelar se os juizados especiais cíveis estão sendo capazes de dar uma resposta (seja positiva ou negativa) aos autores das ações e se as instituições financeiras contribuem ou não para que sejam assegurados os direitos fundamentais a este grupo de consumidores.

2 Os idosos como sujeitos de direito fundamental de proteção jurídica e como grupo social hipervulnerável no mercado de consumo

2.1 O idosos como sujeitos de direitos fundamentais: a proteção do idoso na Constituição Federal de 1988 e no Estatuto do Idoso

Pouca – ou nenhuma – importância era dada para a velhice até o final do século passado. Nas palavras de Ramos (2014, p. 23), “sobre a velhice nãoincidia nenhum valor, nenhum discurso, nenhum saber, nenhuma preocupação”. Isso porque, além de os idosos representarem, em sua grande maioria, a população economicamente inativa, ou seja, sem valor para o mercado capitalista, o envelhecimento populacional é um fenômeno relativamente novo na sociedade.

Até a década de 1970, a expectativa de vida da população mundial ao nascer era abaixo de 60 anos (Tabela 1).

Tabela 1 – Médias regionais da expectativa de vida ao nascer

	Western Europe (WE)	Eastern Europe (EE)	Western Offshoots (WO)	Latin America and Caribbean (LA)	East Asia (EA)	South and South-East Asia (SSEA)	Middle East and North Africa (MENA)	Sub-Saharan Africa (SSA)	World
1820s	..	..	..	..	..	..	..	..	..
1830s	33.4	..	..	..	..	..	..	..	..
1840s	34.7	..	..	..	..	..	..	..	..
1850s	35.5	..	..	..	..	..	..	..	..
1860s	36.9	..	..	..	..	..	..	..	..
1870s	38.3	..	..	..	..	..	..	..	..
1880s	40.4	..	40.3	..	..	24.6	..	..	27.0
1890s	42.9	34.9	45.6	..	..	24.2	..	..	28.7
1900s	46.3	35.8	50.8	29.4	..	24.5	..	..	30.8
1910s	46.7	..	53.6	31.8	..	25.1	..	..	32.8
1920s	54.7	40.9	58.3	34.7	..	27.8	..	..	36.4
1930s	58.7	44.6	61.3	37.8	35.6	31.9	34.5	..	40.0
1940s	60.1	50.1	65.6	42.8	40.5	34.1	37.0	..	43.5
1950s	68.2	62.5	69.2	53.5	47.4	41.0	43.5	37.9	50.8
1960s	70.7	68.4	70.4	58.5	54.1	48.1	50.3	42.2	56.0
1970s	72.6	68.7	72.4	62.5	66.3	53.8	55.9	46.2	61.6
1980s	75.1	69.2	74.8	66.6	69.2	58.9	61.2	49.4	64.6
1990s	77.2	68.2	76.3	69.9	71.3	62.4	67.4	49.8	66.6
2000s	79.7	69.1	78.1	72.6	74.7	65.9	70.1	52.1	69.1

Fonte: CLIO-INFRA *apud* ZANDEN *et al*, 2014, p. 110. Disponível em: https://read.oecd-ilibrary.org/economics/how-was-life_9789264214262-en#page1. Acesso em: 13 mar. 2020.

No entanto, a mesma tabela retrata que a expectativa de vida nas seis regiões do mundo vem crescendo progressivamente, o que, aliado à redução da taxa de fertilidade (Figura 1), causa o envelhecimento demográfico.

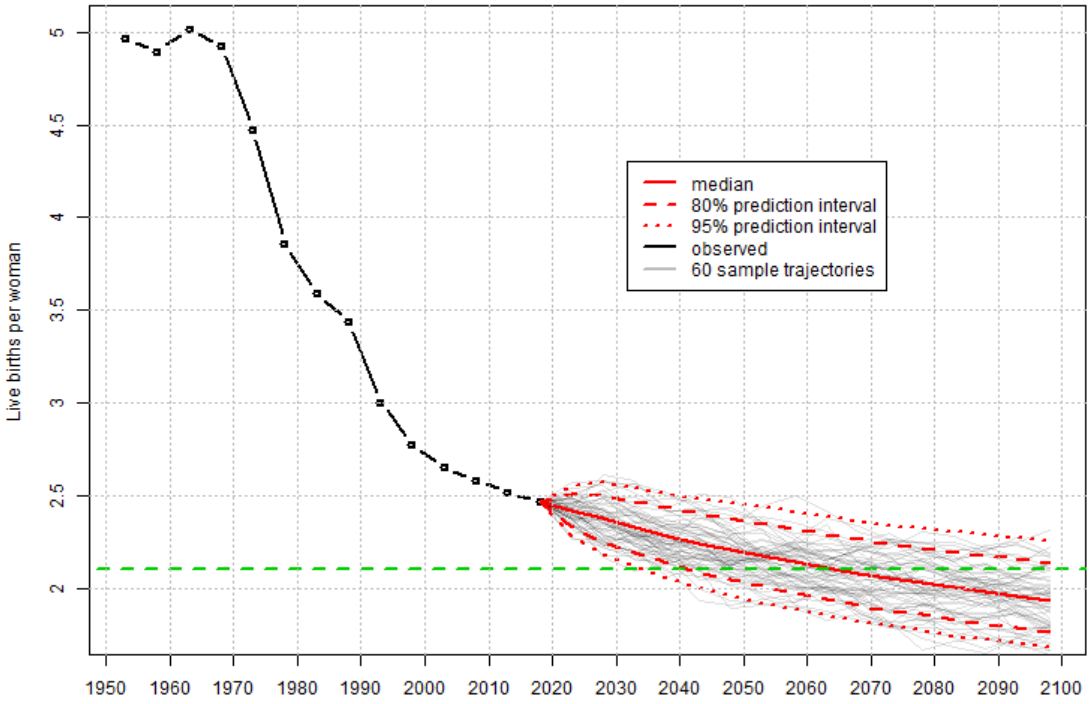

Figura 1– Média mundial de filhos por mulher
Fonte: ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2019. Disponível em: https://population.un.org/wpp2019/Graphs/Probabilistic/FERT/TOT/900. Acesso em: 13 mar. 2020.

De acordo com dados da Organização das Nações Unidas[2]([entre 2018 e 2020]), está acontecendo uma transição irreversível do processo demográfico, sendo que o crescimento da população com 60 anos ou mais está ocorrendo a uma proporção de 3% ao ano. Com isso, a população idosa deve representar ¼ da população em 2050.

No Brasil, dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística[3] (2018) demonstram que o crescimento da população idosa é ainda mais acentuado: entre 2012 e 2017, esse grupo etário aumento em 18%. Vale ressaltar, ainda, que o Rio Grande do Sul e o Rio de Janeiro representam as unidades da Federação com maior proporção de idosos, os quais correspondem a 18,6% de suas respectivas populações.

[2] Disponíveis em: https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-idosas/. Acesso em: 13 mar. 2020.

[3]Disponíveis em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017. Acesso em 15 mar. 2020.

Este fator é um dos pontos de partida para o reconhecimento da necessidade de uma maior atençãoàs pessoas idosas. Todavia, a melhora nos níveis de sobrevivência da população, representada pela Tabela 1, não veio imediatamente acompanhada da devida proteção ao grupo de idade mais avançada, o que deu causa à sua marginalização e exclusão social. Paulo Roberto Ramos explica que:

> Ao se identificar a velhice como fenômeno social associou-se imediatamente a ela a noção de decadência. Em razão disso, o Estado, a sociedade e a família não foram capazes de tratá-lá como questão social relevante. (RAMOS, 2014, p.17)

No plano internacional, a necessidade de dispensar-se maior atenção aos idosos restou assinalada em 14 de dezembro de 1978, quando a Assembleia Geral das Nações Unidas, por meio da Resolução nº 33/52 (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1978), convocou a primeira Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento, a qual ocorreu em Viena em 1982. Foi, então, aprovado o Plano de Ação Internacional sobre o Envelhecimento – primeiro documento internacional sobre o assunto –, no qual constam, expressamente, recomendações aos governos dos Estados-membros para a proteção a consumidores idosos, sendo uma delas "restringir a promoção intensiva e outras técnicas de marketing destinadas principalmentena exploração dos escassos recursos dos idosos[4]" (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1982, p. 66, tradução nossa).

Seguindo os passos dados no contexto mundial, a Constituição Federal de 1988 não olvidou da questão da velhice, tratando-a como mais do que apenas uma fase em que se necessita de assistência previdenciária. Aliás, insta, aqui, mencionar que a Constituição Cidadão, assim conhecida por ser fruto de um processo de redemocratização nacional, faz jus ao seu apelido ao consagrar um amplo leque de direitos sociais. Sobre o ponto, leciona Schmitt:

> Acerca da Constituição de 1988, ela ressalta, como nenhuma outra que lhe tenha antecedido, os direitos fundamentais. Não era do intuito do legislador que a elaborou visualizar os homens em estágios diferentes da vida, "a não ser com o objetivo de implementar políticas públicas diferenciadas para assegurar os direitos fundamentais dos quais todos são credores". A concretização dos ditames da Constituição de 1988

[4] Texto original: "Restrain the intensive promotion and other marketing techniques primarilyaimed at exploiting the meagre resources of the elderly" (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1982, p. 66).

> poderá afastar o estereótipo de que a velhice acarreta perda da condição humana e que dela devemos nos afastar, até porque o art. 1º dessa carta política sacramenta o Estado Democrático de Direito, que tem como fundamentos, entre outros, a cidadania e dignidade da pessoa humana. Sem a proteção desses pilares, o edifício do Estado Constitucional acaba cedendo. (SCHMITT, 2014, p. 99)

Nesse ínterim, prevê o artigo 230 da Constituição Federal (BRASIL, 1988): "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".

Diante disso, provoca-se o seguinte questionamento: a proteção aos idosos possui o *status* de direito fundamental?

Em um primeiro momento, pode-se entender que não, tendo em vista que o artigo 230 não está previsto no Título II da Constituição Federal, intitulado "Dos Direitos e Garantias Fundamentais", onde estão catalogados os direitos fundamentais[5].

No entanto, a resposta afirmativa advém do princípio da dignidade da pessoa humana, insculpido no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal[6] (BRASIL, 1988), pilar de todos os demais princípios da Carta Constitucional. Conforme bem esclarecem Sarlet, Marinoni e Mitidiero, a decisão de consagrar a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito reconhece "categoricamente que é o Estado queexiste em função da pessoa humana, e não o contrário, já que o ser humano constitui a finalidade precípua, e não meio da atividade estatal"(SARLET; MARINONI; MITIDIERO, 2019, p. 269). Ademais,Mendes *et al* (2016, p. 31) destaca que a tendência é de que o princípio da dignidade humana justamente abarque de forma mais intensa aquelas pessoas privadas de seus direitos, como, segundo o autor, é o caso dos anciãos.

---

[5] A Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) também inovou na posição topográfica dos direitos fundamentais, arrolando-os bem no princípio de suas disposições e, com isso, deixando claro que o Estado é quem deve servir ao povo, e não o contrário.

[6] 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;
[...] (BRASIL, 1988)

Percebe-se, então, que a dignidade da pessoa humana é o centro de todos os direitos fundamentais, a sua razão de existir. Disso, depreende-se que o rol dos direitos fundamentais do artigo 5º da Constituição Federal (BRASIL, 1988) não é taxativo, e que outras normas que decorrerem dos princípios consagrados pela Magna Carta, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte, também adquirem esse caráter[7], o que é confirmado pelo parágrafo 2º do mesmo dispositivo legal[8].

Além disso, entre os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, consagrado no artigo 3º da Constituição Federal (BRASIL, 1988), consta, no inciso IV, o de "promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação" (grifo nosso). Por óbvio, a expressão "idade" não remete apenas aos idosos, mas já demonstra uma preocupação com a questão etária.

Diante de todo exposto, concorda-se com o entendimento de Schmitt (2014, p. 103) quando ele afirma que "do ponto de vista jurídico, as pessoas não perdem seus direitos à medida que envelhecem", acrescentando-se, ainda, que as pessoas também não adquirem direitos fundamentais positivados quando se tornam idosas. Ora, o direito à vida, mencionado no artigo 230 da Constituição Federal, já vinha expresso no *caput* do artigo 5º do texto constitucional (BRASIL, 1988). O mesmo ocorre com a dignidade, que, como já sublinhado, é a espinha dorsal da Constituição, e com o bem-estar, o qual vem destacado inclusive no preâmbulo e assegurado em outros dispositivos constitucionais. Percebe-se, portanto, que a ratificação, na própria Constituição, dos direitos à dignidade, ao bem-estar e à vida exclusivamente em relação aos idosos decorre da sua fragilidade e conhecida marginalização, o que enseja uma necessidade maior por parte do Estado de tomar providências para salvaguardar os direitos dos anciãos.

---

[7]Do conceito materialmente aberto de direitos fundamentais, adotado pela Constituição Federal de 1988, decorre a classificação entre direitos fundamentais em sentido formal (expressos como tais na Constituição) e direitos fundamentais em sentido material (não expressos como tais na Constituição, mas cujo conteúdo é de grande importância e baseado nos valores decorrentes do regime e dos princípios constitucionais) (SARLET, 2012, p. 96).

[8] Art. 5º [...]
§ 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte. (BRASIL, 1988)

E, conforme esclarece Sarlet (2012, p. 87-88) é tarefa da legislação ordinária concretizar e regulamentar as normas de eficácia limitada. E, embora os direitos fundamentais tenham aplicação imediata, conforme prevê o parágrafo 1º do artigo 5º da Constituição Federal (BRASIL, 1988), isso só significa que eles precisam ter efeitos práticos independentemente de outra lei, mas não impede a legislação infraconstitucional de ditar a maneira como concretizá-los (SARLET; MARINONI; MITIDIERO, 2019, p. 377-378).

Assim, no afã de efetivar o direito fundamental à velhice, editou-se, por meio da Lei nº 8.842, de 1994, um instrumento infraconstitucional com o objetivo de "assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade" (BRASIL, 1994). A Política Nacional do Idoso deu maior visibilidade ao tema no plano nacional e serviu como um preâmbulo para a edição de uma legislação mais incisiva sobre o assunto.

No entanto, a questão da velhice esteve mesmo no foco da legislação infraconstitucional com a edição do Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003a), que transformou na Lei Ordinária nº10.741/2003 o Projeto de Lei nº 3.561/1997 (BRASIL, 1997).

Insta ressaltar que o referido Projeto de Lei foi aprovado pelo Congresso e sancionado pelo Presidente Luiz Inácio Lula da Silva após a II Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento, realizada em Madri, no ano de 2002, que adotou um novo Plano de Ação Internacional sobre o Envelhecimento[9], com novas diretrizes para lidar com a velhice no século 21 (BRASIL; ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1997, [entre 2018 e 2020]).

Nesse ínterim, o Estatuto do Idoso, conforme estabelece o seu artigo 1º, foi criado com o objetivo de "regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos" (BRASIL, 2003a).

Sobre o fator idade, Aranibar (2001, p. 19-20) apresenta a seguinte classificação: idade cronológica, idade social e idade fisiológica. A cronológica é

[9]Ao focar em três grandes áreas - pessoas idosas e desenvolvimento; promoção da saúde e bem-estar na velhice; e criação de um ambiente de vida propício e favorável (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, [entre 2018 e 2020]) –, o instrumento internacional não olvidou a tutela ao consumidor quando prevê como uma de suas medidas: "criar programas de informação para educar pessoas idosas sobre fraude ao consumidor" (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2002, p. 50, tradução nossa).

relativa ao tempo e diz respeito somente a quantos anos a pessoa tem, sendo, portanto, objetiva e prescindindo da análise de qualquer vetor socioeconômico. A social, é relativa ao número de anos que a pessoa aparenta ter, levando em conta diversos fatores subjetivos, tais como a diminuição das capacidades, principalmente a de aprendizagem. Por sua vez, a idade fisiológica é “aquela que se relaciona com a capacidade funcional e com a gradual redução da densidade óssea, do tônus muscular e da força” (ARANIBAR, 2001, p. 20, tradução nossa[10]). Entre as mudanças referidas pela autora estão a diminuição da memória, da aprendizagem e da cognição.

Percebe-se, portanto, que a velhice não é igual para todos, tampouco chega no mesmo momento,

> uma vez que as necessidades de um velho pobre são bem maiores do que as de um velho rico, as de um velho relativamente saudável, muito menores do que as de um velho suscetível a doenças, as de um velho portador de deficiência, muito maiores do que as de um velho sem deficiência, as de um velho sem família, muito maiores do que as de um velho com família. (RAMOS, 2014, p. 36)

Nas palavras da Aranibar:

> Alguns autores (Laslett, 1989) defendem a ideia de que nas sociedades modernas, as diretrizes que regem a idade social estão sendo mais fluidas e flexíveis; normas relativas a trabalho e educação, vestuário e atividades de lazer estariam menos ligadas à idade cronológica do que no passado; no entanto, essa apreciação responde a um enfoque da "terceira idade" como um tempo dedicado ao desenvolvimento pessoal, à autonomia, ao consumo e estilos de vida juvenis(Arbery Ginn, 1996). (ARANIBAR, 2001, p. 20, tradução nossa[11])

Ainda assim, foi correta a adoção pelo Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003a) do critério cronológico para a tutela da velhice, na medida em que a análise de critérios subjetivos seria arbitrária e causaria injustiças. Além disso, não se pode negar que, apesar dos esforços da tecnologia, a chegada da idade avançada representa uma aproximação da morte e muitas vezes configura uma “etapa de espera” (RAMOS,

[10] Texto original: “el que se relaciona con la capacidad funcional y con la gradual reducción de la densidad ósea, del tonomuscular y de la fuerza” (ARANIBAR, 2001, p. 20).

[11] Texto original: “Algunos autores (Laslett, 1989) defienden la idea de que en las sociedades modernas, laspautas que rigen la edad social están siendo más fluidas y flexibles; las normas referidas al trabajo yla educación, la vestimenta y las actividades de ocio estarían menos ligadas a la edad cronológicaque en el pasado; sin embargo, esta apreciación responde a un enfoque de la “tercera edad” como um tiempo dedicado al desarrollo personal, la autonomía, el consumo y estilos de vida juveniles (Arbery Ginn, 1996).” (ARANIBAR, 2001, p. 20).

2014, p. 34), o que causa o aumento do estado depressivo, deixando o idoso mais suscetível a fatores externos.

O artigo 2º do Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003a) corrobora o já afirmado neste trabalho, no sentido de que o homem não perde seus direitos fundamentais quando alcança a velhice. Com isso, o Título II da legislação, atentando-se às limitações trazidas pelo avanço da idade, se ocupa de regular medidas para que os direitos fundamentais sejam concretizados também em relação às pessoas idosas. Neste sentido:

> Um fato natural determina a personalidade (nascimento) e apenas um fato natural (morte) causa sua extinção. Assim, todas as pessoas têm a mesma capacidade jurídica, mas não a mesma capacidade de agir, entendida como a capacidade de exercer direitos de forma válida e eficaz.(MEDINA; MARTÍN-CALERO, 2011, p. 4, tradução nossa[12]):

Com isso, coloca-se em prática, inclusive, o princípio constitucional da igualdade em sentido material, considerando que, para que a igualdade em sentido formal, prevista no artigo 5º, *caput*, da Constituição Federal[13] (BRASIL, 1988), possa ter efeito, devem ser levadas em consideração e contrabalançadas as diferenças econômicas, fáticas e sociais entre os indivíduos.

Portanto, conclui-se que o Estatuto do Idoso mostra como uma importante conquista para a nação brasileira em geral – e não apenas para os que já eram idosos ao tempo da entrada em vigor da lei –, tendo em vista que odecurso do tempo é inevitável para todos. Assim:

> Dentro de um meio ambiente social em que as leis não são levadas a sério, o Estatuto do Idoso tem contribuído para o fortalecimento dos direitos fundamentais das pessoas idosas, muito embora esses direitos continuem sendo desrespeitados, não por conta da fragilidade da lei em si, mas principalmente em razão de uma engenharia de país em que os seus atores ainda não se deram conta que para avançar em direção ao desenvolvimento é preciso fazer o que é correto e o que é correto está traçado do próprio texto da Constituição. (RAMOS, 2014, p. 133)

---

[12] Texto original: “Un hecho natural determina la personalidad (nacimiento) y sólo un hecho natural (la muerte) provoca su extinción; así todas las personas tienen la misma capacidad jurídica pero no la misma capacidad de obrar, entendida como aptitud para ejercitar válida y eficazmente los derechos.” (MEDINA; MARTÍN-CALERO, 2011, p. 4).

[13] Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade [...] (BRASIL, 1988, grifo nosso)

Dessa forma, resta claro que cabe ao Estado a efetivação de ações afirmativas e políticas públicas capazes de permitir um envelhecimento digno. No entanto, honrar a velhice e tutelar os idosos é um dever coletivo, ultrapassando a esfera estatal e adentrando nas famílias e na sociedade em geral, como bem mencionam o artigo 3º do Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003a) e o artigo 230 da Constituição Federal (BRASIL, 1988).

2.2 Os idosos como grupo social hipervulnerável na relação de consumo

O fim da Segunda Guerra Mundial[14] deu início à sociedade atual, amplamente conhecida como pós-moderna[15], que é marcada fortemente pela efemeridade, pela descartabilidade e, em consequência disso, pelo consumo desenfreado. Nesse contexto:

> Além da necessidade real de consumo, isto é, aquela diretamente ligada à subsistência, que envolve a aquisição de alimentos, e de vestimentas, a época pós-moderna sugere e cria outras necessidades no consciente dos indivíduos, gerando um cenário de consumo exacerbado. Essas necessidades, muitas vezes, impulsionadas pela publicidade, têm bases psicossociais e econômicas. Para o homem do consumo, importa experimentar de tudo, uma vez que se encontra assediado pelo medo de falhar na busca de qualquer prazer imaginável. (BAUDRILLARD, 1981, p. 91 *apud* CAS, 2018, p. 23)

Do ponto de vista de Lipovestsky, a sociedade contemporânea deve ser denominada de “hiperconsumista”. Para ele, o capitalismo de consumo é representado por três eras distintas (LIPOVETSKY, 2007, p. 26).

---

[14] Tartuce e Neves (2020, seção 1.1, p. [2]) afirmam que um bom parâmetro para o início da pós-modernidade é o ano de 1968, considerandouma variedade de protestos e manifestações, realizados em grande parte por trabalhadores e estudantes, em prol da liberdade, de melhores condições de trabalho e outros valores sociais. Tais protestos tiveram início na França e alcançaram diversos países, dentre eles o Brasil. No entanto, Azevedo (2014, p. 23) faz uma observação importante: há distinção “entre o tempo no qual parecem estar consolidadas as características gerais de uma sociedade (cultura) de consumo e o tempo no qual essas características foram gestadas”. Isso significa que as características que identificam a pós modernidade, dentre elas o consumismo, já estavam sendo construídas ao longo dos séculos, apesar de não identificarem as sociedades anteriores. O autor, citando Bauman, distingue, ainda, o consumismo (como característica da sociedade) do consumo (como “ato humano tendente à satisfação de necessidades”), o qual “esteve sempre presente nas sociedades humanas, mesmo nas mais primitivas” (BAUMAN, 2008, p. 41 *apud* AZEVEDO, 2014, p. 24).

[15] Como bem esclarece Afonso (2013, p. 15), o termo “pós-modernidade” não tem relação com a periodização clássica da História em Pré-história, Idade Antiga, Idade Média, Idade Moderna e Idade Contemporânea. O termo “pós-modernidade” faz um contraponto com a modernidade, sendo essa divisão científica fruto de períodos singulares de pensamento.

Em 1880, deu-se início à primeira era, caracterizada pela expansão da produção em grande escala e pelo nascimento da “marca”, ou seja, os produtos, que antes eram vendidos anonimamente, passaram a ser identificados por um nome dado pelo fabricante, o que “transformou o cliente tradicional em consumidor moderno, em consumidor de marcas a ser educado e seduzido especialmente pela publicidade” (LIPOVETSKY, 2007, p. 30). Nesse momento, passou-se a dar mais importância para a marca do que para a qualidade do produto em si. Assim, ao longo dos anos 1880, surgem grandes marcas, como a Coca-Cola, a Heinz, a Kodak, etc. (LIPOVETSKY, 2007, p. 26-30). Além disso, essa era marcou o início da “busca do lucro pelo volume e pela prática dos preços baixos” (LIPOVETSKY, 2007, p. 28), colocando produtos duráveis à disposição de um maior número de pessoas.

A segunda fase, que se apresenta como “sociedade do consumo de massa”, inicia-se logo após a Segunda Guerra Mundial e é marcada pela abundância, com a elevação do nível de consumo. Assim, “pela primeira vez, as massas têm acesso a uma demanda material mais psicologizada e mais individualizada, a um modo de vida (bens duráveis, lazeres, férias, moda) antigamente associado às elites sociais” (LIPOVETSKY, 2007, p. 33). Lipovestksy (2007, p. 36) afirma que “a sociedade de consumo criou em grande escala a vontade crônica dos bens mercantis, o vírus da compra, a paixão pelo novo, um modo de vida centrado nos valores materialistas”.

A terceira fase inicia-se no fim da década de 1970, conforme Lipovestksy (2007, p. 37) e é marcada pelo “consumo emocional”, do que deriva um hiperconsumo. Nas palavras do autor:

> De um consumidor sujeito as coerções sociais da posição, passou se a um hiperconsumidor aespreita de experiências emocionais e de maior bem-estar, de qualidade de vida e de saúde, de marcas e de autenticidade, de imediatismo e de comunicação. (LIPOVESTSKY, 2007, p. 14).

Para Bauman (2001, p. 90), “a sociedade pós-moderna envolve seus membros primariamente em sua condição de consumidores, e não de produtores”. Defendendo a liquidez como principal característica da era contemporânea, o autor afirma que os o ato de ir às compras não é mais movido pela necessidade, mas sim pelo desejo, o qual, diferentemente da necessidade, não é saciado por nenhum objeto que já se tenha comprado anteriormente e é extremamente volátil, alterando-se a todo momento (BAUMAN, 2001, p. 88).

Assim, resta claro que a função principal do consumo não mais é satisfazer as necessidades físicas e biológicas do indivíduo, mostrando-se cada vez mais como “busca deprazeres renovados, de experiências sensitivas ou estéticas, comunicacionais ou lúdicas”(LIPOVESTSKY, 2007, p. 68); como tentativa de saciar um desejo, estimulado pela mídia e insaciável com outros objetos (BAUMAN, 2001, p. 88). Neste sentido:

> No âmbito do consumo, a economia de produção deu lugar ao capitalismo de consumo, com uma multiplicação indefinida de necessidades e uma estimulação perpétua de demanda. A sociedade do desejo e do prazer substitui as batalhas e as lutas ideológicas, cujas bandeiras foram trocadas pela busca da felicidade e do prazer gerados pelo consumo. Houve uma mercantilização do modo de vida decorrente do estímulo ao consumo, que passa a ser a medida do humano. (AFONSO, 2013, p. 20-21)

Como diz Bauman (2007, p. 108), “[p]ara que as expectativas se mantenham vivas e novas esperanças preencham o vazio deixado por aquelas já desacreditadas e descartadas, o caminho da loja à lata de lixo deve ser curto, e a passagem, rápida”. Afinal,o “que é que seduz, na compra de produtos não correntes, a não ser, ao menos em parte, a emoção nova, por mínima que seja, queacompanha a aquisição de uma coisa?” (LIPOVESTSKY, 2007, p. 67).

Afonso (2013, p. 21) explica, ainda, que o automatismo na produção de bens, aliado à diminuição do controle de qualidade e de segurança dos produtos, trouxe uma série de riscos de acidentes e aumentou a ocorrência de danos. Isso pode ser facilmente visualizado pelo aumento progressivo de *recalls* feitos no Brasil nos últimos cinco anos, conforme a Figura 2:

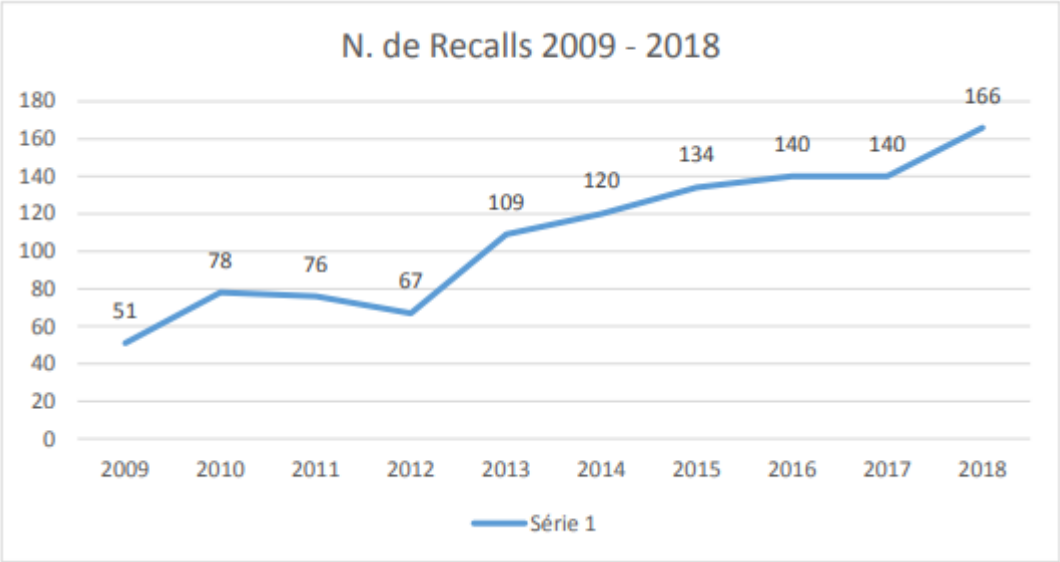

Figura 2 – Número de recalls no Brasil entre os anos de 2009 e 2018
Fonte: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2019a. Disponível em https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/BoletimRecall.pdf. Acesso em: 25 mar. 2020.

Azevedo (2014, p. 28-30) apresenta dois aspectos que caracterizam a sociedade de consumo: a padronização, tanto da publicidade quanto dos contratos, e a despersonalização dos consumidores. Veja-se:

> O primeiro é a *padronização*, pelos fornecedores, das práticas de oferta, produção, distribuição, comercialização de produtos e de prestação de serviços, acompanhada da necessária padronização das contratações e da oferta generalizada de crédito aos consumidores. Em outros termos, revela-se a massificação da sociedade de consumo na *padronização* de todos os aspectos envolvendo produção e consumo, com destaque, no campo jurídico, para a padronização dos instrumentos contratuais que, na profunda reflexão de Vasseur, está associada ao fenômeno de *coletivização* dos contratos [...].
> O segundo aspecto da sociedade massificada é a *despersonalização* dos destinatários da produção (os consumidores) em relação aos detentores da produção (os fornecedores). Martins-Costa, citando Diez-Picazo, observa que "De algum modo, o fato característico, ainda que constitua uma redundância, é que a sociedade não é de pessoas, mas de massas. As massas pensam-se como *conjuntos humanos*, nos quais o homem se integra como um ser anônimo e despersonalizado".
> Assim, os consumidores são, regra geral, seres anônimos (sujeitos "sem rosto", "sem individualidade") perante os fornecedores, importando, para estes, apenas o dado quantitativo (quantos contrataram?) e não o qualitativo (quem são?). (AZEVEDO, 2014, p. 28-29)

Começam a existir e ser amplamente difundidos, então, os contratos de adesão, em que o mesmo instrumento é utilizado indistintamente para todos os consumidores, desconsiderando as características e peculiaridades do contratante e alterando-se apenas os dados pessoais da parte.

Destarte, o direito também não passou imune dessas mudanças ocorridas na sociedade, tendo que se adaptar para resolver conflitos em larga escala provocados pelo egocentrismo do homem, que busca ávida e insaciavelmente prazer e felicidade, advindo disso os direitos coletivos *lato sensu* (AFONSO, 2013, p. 20) e diversas leis exprimindo a preocupação com valores humanos e sociais (TARTUCE; NEVES, 2020, seção 1.1, p. [2]).

Neste contexto, destaca-se que a Constituição Cidadã reconheceu vários novos sujeitos de direito pós-modernos[16] no plano nacional, sendo um deles o consumidor (MARQUES; MIRAGEM, 2012, p. 16), o qual, até então, era

> [...] identificado com outros nomes, como “contratante”, como “cliente”, como “comprador”, como aquele que é o transportado, o mutuário, quem contrata um serviço, o “terceiro” beneficiário de um seguro, enfim, o cocontratante ou o terceiro vítima do fato de um produto e de um serviço. E por trás dessas denominações neutras, que indicavam quase sempre uma visão individual de seus direitos, raramente era destacado o possível aspecto coletivo ou de grupo social com os mesmos problemas e dificuldades (interesses metaindividuais). (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 31-32)

Assim, de forma inédita e motivada pelas novas realidades apresentadas pela sociedade de consumo[17], a Constituição Federal assegurou a proteçãoao principal grupo da atualidade no cenário econômico: o de consumidores. E o fez de forma dupla: tanto como um direito fundamental, previsto no artigo 5º, inciso XXXII[18], quanto

---

[16] Tartuce e Neves (2020, seção 1.1, p. [4]) elencam diversos novos sujeitos de direitos pós-modernos: “consumidores, trabalhadores, mulheres sob violência, crianças e adolescentes, jovens, idosos, indígenas, deficientes físicos, negros”. Os autores ressaltam, ainda, que a preocupação com os vulneráveis vai além da proteção dos sujeitos propriamente ditos, estendendo-se aos valores que lhes são disponibilizados para que tenham uma vida digna e com qualidade.

[17] O termo “consumidor” já havia sido utilizado por John Kennedy no ano de 1962, quando, após um medicamente que prometia diminuir os enjoos na gravidez causar graves deformidades nos fetos, o presidente norte-americano enviou uma mensagem ao Congresso e solicitou proteção do que ele definiu como “maior grupo econômico”. A primeira frase de sua mensagem foi: “Consumidores, por definição, somos todos nós”. Seu manifesto foi emblemática e deu origem ao dia internacional do consumidor, comemorado em 15 de março (OLIVEIRA, 2016).

[18] Conforme o artigo 60, parágrafo 4º, inciso IV, da Constituição Federal (BRASIL, 1988), o poder constituinte reformador não pode alterar as garantias e direitos individuais, previstos no Título II da Magna Carta. Sendo assim, o direito do consumidor está a salvo de qualquer alteração, até mesmo por emenda constitucional. Outrossim, o princípio da vedação do retrocesso dos direitos fundamentais previsto no plasmado no artigo 30 da Declaração Universal dosDireitos do Homem de 1948 (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948, p. 8), da qual o Brasil é signatário, impede que o poder constituinte originário suprima direitos já conquistados pelos cidadãos. Dessa forma, entende-se que o direito do consumidor tende a ser perpétuo.

como um princípio da ordem econômica, conforme artigo 170, inciso V, ambos os dispositivos da Constituição Federal (BRASIL, 1988).

Além disso, deixando claro o tamanho da sua preocupação com o consumidor, fez constar no artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (BRASIL, 1988) a determinação para que o Congresso Nacional elaborasse um código de defesa do consumidor[19], o qual foi instituído pela Lei nº 8.078/1990 (BRASIL, 1990a) e surgiu como um modo de promover o direito fundamental previsto no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal (BRASIL, 1988), na medida em que este possui eficácia limitada, dependendo, portanto, da criação de lei para produzir efeitos.

Aqui, vale ressaltar que, no âmbito da teoria geral dos direitos fundamentais, tem se reconhecido que estes possuem uma dupla dimensão: uma delas denominada subjetiva, na medida em que assegura direitos individuais de atuação positiva (prática ativa) ou negativa (abstenção de intervenção) pelo Estado, abrindo a possibilidade de o titular recorrer judicialmente para ver seus direitos assegurados caso a proteção estatal seja insuficiente; outra denominada objetiva, que, desfocando do titular do direito, dá conta de deixar claros os valores garantidos constitucionalmente e fazê-los alcançar a legislação infraconstitucional, além de direcionar os programas e metas do Poder Público.

Da perspectiva subjetiva, o direito do consumidor se constitui, primordialmente, como uma proteção dada pelo Estado em face de entes privados e, por vezes (em relação a serviços públicos), em face dos próprios entes estatais (MIRAGEM, 2016, p. 59). Percebe-se, portanto, que os destinatários do direito do consumidor são, em regra, pessoas privadas, e não o Estado, o que leva ao seguinte questionamento: um direito fundamental é eficaz na esfera das relações privadas?

Desde logo, esclarece-se que há entendimento contrário, mas a maioria esmagadora da doutrina defende que, quando as relações são manifestamente desiguais, como a que ocorre entre os detentores do poder social e econômico e os consumidores, os direitos fundamentais podem ser aplicados na esfera privada. Neste contexto, Sarlet ensina que

[19] A determinação do artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (BRASIL, 1988) inclusive fixou prazo para a elaboração do código de defesa do consumidor (até 120 dias a partir da promulgação da Constituição), o qual não foi cumprido, já que a legislação infraconstitucional foi publicada quase dois anos depois do advento da Magna Carta.

> a sociedade cada vez mais participa ativamente do exercício do poder, de tal sorte que a liberdade individual não apenas carece de proteção contra os Poderes públicos, mas também contra os mais fortes no âmbito da sociedade, isto é, os detentores de poder social e econômico, já que é nesta esfera que as liberdades se encontram particularmente ameaçadas, como dão conta, entre tantos outros, os exemplos dos deveres de proteção na esfera das relações de trabalho e a proteção dos consumidores. (SARLET, 2009, p. 378)

A doutrina designa a vinculação dos direitos fundamentais perante terceiros como eficácia horizontal (relação particular/particular), em contraponto com a eficácia vertical (relação estatal/particular), apropriando-se do significado da expressão "Drittwirkung", proveniente do direito alemão (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 34). No entanto, como bem observa Sarlet (2009, p. 375) tal terminologia vem sofrendo diversas críticas, na medida em que a relação entre o fornecedor de um bem, produto ou serviço e o consumidor é justamente marcada pela disparidade de poderes, configurando uma relação geralmente tão vertical quanto a mantida com os órgãos públicos.

A essa aproximação entre as esferas pública e privada promovida pela Constituição Federal, Miragem (2016, p. 57) dá o nome de "constitucionalização do direito civil"[20], tendo em vista que se passou a regular na esfera constitucional temas que historicamente eram do direito privado (exaustivamente regulados pelo Código Civil de 1916),criando, inclusive, a necessidade de elaboração de um novo Código Civil nos moldes da nova Constituição, o que de fato aconteceu no ano de 2002, por meio da Lei nº 10.406/2002 (BRASIL, 2002). Sobre a necessidade de intervenção estatal na esfera privada:

> Como observa José Lopes de Oliveira (*Contratos*, cit., p. 9), argumenta, "é frequentemente sob o império da necessidade que o indivíduo contrata; daí ceder facilmente ante a pressão das circunstâncias; premido pelas dificuldades do momento, o economicamente mais fraco cede sempre às exigências do economicamente mais forte; e transforma em tirania a liberdade, que será de um só dos contratantes; tanto se abusou dessa liberdade durante o liberalismo econômico, que não tardou a reação, criando-se normas tendentes a limitá-las; e, assim, surgiu um sistema de leis e garantias, visando a impedir a exploração do mais fraco". (COMBRE, 1985, p. 89 *apud* GRINOVER *et al*, 2011, p. 17)

[20] Para conceituar a influência direta da Constituição e a intervenção do Estado nas relações particulares, Benjamin, Marques e Bessa (2013, p. 39) adotam a expressão "publicização do direito privado".

Do ponto de vista objetivo, resta claro que a nova ordem constitucional, construiu, portanto, “um direito privado mais consciente de sua função social” (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 38), fazendo irradiar seus valores para a legislação infraconstitucional.

E, considerando que, na sociedade capitalista, o consumo não é uma escolha, e sim uma necessidade (SCHMITT, 2014, p. 61), e que, portanto, todos são consumidores, é inegável a fundamentalidade material do direito do consumidor, tendo em vista que a tutela deste grupo se apresenta como um mecanismo para equilibrar a disparidade existente entre aqueles que necessitam ingressar no mercado do consumo até mesmo para a sua subsistência e aqueles que ditam as regras, ou seja, os produtores de bens, produtos ou serviços, “fazendo um *cabo de guerra* contra a excessiva proteção mercadológica” (TARTUCE; NEVES, 2020, seção 1.1, p. [4]).

Todavia, há que se deixar clara a distinção entre o desequilíbrio excessivo, o qual pode ser amenizado, e o desequilíbrio estrutural, intrínseco na relação de consumo (AZEVEDO, 2014, p. 81-82) em razão da vulnerabilidade de uma das partes, cujas causas serão vistas no Capítulo 2.2.2 deste trabalho[21]. Como explica Azevedo (2014, p. 82), nem sempre o desequilíbrio estrutural pressupõe um desequilíbrio excessivo. Nas suas palavras:

> [...] entende-se que o desequilíbrio estrutural da relação de consumo compõe o próprio sinalagma desta relação e, desse modo, representa não apenas um critério para a justificada extensão do campo de aplicação do CDC, mas também um critériodistintivo entre situações que caracterizam um desequilíbrio “reconhecido e tolerável pela ordem jurídica” e aquelas que evidenciam um *desequilíbrio* “além do tolerável”, i. e., um desequilíbrio *excessivo* da relação de consumo. (AZEVEDO, 2014, p. 82)

Dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a) não foi criado para combater o desequilíbrio intrínseco, pois não há como equilibrar o que é naturalmente desequilibrado, do ponto de vista fático, social e econômico. O que se busca coibir é o desequilíbrio excessivo, que rompe com o que o autor denomina de “equilíbrio mínimo”, necessário para que a relação consumerista seja pautada pela liberdade contratual.

[21] Vide p. 43-45 deste trabalho.

2.2.1 O Código de Defesa do Consumidor e a proteção do consumidor como questão de ordem pública e interesse social

Destaca-se que o Código de Defesa do Consumidor – por ter um fundamento constitucional imediato, na medida em que o próprio artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal (BRASIL, 1988), menciona que a proteção do consumidor será promovida pelo Estado, nos termos da lei – já possui, por si só, um *status* diferenciado (MIRAGEM, 2016, p. 68). Conforme esclarecem Tartuce e Neves (2020, seção 1.2, p. [8]), "o Código de Defesa doConsumidor tem *eficácia supralegal*, ou seja, está em um ponto hierárquicointermediário entre a Constituição Federal de 1988 e as leis ordinárias".

No entanto, tão essencial é a proteção ao consumidor que, não bastando essa matriz constitucional, o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), já em seu artigo 1º, deixou claro que as normas nele estabelecidas são de ordem pública e interesse social, isto é, possuem caráter cogente (imperativo) e inderrogável pela vontade das partes, bem como uma dimensão coletiva.

Em termos práticos, a implicação mais importante do ponto de visto do direito subjetivo do consumidor é no sentido de que a lei revoga qualquer convenção em contrário feita por particulares. Considerando que, no mercado do consumo, a imensa maioria dos contratos é de adesão[22] – em que "uma das partes tem de aceitar, em bloco, as cláusulas estabelecidas pela outra" (GOMES, 2009, p. 128), não tendo o poder de optar por suprimir as partes que não deseja consentir –, isso é de extrema relevância, na medida em que coíbe abusos por parte daqueles que detêm o poder econômico e social.

Outrossim, outra implicação da expressão "de ordem pública" é a possibilidade de aplicação da lei de ofício por parte do julgador, que pode, por exemplo, declarar a nulidade de cláusulas abusivas sem provocação das partes. No entanto, de forma totalmente contraditória ao que dispõe o artigo 1º, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), o entendimento jurisprudencial em relação a contratos bancários foi alterado e deu origem à Súmula nº 381 do Superior Tribunal de Justiça,

[22] Orlando Gomes (2009, p. 139) apresenta três características do contrato de adesão: a uniformidade, a predeterminação e a rigidez. Explica o autor (GOMES, 2009, p.140) que a uniformidade é exigida para simplificar a atividade econômica, tendo em vista que "tomar-se-ia impraticável se, para exercê-la, se houvesse de estipular os contratos pelo método clássico. Além disso, a rigidez é consequência da uniformidade, a qual, por sua vez, é consequência da predeterminação.

que dispõe: “Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas” (BRASIL, 2009).

Sobre o ponto, Khouri faz a seguinte reflexão:

> Os termos em que foi redigida a súmula deixam vários questionamentos: (i) não pode um contrato bancário violar questões de ordem pública? (ii) imagine, v. g., uma cláusula em contrato bancário em que o consumidor renuncie totalmente ao direito à informação em todos os seus aspectos, tal não poderia ser decretada de ofício pelo Juiz? Igualmente, uma cláusula que imponha em contrato bancário a arbitragem, contrariando frontalmente o art. 51, VII, do CDC, o Juiz não pode afastá-la de ofício? E mais: uma cláusula de eleição de foro, que prejudique enormemente o direito de defesa do consumidor? E, ainda, uma cláusula em contrato bancário, onde o Banco transfere ao consumidor a responsabilidade por sua segurança nas agências e nos caixas eletrônicos?
> A despeito da súmula, vejo que todas essas questões, que não dizem respeito unicamente ao patrimônio do consumidor, são verdadeiramente de ordem pública e como tal devem continuar sendo decretadas de ofício pelo Magistrado, como o são: a segurança, a saúde, a facilitação da defesa do consumidor em Juízo, o direito à informação etc. (KHOURI, 2013, p. 116)

Cláudia Lima Marques (2016, p. 255) também afirma que a aplicação da súmula “negaria vigência ao sistema de nulidades absolutas do CC, em diálogo com o CDC”, o qual é aplicado, sem distinção, às instituições financeiras, conforme a Súmula nº 297 do Supremo Tribunal de Justiça (BRASIL, 2004c) e o que fora decidido na Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591[23] (BRASIL, 2006).

> Defendi, pois, que a Súmula 381 do e. STJ não deve ser usada em casos de contratos bancários com consumidores (sujeitos a serem protegidos pelo art; 5º, XXXII, da CF/1988), mesmo que tenha sua origem em um recurso especial repetitivo de consumo (Resp 1.061.530/RS), ou seria realmente inconstitucional em face da decisão da ADIn 2.591 e ilegal em face do sistema de nulidades do Código Civil).
> [...]
> Em sentido contrário ao se dar “efeito útil” ao mandamento constitucional de proteção do consumidor, a Súmula 381 do STJ iria retirar um efeito horizontal do direito fundamental protetivo do art. 5º, XXXII, da CF/1988 e do limite do art. 170, V, à iniciativa contratual dos bancos, qual seja, o da aplicação normal do CDC aos contratos bancários, criando privilégio para os bancos. (MARQUES, 2016, p. 254)

Assim, percebe-se que a súmula contraria o Código de Defesa do Consumidor, o qual, por possuir assento constitucional, não pode ser refutado pelo Judiciário.

---

[23] “[...]1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor.
2. “Consumidor”, para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. [...]” (BRASIL, 2006)

Aliás, outra implicação do artigo 1º do Código de Defesa do Consumidor é justamente sua superioridade em relação até mesmo a normas de direito internacional, em eventual conflito de leis (MIRAGEM, 2016, p. 70).

Outrossim, como explica Azevedo (2014, p. 31), o consumidor pós-moderno não é capaz de "discernir e escolher, com plena consciência e liberdade, sobre as realidades sociais que o circundam". Por essa, razão, não se pode ignorar o vínculo existente entre a dimensão individual e coletiva do consumidor, o qual o autor, citando a doutrina italiana, denomina como "*status* de consumidor", que tem como objetivo a "satisfação de um interesse que integra um propósito maior que o indivíduo" (DOSI, 1997, p. 667, *apud* AZEVEDO, 2014, p. 31, tradução nossa[24]). Assim,

> O consumidor, sujeito pós moderno, é compreendido em sua relação com o grupo ou coletividade aos quais pertence e a partir dos quais estabelece suas relações com os fornecedores de produtos e serviço e onde o consumidor encontra-se exposto a toda sorte de danos (patrimoniais e extrapatrimoniais) e de abusos nas práticas (contratuais ou não) de mercado, além de situações marcadas pelo excessivo desequilíbrio econômico, como as de superendividamento nos contratos de crédito ao consumidor pessoa física. (AZEVEDO, 2014, p. 32)

Destarte,sobre o interesse social,os autores do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor destacam a dimensão coletiva da legislação, que protege uma comunidade frágil e visa muni-la com instrumentos passíveis de garantir o acesso à justiça, do ponto de vista individual ou coletivo, e promover o equilíbrio necessário na relação de consumo (GRINOVER *et al*, 2011, p. 21).

2.2.2 A vulnerabilidade dos consumidores e os grupos sociais hipervulneráveis

O termo "vulnerável", segundo o dicionário Houaiss da Língua Portuguesa (2009, p. 1961), significa "que pode ser fisicamente ferido; sujeito a ser atacado, derrotado, prejudicado ou ofendido". Uma interpretação literal do conceito, por si só, já demonstra que o grupo de consumidores se mostra vulnerável no mercado de consumo, considerando a sua suscetibilidade a ser prejudicado na relação com os fornecedores.

[24]Texto original:"soddisfacimento di un interesse che integra um fine superiore rispetto a quello dell'individuo"(DOSI, 1997, p. 667, apud AZEVEDO, 2014, p. 31).

Mas, antes de aprofundar o conceito de vulnerabilidade do ponto de vista jurídico, faz-se necessário tecer algumas considerações sobre o aspecto histórico da relação de consumo. Por muito tempo, utilizou-se o Código Civil de 1916 para regular as relações de consumo, tratando-as como um mero contrato do direito civil. Portanto, imperava o princípio do *pacta sunt servanda*, que designa a obrigatoriedade de cumprimento dos pactos assumidos (NUNES, 2011, p. 43). No entanto, o Código Civil de 1916 nada previa sobre os contratos de adesão – aqueles contratos bilaterais, mas que todas as cláusulas já são previstas exclusivamente por uma das partes (a proponente), não tendo o aceitante nenhuma possibilidade de discuti-las, cabendo apenas aderi-las. Como afirma Nunes (2011, p. 43): "o consumidor não senta à mesa para negociar cláusulas contratuais. Na verdade, o consumidor vai ao mercado e recebe produtos e serviços postos e ofertados".

Conforme Marques:

> Esse método "por adesão" – por assim dizer – pereniza a assimetria de forças da fase antes chamada de "negociação" e impede uma verdadeira comunicação (*comum-i-car*, tornar comum) entre os futuros parceiros. Esta forte unilateralidade, tanto nas práticas comerciais pré-contratuais e no *marketing* unilateral, quanto na autonomia (*auto-nomos*, se autodeterminar/modelar) de estipular por si – ou em conjunto – o conteúdo do contrato, pereniza essa assimetria de forças entre os dois contratantes da fase de contratação para todo o contrato, pela própria simples "adesão". (MARQUES, 2016, p. 79)

Assim, tanto o Código Civil de 1916, como o de 2002, servem para regular "as relações entre iguais, relações entre civis e relações entre empresários" (MARQUES; MIRAGEM, 2012, p. 92), havendo, portanto, uma presunção de igualdade negocial (SCHMITT, 2014, p. 151). Os contratos consumeristas, por sua vez, considerando que constituem uma relação entre "diferentes" (com uma parte enfraquecida em relação à outra), já nascida de forma desigual (SCHMITT, 2014, p. 152), não podem ser tratados como contratos do direito civil e sequer se pode interpretar o Código de Defesa do Consumidor à luz da memória privatista (NUNES, 2011, p. 43)[25]. Ora, como exemplifica Orlando Gomes:

[25] Sobre o ponto, Benjamin, Marques e Bessa (2013, p. 41-42), ensinam que o direito privado preza pelo fator liberdade, sendo o direito público e o direito natural aqueles que se importam com o fator igualdade. Isso reforça a necessidade de se afastar a visão privatista quando da interpretação do Código de Defesa do Consumidor, pois este é calcado no princípio da vulnerabilidade, o qual é atrelado ao princípio da igualdade.

> [...] quem precisa viajar, utilizando determinado meio de transporte, há de submeter-se às condições estipuladas pela empresa transportadora, pois não lhe resta outra possibilidade de realizar o intento. A alternativa é contratar ou deixar de viajar, mas, se a viagem é necessária, está constrangido, por essa necessidade, a aderir às cláusulas fixadas por aquele que pode conduzi-lo. (GOMES, 2009, p. 141)

A necessidade de criação de um código de defesa do consumidor surgiu justamente em razão da reconhecida vulnerabilidade deste no mercado de consumo, conforme bem assinalou o artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), o que constitui o pilar do direito consumerista.

Assim, para uma melhor interpretação do Código de Defesa do Consumidor, torna-se necessária a abordagem dos princípios[26]fundamentais do direito do consumidor, quais sejam[27]: o princípio da dignidade da pessoa humana (artigo 1º, inciso III), o princípio da igualdade (artigo 5º, caput), o princípio da proporcionalidade (artigo 5º, §2º), o princípio da solidariedade social (artigo 3º, inciso I) e o princípio da proteção da confiança (artigo 5º, §2º), sendo todos os dispositivos citados extraídos da Constituição Federal (BRASIL, 1988)[28].

Conforme Alexandre de Moraes:

> A dignidade é um valor espiritual e moral ínsito à pessoa, que se manifesta singularmente na autodeterminação consciente e responsável da própria vida e que traz consigo a pretensão ao respeito por parte das demais pessoas e do Estado, constituindo-se um mínimo invulnerável. (MORAES, 2014, p. 48)

Percebe-se, portanto, que a "dignidade da pessoa humana – e do consumidor – é garantia fundamental que ilumina todos os demais princípios e normas e que,

---

[26] Conforme esclarece Alexy (1993, p. 83, tradução nossa), "tanto as regras como os princípios são normas porque ambos dizem o que devem ser". Depois de apresentar outras duas teses de distinção entre regras e princípios (a primeira defendendo que a distinção é inútil e a segunda sustentando que a distinção deve se dar pelo grau de generalidade da norma), Alexy (1993, p. 85-86) defende a tese de que a distinção é qualitativa: princípios são "normas que ordenam que algo seja realizado na maior medida possível, dentro das possibilidades jurídicas e reais existentes" (ALEXY, 1993 p. 86, tradução nossa) e regras "são normas que só podem ser cumpridas ou não" (ALEXY, 1993, p. 87, tradução nossa).

[27] Rol conforme Azevedo (2017, p. 30).

[28] Vale ressaltar que o entendimento que a interpretação do princípio da defesa do consumidor no contexto da ordem constitucional econômica brasileira, conforme artigo 170, inciso V, da Constituição Federal (BRASIL, 1988) deverá ser harmônica com os princípios jurídicos fundamentais e, "em caso de eventual colisão entre esses princípios, a defesa do consumidor poderá ser afastada, em determinado caso concreto, pela ponderação e fundamentação quanto à prevalência condicionada de qualquer um dos mencionados princípios" (AZEVEDO, 2017, p. 29).

então, a ela devem respeito, dentro do sistema constitucional soberano brasileiro”(NUNES, 2011, p. 176). É tal norma, portanto, que

> fundamenta a existência do direito (e garantia) fundamental de proteção dos consumidores (CF, art. 5º, XXXII) e, por conta disso, do próprio microssistema do Código de Defesa do Consumidor que, em vista do mandamento constitucional de proteção, estabelece conjunto (não exaustivo) de deveres fundamentais para os fornecedores (informação, segurança, adequação etc.). (AZEVEDO, 2017, p. 32)

Nesse sentido também é o entendimento jurisprudencial, conforme se extrai de trecho de voto da Ministra Nancy Andrighi:

> Efetivamente, a base de todo o ordenamento é a dignidade da pessoa humana (Würde des Menschen-Hans Carl NIPPERDEY, Grundrechte und Privatrecht-Eine Universitätsrede, Festschrift für Erich Molitor, p. 17), e o ponto central do sistema de valores deve ser a pessoa, quanto mais no direito privado, onde a pessoa digna deve ser não só pessoa livre, mas, acima de tudo, pessoa igual formal e materialmente. (ANDRIGHI, 2005, p. 7 *apud*BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 43)

Com isso, percebe-se a relevância do segundo pilar do direito do consumidor: o princípio da igualdade, a qual é subdividida em formal (jurídica) e material (isonomia).

A igualdade formalé aquela que se traduz pela expressão “todos são iguais perante a lei”, destinando-se, portanto, principalmente ao legislador, que não pode editar normas que confiram tratamentos diferenciados (SARLET; MARINONI; MITIDIERO, 2019, p. 602-603). No entanto, isso não combate as causas da desigualdade e não promove, de fato, justiça, fazendo surgir, então, a igualdade material, que é muito bem representada pela reflexão de Rui Barbosa (1999, p. 26):

> A regra da igualdade não consiste senão em quinhoar desigualmente aos desiguais, na medida em que se desigualam. Nesta desigualdade social, proporcionada à desigualdade natural, é que se acha a verdadeira lei da igualdade. [...] Tratar com desigualdade a iguais, ou a desiguais com igualdade, seria desigualdade flagrante, e não igualdade real. (BARBOSA, 1999, p. 26)

Dessa forma, a igualdade material é “um dever de compensação das desigualdades sociais, econômicas e culturais, portanto, no sentido do que se convenciona chamar de uma igualdade social ou de fato” (SARLET; MARINONI; MITIDIERO, 2019, p. 603-604).

Com a pós-modernidade, e a consequente mudança em relação aos anseios sociais, surgiu uma nova concepção de igualdade, em razão do direito à diferença e à diversidade (MARQUES; MIRAGEM, 2012, p. 178-179). Sobre o ponto, é válido pontuar a reflexão de Bauman:

> A imagem de condições de vida uniformes, universalmente compartilhadas, é substituída pela da diversificação acima de tudo ilimitada; e o direito de se tornar igual é substituído pelo de ser e permanecer diferente, sem ter por isso negados a dignidade e o respeito. (BAUMAN, 2011, p. 125)

Marques e Miragem (2012, p. 179) esclarecem que se passou a "identificar os grupos em que há uma 'unidade diferencial' coletiva e mantê-la sem suprimi-la, sem querer transformar a diferença em 'igualdade' ou 'normalidade'". Advém daí, portanto, o surgimento dos novos sujeitos de direitos já mencionados, entre eles o idoso, "que não quer ser infantilizado" e o consumidor, "que não quer deixar de ser leigo e poder confiar na qualidade, adequação e segurança dos produtos e serviços oferecidos pelos experts e profissionais do mercado de consumo" (MARQUES; MIRAGEM, 2012, p. 182).

Conforme esclarece Canotilho *et al*, há duas hipóteses em que o tratamento desigual é constitucionalmente relevante:

> Na primeira hipótese, há de ser verificado um tratamento desigual quando uma pessoa, um grupo de pessoas ou uma situação forem essencialmente iguais, mas, apesar disso, forem tratadas diferentemente.
> A segunda hipótese estará presente sempre que uma pessoa, um grupo de pessoas ou uma situação forem essencialmente diferentes, mas, apesar disso, forem tratadas indiferentemente (tratar os desiguais "na medida de suas desigualdades" foi a fórmula um tanto quanto abstrata proposta por MELLO, 2005; citado também por VIEIRA, 2006, p. 286). (CANOTILHO *et al*, 2018, p. 229)

Assim, o tratamento desigual dispendido a consumidores em relação a fornecedores é abarcado pela segunda hipótese, possuindo, portanto, relevância constitucional para tanto.

Na esteira da igualdade, e ainda com o fito de promover a justiça, surge o princípio da proporcionalidade, que "desponta como o método mais indicado de controle da aplicação do princípio da igualdade" (SCHMITT, 2014, p. 151) e que

> [...] gera, no âmbito dessas relações [consumeristas], um dever negativo, uma "proibição de excessividade", compreendida como vedação das situações

> que se traduzem em excessiva desproporção entre direitos e obrigações, entre “vantagens e sacrifícios” para os consumidores. (AZEVEDO, 2017, p. 35).

Conforme Azevedo (2017, p. 35), um exemplo do princípio da proporcionalidade no Código de Defesa do Consumidor é o artigo 6º, inciso V, que prevê como um direito básico do consumidor “modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas” (BRASIL, 1990a).

A par disso, tem-se o princípio da solidariedade social, que nada mais é do que um senso de cooperação, colaboração e assistência entre os indivíduos[29]. Fazendo uma analogia com a biologia evolutiva, as espécies cooperativas são as que mais sobrevivem. Conforme esclarece Cardoso (2010, p. 115), “o indivíduo deve e há de saber que se acha em dependência da coletividade, porque dos benefícios dela afere a possibilidade de se desenvolver plenamente”, de forma que deve se abster de praticar atos prejudiciais aos outros cidadãos. Depreende-se disso que da solidariedade derivam dois princípios essenciais ao direito do consumidor: o da boa-fé objetiva e o da função social do contrato.

Este último tem suma importância no direito do consumidor, uma vez que serve para mitigar o princípio do *pacta sunt servanda*, o qual, como já esclarecido, traduz a obrigatoriedade de cumprimento dos pactos assumidos. Nas palavras de Tartuce e Neves (2020, seção 2.7, p. [41]): “O objetivo principal dafunção social dos contratos é tentar equilibrar uma situação que sempre foi díspar, emque o consumidor sempre foi vítima das abusividades da outra parte da relação deconsumo”.

Por sua vez, a boa-fé objetiva, ao contrário da subjetiva, não analisa a intenção das partes[30], mas sim a conduta propriamente dita, que, conforme afirmam Tartuce e Neves (2020, seção 2.5, p. [31]), nada mais é do que a concretização dessa intenção. Após expressar a impossibilidade de definir o que é boa-fé objetiva, Martins-Costa (2018, p. 45), afirma que “a boa-fé serve como pauta de interpretação, fonte de

[29] Um exemplo prático da aplicação do princípio da solidariedade é justamente a previsão de responsabilidade solidária entre o fornecedor e o fabricante (o qual é terceiro em relação ao contrato do primeiro com o consumidor) de um produto, conforme artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a).

[30] A fim de bem representar a irrelevância da intenção das partes, Tartuce e Neves (2020, seção 2.2, p. [30]) citam um ditado popular: “não basta ser bem intencionado, pois de pessoas bem intencionadas o inferno está cheio”.

integração e critério para a correção de condutas contratuais (e, em certos casos demarcados em lei, inclusive para a correção do conteúdo contratual)". A mesma autora ainda afirma que a boa-fé[31], "radicando na noção de vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, encontra expressão em duas ideias-força: a de (i) «equilíbrio» e a de (ii) «transparência»" (MARTINS-COSTA, 2018, p. 324).

No mesmo sentido,Tartuce e Neves, citando Benjamin, Marques e Bessa estabelecem três funções da boa-fé objetiva:

> 1ª) Servir como fonte de novos deveres especiais de conduta durante o vínculo contratual, os denominados deveres anexos, que serão por nós oportunamente estudados (*função criadora*).
> 2ª) Constituir uma causa limitadora do exercício, antes lícito, hoje abusivo, dos direitos subjetivos (*função limitadora*).
> 3ª) Ser utilizada como concreção e interpretação dos contratos (*função interpretadora*). (TARTUCE; NEVES, 2020, seção 2.5, p. [32])

Além disso, segundo a análise de uma jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul feita por Marques (2016, p. 248), a boa-fé objetiva é utilizada, ainda, para impor deveres anexos, como o dever de informar, o dever de cooperação, o dever de lealdade, o dever de cuidado.

Sobre o princípio da confiança, também conhecido como da transparência, traduz a necessidade/possibilidade de o consumidor confiar no fornecedor, podendo fazer negócios sem temer estar sendo ludibriado, o que vem consubstanciado principalmente pelo direito básico à informação. Ressalta-se que possui estreita relação com a boa-fé objetiva, embora com ela não se confunda:

> Princípio da confiança e boa-fé não se confundem [...] a boa-fé tem sido utilizada pela jurisprudência como um instrumento de reenvio a outros princípios e valores, entre eles o próprio princípio da confiança [...] O âmbito de atuação do princípio da confiança é maior que o da boa-fé, mas a boa-fé objetiva atua para tornar concreta a proteção da confiança e, portanto, para proteger o bem confiança. Quem age conforme os deveres que nascem pela incidência do princípio da boa-fé, também age conforme os deveres que derivam do princípio da confiança [...] É correto afirmar a existência do *princípio da boa-fé*, mas é tecnicamente mas adequado tratar-se da cláusula geral da boa-fé, pois o princípio realizado por meio da aplicação concreta de tal cláusula geral é, por via de regra, o *princípio da confiança*. (BRANCO, 2002, p. 184-185 *apud* AZEVEDO, 2017, p. 45)

[31] Martins-Costa (2018, p. 329) faz uma observação importante no sentido de que o princípio da boa-fé objetiva também vale para o consumidor. Assim, "[s]e, não obstante informado pelo fornecedor dos riscos de determinado produto, age, mesmo assim, de modo a acentuar esses riscos, ou a criar riscos desnecessários, ou se contradiz legítimas expectativas que o seu comportamento gerou, estará o consumidor incorrendo em comportamento contrário à boa-fé objetiva"(MARTINS-COSTA, 2018, p. 329).

Analisados os princípios constitucionais que iluminam o direito do consumidor, percebe-se que todos estão entrelaçados entre si e contribuem para a existência do princípio da vulnerabilidade, previsto no artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor:

> Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:
> I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; (BRASIL, 1990a)

Afonso (2013, p. 37) defende que a vulnerabilidade, assim como a dignidade, é uma característica inerente ao ser humano: todos nós nascemos com dignidade e vulnerabilidade. Assim, "[é] a proteção constitucional da dignidade da pessoa humana que outorgará ao homem o direito de ser protegido em situações de vulnerabilidade" (AFONSO, 2013, p. 37).

Em seguida, o autor, citando Heloisa Helena Barbosa, faz a distinção entre vulnerabilidade primária (a que todos os seres humanos portam desde o seu nascimento) e secundária (aquela decorrente de determinadas peculiaridades)(AFONSO, 2013, p. 37). Mas, afinal: como saber quais os tipos de peculiaridades capazes de gerar vulnerabilidade e que devem ser tuteladas de forma especial? Em resposta ao questionamento, tem-se a aplicação do princípio da proporcionalidade para aparar as arestas do princípio da vulnerabilidade, sendo necessário fazer as seguintes reflexões: "é o tratamento desigual, adequado e exigível para alcançar um determinado fim? Este fim é tão importante que possa justificar uma desigualdade de tratamento em sentido normativo?" (CANOTILHO, 2003, p. 1268 *apud* SCHMITT, 2014, p. 151).

Neste ínterim, percebe-se que é a vulnerabilidade (secundária) representa a causa de existir do direito do consumidor[32]; sem o seu reconhecimento, não haveria com o que o direito se ocupar (MIRAGEM, 2016, p. 128). É, portanto, a hipótese que

[32] Em entendimento oposto, Marques (2016, p. 326) afirma que a "vulnerabilidade não é, pois, o fundamento das regras de proteção do sujeito mais fraco, é apenas a 'explicação' dessas regras [...]".

justifica que o tratamento desigual seja constitucionalmente relevante[33]. Nas palavras de Heloisa Helena Barbosa, a vulnerabilidade:

> reside em como fazer para focalizar os indivíduos vulnerados e lhes fornecer a proteção necessária para desenvolver suas potencialidades e sair da condição de vulneração e, paralelamente, respeitar a diversidade de culturas, as visões de mundo, hábitos e moralidades diferentes que integram suas vidas. (BARBOSA, 2009, p. 111 *apud* AFONSO, 2013, p. 37)[34]

Afonso (2013, p. 39) ainda faz relação entre a sociedade pós-moderna, marcada pela enorme existência de riscos, e a vulnerabilidade, concluindo que, em razão de a exposição dos vulneráveis ser maior, é necessária maior proteção pelo Estado e pelo direito, a fim de que os riscos não se intensifiquem.

Marques (2016, p. 325), por sua vez, afirma que a vulnerabilidade é filha do princípio da igualdade (material), mas, enquanto este se analisa mediante a comparação entre pessoas e situações, aquela não necessita sempre de um cotejo para ser aferida. Em seguida, conceitua vulnerabilidade como sendo “uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação” (MARQUES, 2016, p. 325-326). No caso de contratos consumeristas, resta cristalino que o consumidor é o polo enfraquecido da relação na medida em que sequer pode discutir sobre as cláusulas que considera abusivas, configurando um legítimo “pegar ou largar” (MARQUES, 2016, p. 324).

Aprofundando o conceito de vulnerabilidade, Marques (2016, p. 326) identifica quatro tipos: a técnica, a jurídica (ou científica), a fática (ou socioeconômica) e a informacional (ou básica).

A técnica é originada a partir da presunção de que o consumidor não tem conhecimentos específicos acerca do objeto ou serviço que lhe está sendo ofertado, justamente porque não fez parte da sua fabricação, podendo ser facilmente induzido em erro pelo fornecedor em relação às características, qualidade e utilidade do bem ou serviço (MARQUES, 2006, p. 326). Moraes (2009, p. 141) identifica cinco fontes geradoras da vulnerabilidade técnica: “os produtos ou serviços naturalmente

---

[33] Vide p. 39 deste trabalho.

[34] Percebe-se, portanto, que o princípio da vulnerabilidade corrobora o direito à diversidade (melhor explicado na p. 39), na medida em que reconhece e exalta as diferenças, procurando apenas dissipar as desigualdades delas advindas para promover a equidade contratual.

perigosos, os com defeitos, os com vícios, aqueles oferecidos por intermédio de práticas comerciais abusivas e os contratos".

A título de exemplo, Miragem (2016, p. 129) cita a relação médico-paciente, na qual fica bastante clara a disparidade entre o nível de conhecimento técnico entre um e outro: é o médico quem detém todas as informações acerca da saúde clínica do paciente. Trazendo para o campo de contratos bancários, pode-se citar a ausência de conhecimento do consumidor sobre a forma como vão ser calculados os juros, tampouco se estes são excessivos ou não.

A jurídica, facilmente detectada em contratos de adesão, se dá pela ausência de conhecimentos acerca dos direitos e deveres, tanto aqueles decorrentes da relação de consumo, como em eventual demanda judicial, bem como de conhecimentos econômicos – por isso pode ser denominada de científica –, o que impede o consumidor de ter a exata noção do impacto que a assunção da obrigação vai causar nas suas finanças (MIRAGEM, 2016, p. 129-130).

A fática decorre da grande disparidade econômica entre aquele que fornece o bem/serviço e aquele que o adquire ou, até mesmo, da suscetibilidade do consumidor em razão da essencialidade do produto, o que o coloca numa relação de dependência para com o fornecedor (MARQUES, 2016, p. 333-334). Em relação a empréstimos bancários, é evidente o grande poder econômico das instituições financeiras se comparado com delicada situação econômica de quem procura por este tipo de serviço, o que faz com que este se sujeite a cláusulas muitas vezes abusivas em razão da sua extrema necessidade.

E, por fim, a informacional, que foi acrescentada por Marques ao longo dos seus estudos em razão da sua crescente importância nas relações de consumo, o que a faz ser analisada de forma autônoma, e não mais com uma subespécie da vulnerabilidade técnica, embora guarde com esta estreita semelhança (MARQUES, 2016, p. 338-339). Diz respeito à ausência de disponibilização de informação clara por parte do fornecedor. Por vezes, a informação até pode estar presente no contrato, mas em letras pequenas que se perdem diante da infinidade de outras informações desnecessárias, ali dispostas apenas para confundir ainda mais o consumidor, ou mediante o uso de termos técnicos que, para uma pessoa leiga, nada informam de fato. Em um contrato bancário, por exemplo, pode-se exigir que o consumidor saiba o significado de "capitalização mensal de juros", "comissão de permanência" ou "taxa de rentabilidade"?

Nesse ínterim,

> A opacidade – que é o contrário da transparência – é dissipada por meio de uma informação adequada, isto é, *qualificada* em vista da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. Essa vulnerabilidade informativa supõe graus e critérios de concretização mediadora,principalmente em vista das demais eficácias da informação no âmbito do CDC: não apenas *informar* para possibilitar o consentimento esclarecido ao ato de consumo, mas, igualmente, *vincular contratualmente* (art. 39); *esclarecer* contra riscos; e *pautar* a licitude da publicidade, gerando, conforme o caso, o *dever de indenizar*, quando a informação publicitária for «enganosa» (arts. 19, IV, 20, II, e 36 a 38). Daí por que, nos casos concretos, a extensão da informação devida (e apta a gerar essas distintas eficácias) há de ser averiguada tendo em conta certos elementos subjetivos, atinentes à cognoscibilidade por parte de um consumidor médio («consumidor padrão»), considerado o setor social em que é feita a oferta [...] (MARTINS-COSTA, 2018, p. 327)

Cláudia Lima Marques ainda salienta que o déficit informacional é bastante observado em contratos de adesão:

> Se esta estandardização dos contratos (de adesão) é uma facilidade típica de nossa sociedade de massa, isso significa para o contratante profissional um aumento de sua "eficiência" na distribuição de seus produtos e serviços, mas significa para o contratante leigo ou mais fraco um aumento de seu déficit informacional. (MARQUES, 2016, p. 79)

Resumindo todas as espécies conceituadas[35], conclui-se que: "o princípio da vulnerabilidade é aquele que estabelece a presunção absoluta de fraqueza ou debilidade do consumidor no mercado de consumo" (MIRAGEM, 2016, p. 130), abarcando o "rico ou pobre, analfabeto ou pós doutor" (MARQUES; MIRAGEM, 2012, p.185). Portanto, a vulnerabilidade é inerente ao consumidor e não admite discussão ou prova em contrário. Neste ponto difere-se da hipossuficiência – utilizada na apreciação da inversão ou não do ônus da prova em demandas consumeristas, conforme artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor[36] (BRASIL, 1990a) –, a qual parte de uma presunção relativa e deve considerar, ainda, a arbitrariedade do julgador.

---

[35]Moraes (2009, p. 141-191) inclui outros tipos de vulnerabilidade,como a política ou legislativa, neuropsicológica, econômica e social, ambiental e tributária, os quais não serão aqui abordados por não possuírem relevância para o presente trabalho.

[36]"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
[...]
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;" (BRASIL, 1990a)

Nas palavras de Tartuce e Neves:

> o conceito de hipossuficiência vai além do sentido literal das expressões *pobre* ou *sem recursos*, aplicáveis nos casos de concessão dos benefícios da justiça gratuita, no campo processual. O conceito de hipossuficiência consumerista é mais amplo, devendo ser apreciado pelo aplicador do direito caso a caso, no sentido de reconhecer a disparidade técnica ou informacional, diante de uma situação de desconhecimento, conforme reconhece a melhor doutrina e jurisprudência. (TARTUCE; NEVES, 2020, seção 2.4, p. [29]).

Portanto, a vulnerabilidade independe de nível cultural, econômico ou intelectual – fatores os quais são relevantes para a análise da hipossuficiência –, atingindo a todos, indistintamente.Conforme AZEVEDO e OLIVEIRA (2018, p. 93):

> [...] trata-se de uma condição universal na medida em que atinge a todas as pessoas humanas inseridas na sociedade contemporânea, que tem no consumo o principal fator de realização pessoal diante das perplexidades e dos grandes vazios existenciais suportados pelo Homo consumericus (LIPOVETSKY, 2007, p. 44-45). Uma conformação que atinge a todos, pois ainda que se possa estabelecer níveis distintos de acesso ao consumo em uma sociedade pluralista5 , todos somos, de fato, consumidores, ainda que apenas dos serviços essenciais e vitais ao mínimo existencial humano.

Assim, "*todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente*" (TARTUCE; NEVES, 2020, seção 2.4, p. [29]), pois

> (...) se todo consumidor é vulnerável, se vulnerável fosse igual a hipossuficiente, em todas as demandas em que existisse um consumidor existira um hipossuficiente e, em assim sendo, em todas as demandas sempre deveria ser invertido o ônus da prova (MORAES, 1999, p. 108)

No entanto, embora a debilidade do consumidor prescinda da análise de qualquer vetor para ser caracterizada, a doutrina e a jurisprudência reconhecem diferentes graus de vulnerabilidade, considerando as peculiaridades de certos grupos de consumidores, que demandam uma tutela reforçada. A isso, dá-se o nome de "hipervulnerabilidade" ou "vulnerabilidade agravada".

Assim, entende-se:

> O prefixo hiper deriva do termo grego *hypér* e serve para designar um alto grau, ou aquilo que excede a medida normal. Uma vez acrescentado este à palavra vulnerabilidade, obtém-se uma situação intensa de fragilidade, que supera os limites do que seria uma situação de fraqueza. (SCHMITT, 2014, p.217-218)

Schmitt define a hipervulnerabilidade como “uma situação fática e objetiva de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora, em razão de características pessoais aparentes ou conhecidas pelo fornecedor” (SCHMITT, 2014, p. 217), na qual se enquadram consumidores crianças, idosos, enfermos, deficientes físicos, analfabetos, dentre outros. Observa-se ainda que:

> [...] enquanto a vulnerabilidade geral, do art. 4º, I, se presume e é inerente a todos os consumidores (em especial tendo em vista a sua posição nos contratos tema desta obra), a hipervulnerabilidade seria inerente e “especial” à situação de um consumidor, seja permanente (prodigalidade, incapacidade, deficiência física ou mental) ou temporária (doença, gravidez, analfabetismo, idade) (MARQUES; MIRAGEM, 2012, p.184).

Azevedo e Oliveira (2018, p. 91-96) ainda aprofundam a reflexão sobre a vulnerabilidade, afirmando que ela possui três camadas, conforme o seguinte raciocínio: todos os consumidores são vulneráveis (camada 1), mas possuem diferentes graus de vulnerabilidade (hipervulnerabilidade); todos os consumidores idosos, crianças, enfermos, deficientes físicos, analfabetos, etc. são hipervulneráveis (camada 2), mas possuem diferentes graus de hipervulnerabilidade, visto que escondem certas especificidades, que são desconsideradas em razão da massificação das relações de consumo. A título de exemplo, pode-se dizer que um idoso de 90 anos, que enfrenta o luto da perda da companheira, que não possui o apoio dos filhos e, além disso, está acometido de transtorno depressivo em razão do seu superendividamento é imensamente mais vulnerável do que um idoso de 60 anos, em perfeitas condições físicas e mentais, que continua exercendo suas atividades laborais e possui uma renda mensal que supre as necessidades suas e da sua família. Em razão disso, os autores entendem que

> [...] é fundamental que se reconheçam as diferenças existentes no interior dos grupos sociais hipervulneráveis, tais como o das crianças e dos adolescentes, dos idosos, dos portadores de necessidades especiais, dos superendividados e isso porque o tratamento universal dispensado a todos os hipervulneráveis acaba desconsiderando fatores importantes que dizem respeito ao pertencimento das pessoas humanas a realidades muito específicas, ditadas pela renda econômica, pelo comportamento relacionado a sua condição de sexo e gênero, por condição racial dentre outras. (AZEVEDO; OLIVEIRA, 2018, p. 96)

No campo legislativo, fazendo um diálogo de fontes entre o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a) e o Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003a), conclui-se

pela necessidade de uma proteção acentuada aos idosos – aqui considerados aqueles indivíduos com idade igual ou superior a 60 anos. Isso em razão da sua maior fragilidade no mercado de consumo, representada pela

> a) a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o torna mais suscetível e débil em relação à atuação negocial dos fornecedores; b) a necessidade e catividade em relação a determinados produtos ou serviços no mercado de consumo, que o coloca numa relação de dependência em relação aos seus fornecedores. (MIRAGEM, 2012, p. 134)

Ambos os fatores influenciam o processo de formação de vontade, considerando o maior nível de sugestionabilidade do idoso e, ainda, a dificuldade de entendimento da informação disponibilizada, provocada não só pela possível redução da sua capacidade de cognição, mas também pela rápida transformação na maneira como acontecem as relações de consumo.

Antigamente, para se adquirir um produto ou serviço era necessário deslocar-se ao local onde o bem estava sendo ofertado e, lá, pagar pela sua aquisição. Hoje, basicamente, a oferta dos produtos é feita pela internet ou por outros meios de comunicação, o que é uma realidade inimaginável para pessoas com idade avançada, afetando o seu processo volitivo.

Neste sentido, explicam Tartuce e Neves, citando a obra de Marques, Benjamin e Miragem ao longo de sua explanação:

> Como expõe a melhor doutrina, a norma coíbe a chamada venda por impulso ou venda automática, em relação a pessoas que podem não ter total discernimento para compreensão do teor das informações que lhe são prestadas. Nesse contexto, “Efetivamente, e por diversas razões, há que se aceitar que o grupo dos idosos possui uma vulnerabilidade especial, seja pela sua vulnerabilidade técnica exagerada em relação a novas tecnologias (home-banking, relações com máquina, uso necessário da internet etc.); sua vulnerabilidade fática quanto à rapidez das contratações; sua saúde debilitada; a solidão do seu dia a dia, que transforma um vendedor de porta em porta, um operador de telemarketing, talvez na única pessoa com a qual tenham contato e empatia naquele dia; sem falar em sua vulnerabilidade econômica e jurídica, hoje, quando se pensa em um teto de aposentadoria único no Brasil de míseros 400 dólares para o resto da vida”[37]. A título de exemplo dessas dificuldades, é comum a venda para idosos de planos de previdência privada que nunca poderão ser usufruídos, por razões óbvias. Muitos dos idosos que celebram contratos como esses mal sabem o teor dos instrumentos que estão assinando. (TARTUCE; NEVES, 2020, seção 7.2.4, p. [415])

[37] MARQUES, Claudia; BENJAMIN, Antonio Herman; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesado Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p. 765.

Especificamente sobre os desafios dos idosos diante da revolução digital que tem transformado as relações, Schmitt (2014, p. 226), citando Claudia Lima Marques, identifica as antigas gerações e aqueles com inabilidade para manusear ao lidar com as novas tecnologias como “analfabetos-cibernéticos”, o que, por si só, é motivo para acentuar a vulnerabilidade, considerando que não têm à sua disposição informações relevantes sobre o mercado de consumo. Além disso, os autores estimam que essa inaptidão tende a causar mais dificuldades nas relações de consumo, tendo em vista o crescente aumento do *e-commerce*, que tende a se tornar o principal meio de contratação num futuro próximo.

Além disso, Schmitt menciona a carência afetiva que acomete os idosos, do que advém uma extrema generosidade para com as pessoas com quem se relacionam, manifestada pelo consumo a elas direcionado, “em prol de uma segurança psicoafetiva” (SCHMITT, 2014, p. 221).

Como exemplo prático que reúne todos os quatro pontos já citados (perda da capacidade de entendimento, falta de habilidade com novas tecnologias, oferta realizada por meio de comunicação não pessoal e acometimento de extrema generosidade), traz-se à baila um caso em que uma seguradora contatou um idoso para oferecer-lhe um “seguro de vida sênior”, informando que as limitações ao serviço se encontravam disponíveis no site da empresa, o qual, por óbvio, não seria consultado pelo contratante. Assim, o idoso, com evidentes dificuldades auditiva e de entendimento, respondeu positivamente quanto à adesão do seguro. No entanto, a Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Alvorada declarou nulo o contrato e fixou danos morais em seu favor, sob o fundamento de que ele não sabia o que estava contratando, sendo induzido em erro pelo atendente da seguradora. A sentença foi confirmada pela Quarta Turma Recursal Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, pois “ainda que o autor tenha respondido positivamente quando questionado acerca da adesão ao seguro, não há como concluir pelo seu efetivo interesse e consentimento com a contratação”[38] (RIO GRANDE DO SUL, 2014).

[38]“CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO DE SEGURO DE VIDA ATRAVÉS DO "CALL CENTER". CONSUMIDOR HIPOSSUFICIENTE. VÍCIO DE CONSENTIMENTO. NULIDADE DA CONTRATAÇÃO. DEVIDA A DEVOLUÇÃO, EM DOBRO, DO VALOR DESCONTADO EM CONTA BANCÁRIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS, EM SUA FUNÇÃO PUNITIVA. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE NÃO COMPORTA REDUÇÃO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. A gravação apresentada pela ré comprova que, de fato, um de seus

Outrossim, justamente por serem sabedores de que os idosos em geral são uma “presa fácil” no mercado do consumo, as empresas têm intensificado o marketing direcionado a esse grupo da população, tornando-o agressivo e invasivo e confundindo o consumidor, em especial aqueles com vulnerabilidade agravada, acerca da real necessidade de aquisição do produto ou serviço. Exemplificando:

> [...] temos notícia de um grande banco que contratou 100 aposentados acima de 50 anos para realizar a técnica da “Receita da vovó”. Por esta técnica, os contratados ofereciam café, biscoitos, bolos, chás aos prováveis consumidores idosos, em locais determinados das agências, procurando com isso gerar um clima de identificação e conforto entre eles, com o objetivo final de impor a compra de empréstimos consignados. (MORAES, 2009, p. 297 *apud* BAGGIO, 2015, p. 209-210)

Neste sentido, conforme Afonso (2013, p. 93) esclarece, a “[p]ublicidade não cria vontades, nem necessidades, mas sim desperta no consumidor o desejo [...] de adquirir determinado produto ou utilizar certo serviço”. Assim, considerando o aumento da população idosa, “os profissionais do marketing utilizam as diferenças e características especiais dos consumidores idosos para a formulação das práticas

---

funcionários entrou em contato com o consumidor, via telefone, identificando-se inicialmente como da BV FINANCEIRA, oferecendo a aquisição de seguro de vida, o qual seria em parceria com a ICATU SEGUROS. Ocorre que, como bem observou o juízo de origem, o teor da gravação (fl. 99) evidencia que o autor apresentou dificuldade auditiva e de entendimento quanto ao produto contratado "SEGURO DE VIDA SÊNIOR". No caso concreto, cumpre observar que o consumidor é especialmente hipossuficiente por ser idoso. Inclusive, durante o diálogo travado com a atendente da requerida, demonstrou dificuldades para informar seu CPF e dados bancários. Logo no início do atendimento, ao ser informado acerca do seguro ofertado, questionou se a oferta relacionava-se com outro produto anteriormente adquirido (financiamento de veículo ou seguro de vida em nome da filha). Em todo o diálogo, a incompreensão do autor é evidente. E, não bastasse essa situação, a funcionária da ré ainda acrescenta que as limitações do seguro contratado devem ser obtidas no "site" da empresa. A exposição de toda a cobertura do seguro ocorre de forma nada didática, com fala rápida e constante, fornecendo inúmeras informações e dando ênfase ao valor diário do custo do seguro e sorteios a que o consumidor concorreria. Dessa forma, ainda que o autor tenha respondido positivamente quando questionado acerca da adesão ao seguro, não há como concluir pelo seu efetivo interesse e consentimento com a contratação, ainda mais da forma ocorrida, pois questionou se seria via boleto bancário, sendo informado que documentação seria enviada para sua residência, quando, na verdade, acabou ocorrendo débito em conta corrente, o que gerou débitos indevidos e utilização de limite de cheque especial, com pagamento de encargos pela parte autora. Diante de todo esse contexto, mostra-se devida a devolução do valor descontado pela ré, em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. A situação dos autos autoriza a reparação por danos morais, notadamente em suas funções dissuasória e punitiva. A conduta da demandada merece repreensão, para evitar sua repetição. Assim, no caso concreto, o montante indenizatório de R$ 5.000,00 não merece redução, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 46 da Lei nº 9.099/95. RECURSO IMPROVIDO.” (Recurso Cível, Nº 71004777314, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Julgado em: 28-03-2014).

comerciais que conduzirão à aquisição do produto ou do serviço” (AFONSO, 2013, p. 174).

E, tãoimportante é o mercado para a terceira idade que a “Economia Prateada”[39] é a terceira maior atividade econômica do mundo(SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2019). E, só “no Brasil, o consumidor maduro movimenta cerca de R$1,6 tri/ano, ou sejam 20% do poder de consumo do País” (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2019).

Cabe ressaltar, ainda, que os idosos, assim como qualquer outra comunidade de pessoas, possuem características socioeconômicas e culturais diferentes, variando “entre ricos e pobres, cultos e analfabetos e, especificamente, entre sãos e doentes” (SCHMITT, 2014, p. 226), sendo, para o fim de enquadramento na hipervulnerabilidade, reunidos em um mesmo grupo por uma única característica em comum: a idade cronológica igual ou superior de 60 anos. Além disso, cabe ressaltar a acentuada diferença existente entre pessoas de 60 e 80 anos, no tocante à progressiva diminuição ou perda das aptidões físicas e das faculdades intelectuais. Assim, a conclusão a que se chega é que “nem todos os idosos seriam vulneráveis” (SCHMITT, 2014, p. 221), pois podem não apresentar agravamento das características da idade social ou da idade fisiológica[40]. No entanto, o reconhecimento da hipervulnerabilidade apenas em algumas situações analisadas de maneira subjetiva colocaria em xeque a estabilidade das relações e, por consequência, a segurança jurídica (SCHIMITT, 2014, p. 222).

Todavia, é necessário identificar o perfil do idoso brasileiro, a fim de entender a realidade em que vivem. Conforme dados coletados no ano de 2018[41], a aposentadoria e pensão eram a origem de 20,5% do rendimento dos arranjos

[39] Termo usado para representar “a soma de todas as atividades econômicas associadas às necessidades das pessoas com mais de 50 anos e os produtos e serviços que elas consomem diretamente ou virão a consumir no futuro” (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2019).

[40] Vide p. 23 deste trabalho.

[41] Dados disponíveis em: https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/educacao/9221-sintese-de-indicadores-sociais.html?=&t=resultados. Acesso em: 07 abr. 2020.

domiciliares no Brasil[42] (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2018a, Tabela 2.16). Entre as pessoas com 65 anos ou mais,20,5% não possuíam qualquer instrução[43] (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2018a, Tabela 3.7) e 21,5% eram analfabetas (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2018a, Tabela 3.9) – concentrando nesta faixa etária 42,2% da população analfabeta do Brasil (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2018a, Tabela 3.10). Além disso, 2,6% das pessoas com idade igual ou superior a 60 anos viviam com uma renda *per capita* de até ¼ do salário mínimo e 7,9% com uma renda entre ¼ e ½ do salário mínimo[44] (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2018a, Tabela 2.15a). Em relação à saúde, uma pesquisa da Fundação Oswaldo Cruz constatou que, no ano de 2016, um a cada três idosos possuía alguma limitação funcional que os impedia de realizar atividades do cotidiano de forma autônoma (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2016).

Assim, considerando as características gerais do idoso, este, além do reconhecimento da hipervulnerabilidade pela jurisprudência, possui uma tutela acentuada no próprio Código de Defesa do Consumidor, que prevê, em seu artigo 39, inciso IV, que dentre as práticas abusivas vedadas ao fornecedor de produtos ou serviços está "prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços" (BRASIL, 1990a).

No entanto, em que pese tal determinação, a publicidade muitas vezes abusiva aliada ao perfil suscetível dos idosos a sofrer influências e a não resistir aos fortes apelos externos, tem os levado a gastar um valor superior à própria renda que auferem. Além disso, a diminuição da renda e o aumento de gastos com a saúde

---

[42] Todos os trabalhos: 72,4%; Aposentadoria ou pensão: 20,5%; Aluguel e arrendamento: 2,5%; Pensão alimentícia, doação ou mesada de não morador: 2,5%; Outros rendimentos: 3,3% (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2018a, Tabela 2.16).

[43] Sem instrução: 20,6%; Ensino fundamental incompleto: 50,8%; Ensino fundamental completo: 6,3%; Ensino médio incompleto: 1,1%; Ensino médio completo: 10,8%; Ensino superior incompleto: 1,0%; Ensino superior completo: 9,3% (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2018a, Tabela 3.7).

[44] Até ¼ de salário mínimo: 2,6%; Mais de ¼ a ½ de salário mínimo: 7,9%; Até R$ 89,00: 1,2%; Mais de R$ 89,00 a R$ 178,00: 0,6% (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2018a, Tabela 2.15a).

contribuem para o superendividamento da população idosa. Não é à toa que a porcentagem de endividamento de pessoas com idade superior a 60 anos subiu 9% entre junho de 2018 e junho de 2019, sendo a realidade de 35,5% da população com mais de 61 anos, conforme dados da Tabela 2.

Tabela 2 – Inadimplência por faixa etária no ano de 2019

	Número de inadimplentes por idade	% inadimplentes por idade
18 a 25	8.560.275	31,2%
26 a 30	7.612.196	44,6%
31 a 35	8.006.138	46,4%
36 a 40	8.041.622	48,4%
41 a 50	12.606.811	45,0%
51 a 60	8.879.980	38,9%
+ de 61	9.596.744	35,5%
Total	**63.360.412**	**40,6%**

Fonte: SERASA EXPERIAN, 2019.Disponível em: https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/um-em-cada-cinco-inadimplentes-no-brasil-tem-entre-41-e-50-anos-revela-serasa-experian. Acesso em: 06 abr. 2020.

Destarte, diante de uma situação financeira já precária, os idosos se veem tentados – e muitas vezes até mesmo obrigados – a recorrer a este herói, que rapidamente se transforma em vilão: o crédito consignado, o qual “é parte dessa nova mentalidade de consumo excessivo” (AFONSO, 2013, p. 218).

3 O abuso nas relações de consumo diante dos contratos de crédito consignado aos idosos

Conforme o Banco Central do Brasil (2018b, p. 111), o “empréstimo consignado é uma modalidade de crédito em que o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou de benefício previdenciário do contratante”, mediante parcelas mensais fixas. É, portanto, destinado a servidores públicos (federais, estaduais e municipais), a empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho, bem como a aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social.

Tal modalidade de crédito teve origem com o advento da Lei nº 10.820/03, a qual prevê, na maior parte do seu texto legislativo, a possibilidade de desconto de prestações em folha de pagamento de empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho dos valores referentes ao pagamento de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil (BRASIL, 2003b).

O artigo 6º da mesma Lei, acrescentado pela Lei nº 10.953, de 27 de setembro de 2004 (BRASIL, 2004d), dispõe sobre a possibilidade de titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Socialautorizarem o Instituto Nacional do Seguro Social a proceder os referidos descontos em seu benefício previdenciário (BRASIL, 2003b), o que foi regulamentado pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 121 (BRASIL, 2005), posteriormente revogada pela Instrução Normativa nº 28 (BRASIL, 2008).

Por sua vez, a consignação em folha de pagamento dos servidores federais foi autorizada pela Medida Provisória nº 681/2015 (BRASIL, 2015b), convertida na Lei nº 13.172/2015 (BRASIL, 2015d), que alterou a Lei nº 8.112/90, acrescentando os parágrafos primeiro e segundo ao artigo 45 (BRASIL, 1990b). Em relação aos servidores estaduais e municipais, cabe aos estados e municípios, respectivamente, a regulamentação da possibilidade de consignação em folha de pagamento de seus servidores (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018b, p. 112).

O crédito consignado foi uma das medidas governamentais adotadas para estimular a atividade econômica (MEDEIROS; OLIVIERA; BENDER FILHO, 2018, p. 785) e, desde a sua instituição, em dezembro de 2003, expandiu-se muito rapidamente, sendo responsável, em junho de 2018, por 75% do total do crédito pessoal (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018b, p. 116). E, como o risco de inadimplência é menor – considerando que só é destinado a pessoas que possuem renda mensal e o pagamento é compulsório, visto que descontado diretamente da renda auferida pelo tomador –, a taxa de juros também é menor e o empréstimo muitas vezes é liberado sem consulta aos órgãos de proteção de crédito, o que aumenta ainda mais a sua adesão.

A Figura 3 demonstra o crescimento do crédito consignado considerando os três diferentes tipos de tomadores, fazendo, ainda, relação com a evolução do crédito pessoal com recursos livres não consignado:

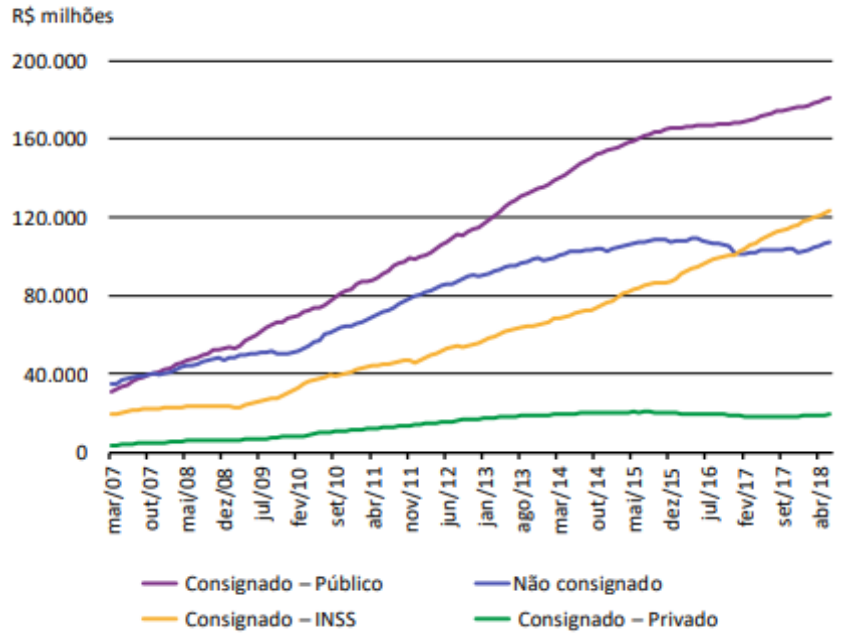

Figura 3 - Evolução do crédito pessoal com recursos livres
Fonte: BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018b, p. 116. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/Relatorio_Cidadania_Financeira.pdf. Acesso em: 08 abr. 2020.

Embora o valor tomado por funcionários públicos seja superior ao tomado por aposentados e pensionistas (Figura 3), a faixa etária que mais utiliza o empréstimo

consignado é a que compreende as pessoas com 55 anos ou mais. Conforme dados[45] da Pesquisa “Usos do Crédito”, do Serviço de Proteção ao Crédito, divulgada pelo Banco Central do Brasil (2018b, p. 91), “quanto maior a idade, maior a contratação de empréstimoconsignado”. De acordo com a mesma pesquisa, entre os entrevistados com idade igual ou superior a 55 anos, 27,4% tinham contratado empréstimo consignado nos últimos 12 meses[46] (SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO *apud* BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018b, p. 91), sendo que 61% dostomadores de crédito consignado têm mais de 55 anos (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018b, p. 118). Além disso, “no triênio 2015-2017, os funcionários públicos possuíam em média 2,5 contratos de empréstimosconsignados. Os aposentados e beneficiários do INSS, 2,8 operações; e os celetistas, 1,3 operação” (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018b, p. 112).

No entanto, considerando a renda significativamente inferior dos aposentados e pensionistas em comparação com funcionários públicos e empregados de empresas privadas, o valor médio por operação realizada por eles também é menor, conforme demonstra a Figura 4.

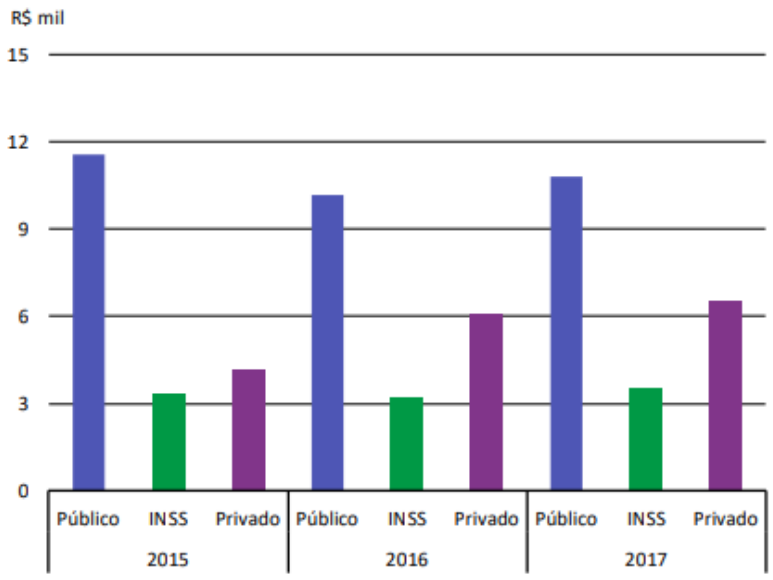

Figura 4 - Valor médio por operação de empréstimo consignado
Fonte: BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018b, p. 113.Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/Relatorio_Cidadania_Financeira.pdf. Acesso em: 08 abr. 2020.

[45] Disponíveis em: https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/Relatorio_Cidadania_Financeira.pdf. Acesso em: 08 abr. 2020.

[46] 18 a 34 anos: 6,9%; 35 a 54 anos: 12,8%; 55 anos ou mais: 27,4% (SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO *apud* BANCO CENTRALDO BRASIL, 2018b, p. 91).

Assim, percebe-se queos principais tomadores de crédito consignado são os idosos. Muitas vezes, em razão do baixo valor pago pela aposentadoria, é o acesso ao crédito que dá oportunidade aos idosos de uma velhice digna, sendo o valor utilizado para o atendimento de suas necessidades. Consoante Schmitt:

> [...] o Estado Social transmite a ideia de obrigação de suprimento de direitos dos indivíduos que representam a confiança mútua entre as pessoas, bem como a do cidadão para com a rede institucional compartilhada, endossando e compartilhando a solidariedade coletiva. Contudo, tal planificação parece, cada vez mais, ser uma relíquia do passado, pois funções que eram responsabilidade do Estado são sempre mais transferidas para o plano das preocupações individuais, de forma que a segurança que deveria ser obtida por meio do Estado passou a ser uma tarefa do cidadão, cabendo-lhe, então, obter o bem-estar futuro para as suas realizações pessoais. Nesse sentido, o crédito, quando ofertado, transmite a esperança de conquista da felicidade de conquista de situações que talvez devessem ser obtidas por meio do Estado. Para os idosos, tal perspectiva exerce forte pressão emocional, pois imaginam que o crédito possa servir-lhes como ponte para a realização de situações não atingidas ao longo da vida e que hoje seriam motivo de intensas frustrações (SCHMITT, 2014, p. 132).

Conforme pesquisa da Associação Brasileira dos Bancos, divulgada pelo Instituto Nacional do Seguro Social, 65% dos pensionistas e aposentados tomadores de crédito consignado utilizam o empréstimo para pagar dívidas caras, como a do cheque especial, e 21% utilizam para exames e medicamentos (INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL, 2020b).Assim, importante também fazer a seguinte reflexão: e se os idosos não tivessem acesso ao crédito, de que maneira teriam disponíveis alguns recursos que possibilitam uma velhice digna?

No entanto, o que parece ser um gesto altruísta por parte das instituições financeiras, já que supostamente garante ao idoso o acesso ao consumo, torna-se um círculo vicioso difícil – ou quase impossível – de ser rompido, ao revelar inúmeras abusividades e conduzir ao seu superendividamento, enquanto é uma operação muito lucrativa para os fornecedores de crédito[47] (SCHIMITT, 2014, p. 135).

E, considerando o perfil dos idosos já delineado no capítulo 2.2[48] e o afã de realizar desejos produzidos pela mídia, eles são os mais suscetíveis a “cair na armadilha” do crédito fácil.Além disso, não se pode olvidar que parentes e amigos

[47] Schmitt (2014, p. 135) alerta, ainda, para o fato de que o Estado também lucra com os empréstimos consignados realizados em instituições financeiras junto às quais possuem participação acionária ou patrimonial.

[48] Vide p. 51-52 deste trabalho.

próximos, aproveitando-se da vulnerabilidade dos idosos, convencem-nos a tomar empréstimos consignados para o seu benefício, considerando a oportunidade de ter acesso a um crédito com menor taxa de juros (MIRAGEM, 2016, p. 136) ou os próprios idosos, imbuídos de uma generosidade exacerbadaem razão da sua carência afetiva[49], contraem empréstimos para atender às necessidade ou aos desejos de terceiros, como, "por exemplo, filhos que estão em dificuldades, financeiras, compra de presentes para os netos, reforma da casa onde residemcom a família, entre outros" (AFONSO, 2013, p. 220-221). Conforme bem relatou o presidente do SPC Brasil:

> Um dos fatores que impulsiona a inadimplência dos idosos é o empréstimo de nome. Com o desemprego elevado, em muitas famílias o idoso que recebe a aposentadoria é a única fonte de renda e a facilidade de acesso ao crédito consignado é uma razão que estimula o empréstimo de nome a terceiros (SPC BRASIL, 2020).

Portanto, o crédito consignado, apesar de ser um instrumento importante para a população de baixa renda – na qual grande parte dos idosos, dependentes apenas da renda do benefício da aposentadoria, se inclui –, diante da ausência de proteção estatal, é muitas vezes contratado exclusivamente mediante manobras de terceiros (parentes, amigos ou a instituição financeira), que se valem da hipervulnerabilidade dos idosos.

3.1 O contrato de crédito consignado direcionado aos idosos

O empréstimo consignado, na medida em que a instituição financeira transfere a propriedade do dinheiro (bem fungível[50]) para o tomador, que pode dele dispor livremente (ao contrário do que ocorre nos financiamentos), sendo obrigado a restituir, posteriormente, o mesmo valor tomado, acrescido de juros remuneratórios (fruto civil), é uma operação de mútuo (MIRAGEM 2016, p. 444), regida pelos artigos 586 a 592 do Código Civil (BRASIL, 2002). Bruno Miragem ainda classifica o contrato de mútuo como contrato real, tendo em vista que "o contrato de mútuo só existe quando ocorre a efetiva entrega da coisa" (MIRAGEM (2016, p. 444).

---

[49] Vide p. 49 deste trabalho.

[50] Em caso de empréstimo de bem não fungível – o que não é o caso de dinheiro em espécie –, a modalidade da operação é o comodato, que é o empréstimo de uso de forma não onerosa, tendo em vista que não há transferência da propriedade do bem e a "coisa emprestada deve ser restituída ao mutuante na sua individualidade" (GOMES, 2009, p. 385).

Tal como ocorre nos demais contratos bancários, tipifica-se como um contrato de adesão, o qual tiveram regulação expressa pelo artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor, que assim o define:

> Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. (BRASIL, 1990a)

Portanto, em contratos estandardizados, o consumidor não tem nenhuma disponibilidade de negociar as cláusulas, utilizando-se os fornecedores da lógica "take it or leave it[51]".

A regulamentação dos contratos de crédito consignado direcionados aos aposentados e pensionistas, como já referido, é de responsabilidade do Instituto Nacional do Seguro Social. Dispõe o artigo 3º da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28:

> Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras [...] (BRASIL, 2008).

Os incisos do mesmo dispositivo legal preveem alguns requisitos para que a autorização seja válida, dentre eles: o empréstimo deve ser realizado mediante contrato firmado e assinado com a apresentação de Carteira de Identidade ou Carteira Nacional de Habilitação e Cadastro de Pessoa Física, sendo que a autorização para os descontos deve-se dar de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico, não sendo aceita autorização dada por telefone (BRASIL, 2008). Tais requisitos visam diminuir as fraudes sofridas por idosos, que, por vezes, nem entendem o que lhes está sendo ofertado por telefone e acabam por concordar com a contratação.

Além disso, o parágrafo 1º do mencionado artigo 3º limita o valor que pode ser descontado do benefício. Entre 2009 e 2015, o montante do desconto não podia exceder 30% do valor líquido do benefício; a partir de agosto de 2015, o limite subiu para 35%, assim divididos: "I – até 30% (trinta por cento) para as operações de empréstimo pessoal; eII - até 5% (cinco por cento) para as operações de cartão de crédito" (BRASIL, 2015c).

---

[51] Expressão de origem inglesa que significa "pegar ou largar".

Cabe, aqui, fazer a diferenciação entre empréstimo consignado e cartão de crédito consignado. O primeiro, conforme já conceituado, é uma modalidade de empréstimo pessoal formalizado por um contrato de mútuo, em que a instituição financeira oferece uma quantia de dinheiro ao beneficiário, o qual devolve o valor corrigido e com juros em parcelas mensais fixas descontadas da sua folha de pagamento ou se deu benefício previdenciário. O cartão de crédito consignado, por sua vez, é semelhante a um cartão de crédito convencional – um meio de pagamento a prazo, com limite predefinido –, com a diferença que parte da fatura (a que não excede 5% da renda mensal líquida) é descontada automaticamente do benefício previdenciário.

O artigo 4º, inciso II, da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, limita, ainda, a quantidade possível de contratos ativos em relação ao mesmo benefício: nove para empréstimo consignado e um para cartão de crédito[52], ainda que existam eventuais saldos da margem consignável (BRASIL, 2008).

Por sua vez, há também limites para os termos da contratação do empréstimo consignado. Até 17 de março de 2020, o número de prestações não podia ser superior a 72 parcelas[53] e a taxa de juros não podia ser superior a 2,08%[54] (BRASIL, 2008). No entanto, em razão do impacto na economia causado pela pandemia do novo coronavírus, o Conselho Nacional de Previdência editou a Resolução nº 1.338, de 17 de março de 2020 – a qual foi publicada no Diária Oficial da União no dia seguinte e entrou em vigor na data da publicação –, que recomenda ao Instituto Nacional do Seguro Social a alteração do teto da taxa de juros para 1,80% e o prazo de pagamento para até 84 meses (BRASIL, 2020). Além disso, a taxa de juros não pode ser superior à taxa média de mercado registrada pelo Banco Central.

Ainda, não pode ser cobrada Taxa de Abertura de Crédito e nem qualquer taxa administrativa, bem como não pode ser estabelecido período de carência para o

---

[52] Antes da Instrução Normativa INSS/PRESS nº 89, de 18 de outubro de 2017 (BRASIL, 2017), o número máximo de contratos ativos para pagamento de empréstimo pessoal era seis.

[53] O número máximo de 72 parcelas foi fixado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80 (BRASIL, 2015c), de 14 de agosto de 2015. Antes do advento dessa lei, o número de prestações não podia exceder a 60 parcelas.

[54] O teto da taxa de juros é frequentemente reajustado: “a taxa máxima do INSS era de 2,14% a.m. (28,9% a.a.) no iníciode 2015, subiu para 2,34% a.m. (32,0% a.a.) no final de outubrode 2015, voltou a 2,14% a.m. (28,9% a.a.) no final de março de2017 e caiu novamente para 2,08% a.m. (28,0% a.a.) no finalde setembro de 2017” (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018a, p. 29).

começo do pagamento das parcelas, conforme estabelece o artigo 13 da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28(BRASIL, 2008).

Afora isso, o artigo 52 do Código de Defesa do Consumidor e seus incisos (BRASIL, 1990a) preveem expressamente, no caso de fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o dever de prestação de informações prévias e adequadas sobreo preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional; o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; os acréscimos legalmente previstos; o número e periodicidade das prestações ea soma total a pagar, com e sem financiamento. Outrossim, os parágrafos do mesmo dispositivo legal estabelecem que a multa de mora não pode ser superior a 2% do valor da prestação e asseguram ao tomador do crédito a possibilidade de liquidação antecipada da dívida, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Sobre a capitalização dos juros[55], também conhecida por anatocismo, e a comissão de permanência[56], as regras para crédito consignado seguem as mesmas estabelecidas para os demais contratos bancários: são permitidas desde que expressamente pactuadas, sendo que a comissão de permanência não pode ser cobrada em valor superior ao dos juros contratuais no período de normalidade e tampouco ser cumulada com outros encargos de mora (juros de mora, correção

[55] A capitalização de juros é o cálculo de juros sobre juros (juros compostos). Tal prática, vedada pela Súmula 121 do Supremo Tribunal Federal (BRASIL, 1963), passou a ser permitida apenas na forma anual pelo artigo 591 do Código Civil (BRASIL, 2002). No entanto, o artigo 5º da Medida Provisória nº 2.170-36/01 (BRASIL, 2001) permitiu a capitalização de juros em período inferior a um ano e tal tese vem prevalecendo nos Tribunais, principalmente após o julgamento do Recurso Extraordinário nº 592.377 (BRASIL, 2015a), quando o plenário do Supremo Tribunal Federal reverteu uma decisão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul que declarava a inconstitucionalidade do referido dispositivo. Ressalta-se que há uma Ação Direta de Inconstitucionalidade em tramitação, tombada sob o nº 2316, cujo tema é a (im)possibilidade de capitalização mensal de juros (BRASIL, 2000).

[56]Conforme Bruno Miragem (2016, p. 447) a natureza da comissão de permanência não é um consenso, havendo quem sustente que se trata de correção monetária e quem defenda ser juros compensatórios. A sua cobrança é permitida quando ocorrer o inadimplemento do devedor. Nas palavras de Miragem (2016, p. 447): “Desdeaperspectivadointeressedasinstituições financeiras, a cobrança da comissão de permanência justifica-se em face da circunstância de que o inadimplemento do tomador do crédito faz com que o recurso inicialmente previsto para retomar ao banco a certo tempo (no vencimento do empréstimo), mantém-se em aberto, obrigando-se o banco a buscar no mercado nova fonte de recursos para fazer frente a estes valores frente a depositantes e correntistas. O argumento está perfeito se fordesconsiderada a função de outros encargos cobrados pelas instituições financeiras como é o caso dos juros convencionados sobre o mútuo, calculados sobre a mesma base de cálculo (o valor do crédito concedido pelo banco), que além da remuneração do capital, reconhecidamente cumprea função de custear os riscos de inadimplemento”. Assim, considerando que a comissão de permanência cumpre a mesma função dos demais encargos moratórios (juros, correção monetária e multa), não pode ser com eles cumulada.

monetária e multa), conforme tem entendido a jurisprudência (RIO GRANDE DO SUL, 2019) e em consonância com as Súmulas 294 e 296 do Superior Tribunal de Justiça (BRASIL, 2004a, 2004b).

Ressalta-se, ainda, que a Instrução Normativa INSS/PRES nº 100, de 28 de dezembro de 2018 (BRASIL, 2018), trouxe diversas mudanças no processo de oferta e acesso ao crédito consignado. Ao acrescentar os parágrafos 1º e 2º ao artigo 1º da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28 (BRASIL, 2008), tornou mais difícil o acesso rápido ao crédito consignado pela primeira vez por aposentados e pensionistas, os quais precisam solicitar o desbloqueio de operações relacionadas à consignação de valores em uma agência do Instituto Nacional do Seguro Social ou pelosite ou aplicativo “Meu INSS”. O desbloqueio pode ser feito somente depois de 90 dias contados do recebimento do primeiro benefício e, uma vez desbloqueadas as operações, o aposentado ou pensionista, caso opte por bloquear novamente, necessita fazer o mesmo procedimento feito para o desbloqueio, ou seja, solicitar presencialmente em uma agência do Instituto Nacional do Seguro Social ou de forma online pelosite ou aplicativo “Meu INSS”.

Além disso, ao incluiros parágrafos 3º e 4º[57] ao artigo 1º da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28 (BRASIL, 2008), estabeleceu regras para a publicidade e oferta do crédito consignado a aposentados e pensionistas, impedindo que as instituições financeiras promovam qualquer atividade de marketing ativo, oferta comercial, proposta ou qualquer outraprática que tente convencer o beneficiário do Instituto Nacional do Seguro Social a celebrar contratos de crédito consignado dentro do período de 180 dias após a data do despacho do benefício, sob pena de a atividade ser considerada assédio comercial e ser punida como tanto (BRASIL, 2018).

---

[57] “Art. 1º [...]
§ 3º Fica expressamente vedado às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, qualquer atividade de marketing ativo, oferta comercial, proposta, publicidade direcionada a beneficiário específico ou qualquer tipo de atividade tendente a convencer o beneficiário do INSS a celebrar contratos de empréstimo pessoal e cartão de crédito, com pagamento mediante consignação em benefício, antes do decurso de 180 (cento e oitenta) dias contatos a partir da respectiva DDB.
§ 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor.” (BRASIL, 2018)

Outra medida incluída pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 100 (BRASIL, 2018) foi a inclusão do artigo 21-A, que determina que, em caso de contratação de cartão de crédito com reserva de margem consignável, as instituições financeiras devem emitir um Termo de Consentimento Esclarecido, a fim de garantir a ciência do contratante sobre a operação.

Ressalta-se, ainda, a criação, pela Federação Brasileira de Bancos e pela Associação Brasileira de Bancos, de um Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação, popularmente conhecido como Autorregulação do Crédito Consignado, o qual está vigente desde o dia 02 de janeiro de 2020 e com aderência de“98% do volume da carteira de crédito consignado em todo o país” (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS, 2020). Dentre as novas regras aplicáveis aos bancos aderentes, uma delas estabelece que em um período de sete dias após o recebimento do crédito é possível ao contratante desistir da contratação e apenas restituir o valor que lhe foi entregue, sem a incidência de nenhuma taxa, desde que a operação tenha sido realizada por telefone, dispositivos móveis de comunicação, caixas eletrônicos, internet ou via correspondentes[58]. Tal regra regula de forma mais específica o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe sobre o direito de desistência sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial (BRASIL, 1990a). No entanto, resta duvidosa a eficácia da aplicabilidade da citada regra, tendo em vista que, quando há ausência de informação por parte das instituições financeiras, o contratante percebe que pode ter sido induzido em erro sobre as condições da contratação apenas quando é descontada a primeira parcela, momento em que pode já ser tarde demais para ser exercido o direito de desistência. Todavia, cabe ressaltar que, se for uma oferta enganosa, o consumidor pode sair deste impasse invocando, à sua livre escolha, uma das pretensões do artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), tais como o cumprimento forçado da oferta ou a rescisão do contrato.

Por fim, antes de adentrarmos nas práticas abusivas perpetradas nos contratos de crédito consignado direcionados aos consumidores idosos, mostra-se

[58] “Art. 7º Nas contratações de operações de crédito consignado realizadas por telefone, dispositivos móveis de comunicação (mobile), caixas eletrônicos (ATM), internet ou por correspondentes, o cliente poderá desistir do contrato no prazo de até 7 (sete) dias úteis a contar do recebimento do crédito, devendo restituir o valor total concedido que lhe foi entregue, acrescido de eventuais tributos incidentes sobre a operação.” (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2020, p. 21).

imprescindível fazer uma breve explicação acerca dos direitos básicos do consumidor, previstos no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), relacionados a este tipo de contratação, com foco naqueles de direito material.

O primeiro está previsto no inciso II do artigo 6º do referido dispositivo legal (BRASIL, 1990a) e diz respeito à "educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações". Deste direito básico, decorrem a necessidade de existência de concorrentes que ofereçam produtos e serviços com condições vantajosas ao consumidor (MIRAGEM, 2016, p. 107), a proibição da venda casada, o dever de prestar informações claras e a vedação à publicidade abusiva ou enganosa – tudo a fim de permitir que o consumidor decida livremente se quer ou não adquirir determinado produto ou serviço.

O segundo, previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), diz respeito à necessidade de a informação ser prestada de forma adequada e clara,

> assim entendida como aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor. (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 75)

Ressalta-se, ainda, que "o dever de informar é 'anexo' a toda relação contratual, acompanhando-a desde o seu nascimento à morte total" (MARQUES, 2016, p. 228), ou seja, é obrigação presente em "qualquer fase da relação entre consumidor e fornecedor, havendo ou não contrato e, mesmo, na fase pós-contratual" (MIRAGEM, 2016, p. 216). Ora, tamanha é a importância da informação no âmbito do direito consumerista que o Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990a) mencionou-a diversas vezes ao longo do texto legislativo.

> O direito básico à informaçãodoconsumidor,estabelecidonoartigo6º, III,doCDC,(acompanhadodeumasérie de deveres específicos de informação ao consumidor, imputados ao fornecedor nas diversas fases da relação de consumo, como é o caso dos artigos 8º e 10 (informação sobre riscos e periculosidade), 12 e 14 (defeitos de informação), 18 e 20 (vícios de informação), 30, 31, 33,34 e 35 (eficácia vinculativa da informação, sua equiparação à oferta e proposta, e as consequências da violação do dever de informar), 36 (o dever de informar na publicidade), 46 (a ineficácia em relação ao consuniidor, das disposições contratuais não informadas), 51 (abrangência pelo conceito de cláusula abusiva, daquelas que não foram

> suficientemente informadas ao consumidor), 52 e 54 (deveres específicos de informação nos contratos), todos do CDC. Refira-se, ainda, quea Lei 12.741/2012 incluiu no inciso III do art. 6º do CDC, dentre as informações que devem ser oferecidas ao consumidor, ao lado da especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e riscos, também as relativas aos tributos incidentes sobre o preço. (MIRAGEM, 2012, p. 214)

Sobre a apresentação da informação e quais são os dados considerados imprescindíveis, importantes as lições do Ministro Herman Benjamin, ao julgar o Recurso Especial nº 586.316-MG:

> Por tudo isso, o art. 31 do CDC é extremamente minucioso e desdobra o deverde informar, com ênfase no pré-contratual, em quatro categorias principais, imbricadas entre si,em diálogo e sobreposição: a) informação-conteúdo (= características intrínsecas do produtoe serviço), b) informação-utilização (= para que se presta e se utiliza o produto ou serviço),c) informação-preço (= custo, formas e condições de pagamento do produto ou serviço), ed) informação-advertência (= sobretudo quanto aos riscos do produto ou serviço) (BRASIL, 2007, p. 14)

Mais adiante, afirma que:

> A informação deveser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixaou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em línguaportuguesa. (BRASIL, 2007, p. 16)

Ressalta-se que o direito do consumidor de ter acesso à informação adequada e clara não deixa de estar associado ao direito de liberdade de escolha, tendo em vista que só conhecendo todas as características do produto ou serviço é que o consumidor pode optar de forma livre entre consumi-lo ou não.

O artigo 6º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), é referente ao combate ao abuso contra o consumidor, seja por meio de publicidade enganosa ou abusiva, seja por meio de práticas ou cláusulas abusivas ou desleais no fornecimento de produtos ou serviços. Conforme Benjamin, Marques e Bessa, neste ponto, “o princípio da transparência (art. 4.°, caput) atua como um reflexo da boa-fé exigida aos agentes contratuais”, isso porque “atransparência, a informação correta, está diretamente ligada à lealdade, ao respeito no tratamento entre parceiros” (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 75).

Deste direito, decorrem inúmeros dispositivos legais previstos no Código de Defesa do Consumidor, tais como os artigos 36 a 38, que regulam a publicidade, e os

artigos 39 e 51, os quais elencam práticas e cláusulas abusivas, respectivamente (BRASIL, 1990a).

Por último, tem-se o direito básico do consumidor previsto no artigo 6º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), que diz respeito à revisão contratual por lesão ou onerosidade superveniente. Tal dispositivo pode ser invocado, por exemplo, em caso de o benefício da aposentadoria ou pensão do contratante de empréstimo consignado for diminuído após a contratação, razão pela qual pode ser requerida a revisão do valor do desconto a fim de se enquadrar novamente no limite de 30% da renda mensal líquida. A título de exemplo, cita-se caso levado ao Tribunal de Justiça de São Paulo no ano de 2010, em que a autora, pensionista do Instituto Nacional do Seguro Social, auferia R$ 1.464,68 mensais de benefício e contratou empréstimo consignado que comprometia R$ 418,22 – valor correspondente a 30% dos seus rendimentos. No entanto, imediatamente após a contratação, o benefício da autora reduziu pela metade (R$ 732,34), uma vez que foi obrigada a dividir a pensão que recebia com a ex-esposa do seu companheiro falecido. Assim, o valor descontado do seu benefício para o pagamento do empréstimo consignado passou a corresponder a mais de 50% da sua renda, comprometendo gravemente a sua subsistência e a de sua família, razão pela qual o juízo de primeiro grau determinou que a instituição financeira limitasse tais descontos a 30% dos rendimentos reais da autora, ou seja, que os descontos limitados a 30% fossem efetuados após a dedução do valor da pensão que seria destinado à ex-esposa do seu falecido companheiro (SÃO PAULO, 2010, p. 5-6). A sentença de primeiro grau foi confirmada pelo Tribunal de Justiça[59], que se utilizou dos seguintes fundamentos:

> O problema surge quando os descontos autorizados se tornam de tal forma gravosos que passam a ameaçar a própria sobrevivência da autora. Nesses casos, há de se fazê-los cessar ou diminuí-los porque se tornaram inviáveis e, portanto, viciados por uma abusividade ulterior, não querida por quaisquer das partes, mas que passou a ocorrer de fato.
> O que não pode ocorrer é a inviabilidade de sustento caso as prestações cresçam demasiadamente de valor, isto é, que haja desconto em detrimento de bem da vida de maior valor.

[59] "AÇÃO DE REVISÃO CONTRATUAL - Revisão das parcelas de empréstimo consignado - Descontos mensais em beneficio previdenciário de pensionista do INSS - Após contrato firmado, a autora passou a receber 50% do benefício - Fato superveniente à contratação - Comprometimento dos vencimentos da autora - Desconto de 30% (trinta por cento) sobre o valor atual do beneficio previdenciário - Enriquecimento sem causa - Teoria da imprevisão - Sentença mantida - Recurso improvido."(TJSP; Apelação Cível 0029007-52.2008.8.26.0068; Relator (a): Silveira Paulilo; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2010; Data de Registro: 10/05/2010)

> Na hipótese presente, os descontos estão ocorrendo sobre a quase totalidade dos vencimentos da apelada, ameaçando sua própria sobrevivência e de sua família. (SÃO PAULO, 2010, p. 5)

Todos estes direitos, assim como todos aqueles reconhecidos pelo Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a) – são indisponíveis pelo consumidor, considerando que o artigo 1º do mesmo diploma legal (BRASIL, 1990a) estabelece que as normas de proteção e defesa do consumidor são de ordem pública e interesse social, conforme já explanado no capítulo 2.2.1[60].

3.2 As práticas abusivas nas relações de consumo e sua presença nos contratos de crédito consignado aos consumidores idosos

Benjamin (GRINOVER *et al*, 2011, p. 260) esclarece que as práticas podem ser produtivas ou comerciais. As práticas comerciais, como a própria expressão já deixa claro, são aqueles procedimentos de comercialização de produtos ou serviços. Aparecem, portanto, em um momento seguinte às práticas de produção, que dizem respeito à criação dos produtos e serviços. Conforme o autor, o conceito de práticas comerciais é "extremamente largo, que inclui, a um só tempo, o marketing, as garantias, os serviços pós-venda, os arquivos de consumo e as cobranças de dívidas" (GRINOVER *et al*, 2011, p. 261).

Prática abusiva, por sua vez, "é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor" (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 276). Como esclarece o autor, "nem sempre se mostram como atividades enganosas", pois podem ser verossímeis, mas conter "alta dose de imoralidade econômica e de opressão" (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 277), contra a qual o consumidor não consegue se defender.

Portanto, o abuso nas relações de consumo se materializa quando o fornecedor – aquele que dita as regras do mercado – viola as normas ou princípios jurídicos, explícitos ou implícitos, e utiliza-se da sua posição dominante para obter uma vantagem excessiva sobre os consumidores. (AZEVEDO, 2014, p. 157). Azevedo (2014, p. 204-205) explica que sempre a violação sempre vai ter viés patrimonial – tendo em vista que o mercado de consumo pressupõe um desembolso financeiro por

[60] Vide p. 33-35 deste trabalho.

parte do consumidor –, podendo este ser de forma mediata ou imediata. Nas palavras do autor:

> [...] há violação de interesses imediatamente econômicos quando a atuação abusiva do fornecedor relaciona-se diretamente com a proporção econômica (patrimonial) da relação (contrato) de consumo, i. e., quando o abuso se concentra na excessiva desproporção entre o valor (preço) da "remuneração" assumida pelo consumidor em relação ao produto ou serviço ofertado; ao contrário, há violação de interesses mediatamente econômicos quando a atuação abusiva do fornecedor, embora possa também atingir a proporção econômica da relação (contrato) de consumo, vai além desta e se concentra em interesse de outra ordem, como o de acesso qualificado à informação ou a bens existenciais da pessoa humana (saúde, educação, lazer, habitação etc). (AZEVEDO, 2014, p. 204-205)

O artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), traz um rol exemplificativo de práticas, dentre as quais destaca-se as mais relevantes ao presente trabalho: a venda casada (inciso I), o fornecimento de qualquer serviço sem solicitação prévia pelo consumidor (inciso III), o prevalecimento da fraqueza ou ignorância do consumidor para impingir-lhe produtos ou serviços (inciso IV), a exigência de vantagem manifestamente excessiva (inciso V) e a execução de serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor (inciso VI).

No entanto, as práticas consideradas abusivas, tanto as produtivas quanto as comerciais, estão dispersas ao longo do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), o qual sequer é capaz de prevê-las à exaustão, tendo em vista o seu conceito extremamente amplo (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 277-278).

Cabe, aqui, listar também duas espécies de práticas abusivas (lato sensu) trazidas pelo Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), além do rol do artigo 39: a publicidade abusiva (artigo 37) e as cláusulas abusivas (artigo 51).

Conforme esclarece Benjamin (GRINOVER *et al*, 2011, p. 265), a publicidade e a promoção de vendas são as duas espécies mais importantes do gênero *marketing*. Publicidade[61] é a comunicação dirigida ao público visando promover um produto ou um serviço (ALMEIDA, 1985, p. 133 *apud* GRINOVER *et al*, 2011, p. 343). Promoção de vendas, por sua vez, "em uma fórmula residual, abrange todas as atividades de *marketing* que não sejam a venda pessoal e a publicidade, e que façam uso de

[61] O conceito de publicidade difere do de propaganda. Enquanto a publicidade tem o intuito de difundir algum produto ou serviço, sempre identificando, portanto, o anunciante, a propaganda tem "um fim ideológico, religioso, filosófico, político, econômico ou social" (GRINOVER *et al*, 2011, p. 324).

técnicas tais como selos de troca, cupons de desconto, calendários, exposições e amostras, entre outras" (GRINOVER *et al*, 2011, p. 266). Em que pese o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a) tenha regulado mais profundamente a publicidade, dedicando a ela uma seção própria – sobre a qual serão tecidos alguns comentários na sequência –, é possível encontrar algumas regras regulamentando outros tipos de técnicas mercadológicas GRINOVER *et al*, 2011, p. 266).

Sobre a cláusulas abusiva, Nelson Nery Junior esclarece que "é aquela notoriamente desfavorável à parte mais fraca da relação contratual, que no caso de nossa análise, é o consumidor" (GRINOVER *et al*, 2011, p. 570). Como afirma o autor, geralmente estas cláusulas são encontradas nos contratos de adesão, já que não tem o consumidor não possui a prerrogativa de reclamar por cláusulas mais vantajosas. Porém, podem se restringem a este tipo de contratação, como bem leciona Nery Junior:

> As cláusulas abusivas não se restringem aos contratos de adesão, mas cabem a todo e qualquer contrato de consumo, escrito ou verbal, pois o desequilíbrio contratual, com a supremacia do fornecedor sobre o consumidor, pode ocorrer em qualquer contrato, concluído mediante qualquer técnica contratual. O CDC visa a proteger o consumidor contra as cláusulas abusivas tour court e não somente o aderente do contrato de adesão. Daí a razão de as cláusulas abusivas estarem tratadas pelo CDC em seção diversa do regulamento do contrato de adesão, significando terem abrangência para além dessa forma de contratação em massa. (GRINOVER *et al*, 2011, p. 570).

O artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a) traz um rol exemplificativo de cláusulas abusivas, as quais são nulas de pleno direito, devendo ser, portanto, reconhecidas pelo juiz ainda que não haja requerimento da parte interessada (GRINOVER *et al*, 2011, p. 573-574).

As instituições financeiras, aproveitando-se da hipervulnerabilidade dos idosos, incorrem em diversas abusividades nos contratos de crédito direcionado a aposentados e pensionistas. No ano de 2017, foram 63.404 reclamações enviadas pelo Instituto Nacional do Seguro Social; no ano de 2018, 75.529; e apenas nos dois primeiros meses de 2019, foram registradas 19.867 reclamações (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2019c).

Diante do aumento progressivo de reclamações, em 24 de julho de 2019, a Secretaria Nacional do Consumidor e o Instituto Nacional do Seguro Social firmaram um Acordo de Cooperação Técnica, para fiscalizar, de forma integrada, o cumprimento das regras de publicidade na oferta de crédito consignado, bem como

para realizar campanhas educativas direcionadas aos idosos e de incentivo a fim de que as abusividades cometidas pelos bancos sejam denunciadas (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2019c).

Além disso, iniciou-se uma investigação preliminar sobre as abusividades cometidas pelas instituições financeiras no âmbito da oferta e concessão de crédito consignado, a qual culminou com a identificação dos 10 bancos com maiores reclamações neste sentido, sendo um deles o Banco do Estado do Rio Grande do Sul[62] (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2019b, p. 1-2).

A mesma investigação identificou que os abusos por parte das instituições financeiras são cometidos desde o momento prévio à contratação e que conduzem ao superendividamento da população idosa (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2019b, p. 4), a qual, por conta da sua hipervulnerabilidade,

> [...] exige análise mais apurada quando da aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo, servindo como critério balizador de interpretação das normas e protegendo essa espécie de consumidor das práticas abusivas perpetradas em seu desfavor. (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2019b, p. 3)

Como leciona Bruno Miragem (2016, p. 437-438), no Brasil, a captação de clientes para os serviços de crédito se dá principalmente publicidade

Sobre o ponto, faz-se importante diferenciar a publicidade enganosa da publicidade abusiva para os fins do presente trabalho. Enquanto a primeira – prevista no artigo 37, parágrafo 1º[63], do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a) – caracteriza-se pela divulgação de informação, inteira ou parcialmente, falsa, a segunda – disposta no artigo 37, parágrafo 2º[64], do Código de Defesa do Consumidor

---

[62] "As 10 (dez) empresas mais reclamadas foram: 1) Banco Pan; 2) Banco Itaú Consignado S.A; 3) Banco Cetelem S.A; 4) Banco BMG S.A; 5) Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A; 6) Banco Safra S.A; 7) Banco Bradesco Financiamento S.A; 8) Banco Bradesco; 9) Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A; 10) Caixa Econômica Federal" (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2019b, p. 1-2).

[63] "Art. 37 - [...]
§ 1° É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços."

[64] "Art. 37 - [...]
§ 2° É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da

(BRASIL, 1990a) – trata da publicidade que induz o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

A publicidade enganosa, portanto, provoca uma "distorção no processo decisório do consumidor, levando-o a adquirir produtos e serviços que, estivesse melhor informado, possivelmente não o faria" (GRINOVER *et al*, 2011, p. 343).

Sobre a oferta de crédito consignado, destaca-se, de início, a panfletagem agressiva em frente aos bancos e financeiras, especialmente direcionada aos idosos, com a promessa de um crédito rápido e fácil, valorizando o tempo que o aposentado ou pensionista terá para a satisfação da dívida e, inclusive, a ausência de consulta aos órgãos de proteção ao crédito – "o que, naturalmente, serve de estímulo à contratação do crédito por consumidores que já se encontram inadimplentes" (MIRAGEM, 2016, p. 125). A mensagem que esse tipo de publicidade passa é a de que a tomada de crédito é algo totalmente natural, tanto por quem está com dificuldades de saldar as despesas ordinárias, quanto por quem necessita de crédito para satisfazer seus desejos de consumo (MIRAGEM, 2016, p. 437). Neste último ponto, aliás, os idosos são pessoalmente mais suscetíveis a serem persuadidos, uma vez que julgam terem pouco tempo para a concretização de seus sonhos e acabam cedendo ao empréstimo consignado como forma de realizá-los a curto prazo. Isso, sem dúvidas, caracteriza-se como publicidade abusiva.

Instituições financeiras de grande porte ainda se utilizam de meios de comunicação de massa, como o jornal e a televisão, para captar clientes, muitas vezes valendo-se da imagem de pessoas consideradas famosas na mídia, a fim de despertar a confiança do público. Bruno Miragem (2016, p. 439) destaca, inclusive, a caracterização de publicidade enganosa[65] quando as celebridades afirmam, durante o comercial, terem elas próprias tomado o crédito consignado, dadas as supostas vantagens mencionadas, violando o artigo 37, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), ao reproduzirem informação de caráter publicitário falsa.

---

criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança."

[65] Benjamin esclarece que, para a caracterização de publicidade enganosa, não é prescindível a averiguação de dolo ou culpa por parte do anunciante. Segundo ele, "(t)udo o que se exige é prova de que o anúncio possui a tendência ou capacidade para enganar, mesmo que seja uma minoria significante de consumidores" (GRINOVER *et al*, 2011, p. 345).

Afonso destaca, ainda, a utilização de técnicas de marketing para despertar a confiança dos consumidores idosos:

> Muitas vezes o clima do anúncio é romanceado, associado a elementos que têm significado para o consumidor idoso, cuja preocupação com a família é reconhecidamente maior. As cores são escolhidas de tal sorte a estimular o consumo por associação com sentimentos ternos e sensações de tranquilidade, carinho etc. São apresentadas imagens que transmitem a ideia de admiração dos mais novos pelos mais velhos, o que, como sabemos, ainda não é uma realidade. (AFONSO, 2013, p. 221)

A título de exemplo, cita-se uma série de comerciaisdo Banco do Brasil estrelada pelo ator Paulo Gustavo, dando vida à personagem “Dona Hermínia”, protagonista da conhecida sequência de filmes brasileiros “Minha mãe é uma peça”. A personagem é uma mulher de meia idade, que cuida dos seus filhos com muito zelo após ter se divorciado do marido, representando a típica “mãe de família”. Os comerciais iam ao ar em horário nobre, no intervalo do Jornal Nacional, exibido pela Rede Globo (PERSONAGEM, 2017). Em um deles (BANCO DO BRASIL, 2017a)[66], Dona Hermínia entra em cena falando ao telefone que a tia do ouvinte havia lhe pedido dinheiro emprestado e que ela havia indicado que o empréstimo consignado fosse tomado no Banco do Brasil, “de casa, do celular”. Em outro (BANCO DO BRASIL, 2017b)[67], Dona Hermínia aparece contando para o telespectador que a sua vizinha reclama todos os dias sobre a necessidade de reformar a sua cozinha, que, nas palavras da personagem, estava “tudo caindo aos pedaços que nem ela”, mas que está sem dinheiro para reforma. Dona Hermínia, então, conta que perguntou à vizinha se ela nunca tinha ouvido falar em crédito, e passa a dar instruções para realizar empréstimo pelo celular, mediante acesso ao aplicativo do Banco do Brasil, referindo que ao final do procedimento o dinheiro já está disponível na conta do tomador. Ambos os comerciais sugerem a facilidade e a rapidez na tomada de crédito, utilizando-se de uma personagem com a qual muitas pessoas se identificam para despertar a confiança do consumidor. Além disso, o segundo ainda apela ao incitar no telespectador o desejo de aquisição de uma cozinha nova – desejo este que passa a ser partilhado por muitas pessoas que se aposentam e começam a viver mais tempo em casa.

[66]Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=7lhPOByYE44. Acesso em: 27 abr. 2020.

[67] Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=nNupfhvcVPY. Acesso em: 27 abr. 2020.

Vê-se, portanto, o uso de diversas técnicas de publicidade para a captação de clientes hipervulneráveis. No entanto, conforme Afonso (2013, p. 222) “contar com a fragilidade de compreensão do idoso para vender crédito, que muitas vezes nem será utilizado por ele, é violar a boa-fé, e isso torna a mensagem publicitária abusiva”, infringindo o artigo 37, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a).

Neste ponto, insta ressaltar que a utilização da imagem de artistas deu causa à moção 20 do relatório da I Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa:

> Considerando o crescente inadimplemento que vem afetando milhões de pessoas idosas no Brasil em razão de empréstimos consignados (com desconto em folha).
> Considerando que a obtenção de “crédito fácil constitui verdadeira armadilha”, comprometendo parcela significativa dos rendimentos de aposentados e pensionistas do INSS e dos que recebem o BPC, com o crescimento assustador da taxa de inadimplemento, traduzida na dívida do comércio nas financeiras e administradoras de cartão de crédito, tendo, inclusive, o seu nome incluído no cadastro de devedores no SPC;
> Considerando que vários artistas têm emprestado suas imagens, através de campanhas publicitárias veiculadas pela mídia, especialmente a televisiva, passando credibilidade à população idosa e servindo, na prática, de verdadeira indução à contratação do empréstimo consignado.
> Solicitam sejam adotadas, com a máxima urgência, pelo Governo Federal, através dos Ministério da Previdência Social, Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, da Secretaria Especial dos Direitos Humanos, do Banco Central do Brasil e demais órgãos competentes, providências no sentido de:
> a) Realizar ampla campanha publicitária, a ser veiculada especialmente nas emissoras de rádios e televisão, valendo-se inclusive da imagem de artistas de renome nacional, prevenindo a população idosa quanto aos riscos e conseqüências da contratação dos referidos empréstimos consignados;
> b) Criar mecanismos eficazes de informação à população idosa, alertando-a, no momento da contratação do empréstimo, acerca dos seus riscos;
> c) Fiscalizar o cumprimento pelas instituições financeiras e/ou de créditos dos direitos do Estatuto do Idoso e do Código de Defesa do Consumidor;
> d) Proceder a estudos relativos à conveniência da manutenção desta modalidade de crédito, tendo em vista os malefícios sociais dela resultantes. (CONFERÊNCIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA, 2006, p. 73-74)

Não bastando, mediante o vazamento de dados do Instituto Nacional do Seguro Social, as instituições financeiras efetuam contato telefônico com pensionistas e aposentados para a oferta de crédito consignado – às vezes antes mesmo de eles terem conhecimento da aprovação do seu requerimento de benefício, o que motivou a inclusão dos parágrafos 3º e 4º ao artigo 1º da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28 (BRASIL, 2008) –, valendo-se de uma publicidade totalmente

invasiva[68](MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2019b, p. 1). E os idosos, que já possuem dificuldade de entendimento da informação quando esta é disponibilizada de maneira presencial, em razão da capacidade de cognição provocada pelo processo de envelhecimento, veem esta dificuldade dobrar quando o contato é feito por telefone e acabam por não conseguir "extrair da publicidade a exata medida da extensão e das consequências do negócio jurídico que estão celebrando"(AFONSO, 2013, p. 220).

E, embora não seja possível realizar empréstimos consignados por telefone, conforme dispõe o artigo 3º, inciso III, da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28 (BRASIL, 2008), a ideia de que o crédito lhe é necessário e vantajoso já lhe foi incutida. Neste sentido, leciona Benjamin:

> Há três formas principais de informação do consumidor no mercado: o contrato, a rotulagem e a publicidade. O legislador moderno vem reconhecendo que não basta obrigar o fornecedor a informar o consumidor no momento contratual. Quando assina o contrato, muitas vezes o consumidor já teve seu convencimento moldado por inteiro pela publicidade. Assim, a informação contratual corre o risco de chegar tarde demais, ou, então, não ser captada. (BENJAMÍN, 1994, p. 30)

Aliás, aqui cabe ressaltar, também, que muitos bancos descumprem a disposição que veda a realização de contratos de crédito consignado via telefone. Apenas a título de exemplo, traz-se a baila um caso levado ao Tribunal de Justiça de Minas Gerais, em que uma instituição financeira entrou em contato com um aposentado por telefone e celebrou com ele, além de um refinanciamento de um contrato de empréstimo firmado anteriormente, um novo financiamento, induzindo o idoso em erro quanto aos termos da contratação. O aposentado, então, ingressou com uma ação judicial informando sobre descontos indevidos no seu benefício, a qual foi julgada procedente para o fim de declarar a inexistência do débito e fixar danos

[68] O governo tem tomado algumas medidas na tentativa de atenuar os assédios sofridos pelos idosos por instituições financeiras no que diz respeito à oferta de crédito consignado. Em julho de 2019, foi criado um Grupo de Trabalho Interinstitucional, cujos dois dos objetivos são: "realizar estudos para implementação de medidas de monitoramento, prevenção e mitigação de riscos de acesso e utilização indevidos de informações de segurados e beneficiários" e "realizar estudos buscando a melhoria na definição dos limites da publicidade e propaganda relacionado à oferta de crédito consignado, incluindo proposta de adoção de mecanismos de autorregulação por parte das instituições financeiras" (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2019d). Além disso, foi criado um sistema que impede a oferta de crédito consignado para usuários que cadastrem seu CPF no sítio eletrônico https://naomeperturbe.com.br/ (INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL, 2020a) - o que gera dúvidas sobre a efetividade em relação a idosos, principalmente aqueles com menor instrução e inabilidade para o uso de tecnologia.

morais, tendo o Tribunal de Justiça de Minas Gerais mantido a decisão de primeiro grau nos pontos mencionados[69] (MINAS GERAIS, 2016). No corpo do acórdão, a Desembargadora Relatora fundamentou que:

> Da análise do áudio da gravação juntada aos autos pelo correspondente bancário, que também integra o polo passivo da presente demanda, percebe-se que o apelado é aposentado, pessoa simples que estudou até o 1º ano do primário e que foi forçado a aceitar a oferta da atendente, que, insistentemente, pediu a ele que confirmasse seus dados pessoais, a fim de concretizar o negócio.
> Durante toda a conversa é possível verificar a insegurança do apelado em relação ao negócio que estava sendo oferecido, chamando atenção ainda o fato de pedir a terceiros que se encontravam ao seu lado para ler os dados constantes da sua carteira de identidade para repassá-las à atendente, o que somente reforça a conclusão de que o negócio não poderia ter sido firmado por telefone.
> Vale destacar que a transcrição de fls. 59/61 não corresponde à integralidade da gravação, e da sua audição completa é possível constatar que a atendente valeu-se da simplicidade do apelado para concretizar o negócio (MINAS GERAIS, 2016, p. 6).

E, não bastando a publicidade agressiva praticada pelas instituições financeiras à distância, com omissão de informações relevantes acerca dos termos da contratação, o contrato de adesão apresentado aos idosos no momento da concretização do pacto também não é suficientemente claro, apresentando termos indecifráveis para leigos e escondendo informações importantes ao longo de um texto prolixo, nada visual e maçante.

Conforme Miragem (2012, p. 161), “no mundo atual, o déficit informacional dos consumidores é cada vez mais profundo”. E, especificamente em contratos bancários,

---

[69]“EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - CONTRATAÇÃO POR TELEFONE - IRREGULARIDADE - CONDUTA ILÍCITA - DANO MORAL EVIDENCIADO - JUROS DE MORA - SÚMULA 54 DO STJ.
- A instrução normativa nº. 38 do INSS - Instituto Nacional do Seguro Social, ao regulamentar a Lei nº. 10.820/2003, que dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, estabelece a forma escrita como condição necessária à formalização dos contratos de empréstimo nessa modalidade
- Não há como afastar a conclusão de que o ato praticado pelo apelante e seu correspondente são eivados de ilicitude, considerando as informações imprecisas que induziram o apelado a refinanciar contrato de empréstimo anteriormente firmado, bem como celebrar novo financiamento.
- É passível de compensação financeira o abalo psicológico experimentado por aquele que é surpreendido com descontos indevidos em sua aposentadoria.
- Em se tratando de responsabilidade extracontratual, o termo inicial dos juros de mora é a data do evento danoso, consoante prevê o art. 398 do CC e a súmula 54 do STJ.” (TJMG - Apelação Cível 1.0313.12.008330-5/001, Relator(a): Des.(a) Juliana Campos Horta , 12ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 06/04/0016, publicação da súmula em 11/04/2016).

dados os valores envolvidos na negociação e o período em que a contratação perdura, o cuidado na prestação de informações deveria ser redobrado, afinal, se está contratando um empréstimo que poderá comprometer, agora por até 84 meses, até 30% da renda da família – se o idoso for o chefe e único provedor do domicílio. Neste sentido, afirma Claudia Lima Marques:

> (...) a vontade declarada em um contrato de crédito consignado de desconto em folha de um aposentado de mais de 60 anos (idoso constitucionalmente protegido) é para sempre vinculante, até sua morte (econômica no superendividamento ou física), criando um novo contrato de 'escravidão', um contrato de 'ruína', um contrato de irrazoabilidade e excessiva onerosidade para este que um dia, na sedução do momento, assinou ou consentiu (...) (MARQUES, 2006, p. 387)

No entanto, o que se vê são contratos extensos, com informações desnecessárias e termos incompreensíveis, em evidente afronta ao artigo 46[70] do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a), que dispõe sobre a obrigatoriedade de os consumidores terem acesso prévio ao conteúdo do contrato que regulará a relação de consumo, o qual deve ser redigido de maneira clara, sob pena de o instrumento não obrigar os consumidores. Neste ponto, importante ressaltar que não é só a escassez de informações que é prejudicial ao contratante, mas o excesso também, na medida em que confunde o consumidor, que possui mais dificuldade em compreender a mensagem que o texto pretende passar.

Outrossim, insta salientar que algumas instituições financeiras, permitem a contratação de empréstimo consignado pelo Internet Banking ou em qualquer terminal de autoatendimento, em caso de o contratante já possuir conta naquele banco. No caso de idosos, que, por si só, já possuem capacidade cognitiva diminuída, lidar com o sistema do terminal de autoatendimento pode ser um problema. Diante disso, realizam empréstimos, muitas vezes, sem querer e sem conhecer os termos que estão aceitando, ou, pior, pedem ajuda a alguém para acessar ao terminal de autoatendimento e acabam ludibriados. A título de exemplo, cita-se o caso de um idoso que, por não saber utilizar o terminal de autoatendimento, solicitou ajuda a um vizinho, disponibilizando-lhe seu cartão e senha de acesso pessoal, na posse dos quais o terceiro, valendo-se da sua vulnerabilidade, realizou empréstimos

[70] “Art. 56 - Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.” (BRASIL, 1990a).

consignados para o seu proveito próprio (SÃO PAULO, 2013). O idoso, ao notar a movimentação incomum em sua conta bancária, ingressou com uma ação judicial contra o banco. Em sede de apelação, foi declarada a nulidade do contrato e determinada a devolução dos valores já pagos, os quais haviam sido descontados do benefício do idoso[71], oportunidade em que o Ministro Relator se manifestou da seguinte forma:

> O número de ocorrência de fraudes contra idosos é absurdo e de conhecimento geral.
> Aos bancos já não socorre atribuir culpa exclusiva ao consumidor, porquanto permite contratações inseguras por aqueles que têm vulnerabilidade agravada. O idoso não pode ser tratado como um consumidor padrão, com conhecimentos básicos mínimos em informática e utilização de meios eletrônicos para contratação. É de se observar a vulnerabilidade psicológica do idoso, em relação às condições de seu discernimento. Frente a eles, os fornecedores devem agir com maior cautela.
> Deve haver, então, assistência de funcionário ao idoso, para que mesmo as transações eletrônicas sejam realizadas por meio de suporte adequado e pessoal. A assessoria de funcionário somente poderia ser afastada para realização de empréstimos em terminal eletrônico em caso de o idoso expressamente dispensá-lo, assinando termo de responsabilidade. Isso impediria ação de meliantes contra os idosos, evitando danos para ambas as partes.
> Aliás, algumas operações, como empréstimos, não poderiam sequer ser disponibilizadas a toda a gama de clientes. Caberia haver consulta prévia a cada cliente para autorizar a possibilidade de realização de empréstimos via terminal eletrônico. Não só idosos, mas muitas pessoas de pouca instrução e reduzido conhecimento de informática têm sido vítimas da própria instituição financeira, realizando empréstimos ou utilizando-se de valor disponibilizado como limite de crédito (sem autorização e sem requerimento prévio) sem se dar conta da operação realizada.
> Em razão da crescente e notória prática de empréstimos irregulares contra idosos, de previsibilidade inconteste, a manutenção da forma de contratação insegura não pode gerar prejuízo aos consumidores de vulnerabilidade

[71] "CONTRATO. EMPRÉSTIMO. CARTÃO E SENHA PESSOAL. DEVER DE GUARDA. CULPA RECÍPROCA. DANO MORAL. 1. Não incorre em cerceamento de defesa o julgamento imediato da lide que prescinde da realização de provas, porquanto madura a causa. Cerceamento de defesa não caracterizado. 2. O contrato de empréstimo consignado realizado via terminal eletrônico não traz segurança suficiente ao cliente, mormente em se cuidando de consumidor idoso, com vulnerabilidade agravada. Peca a instituição financeira em disponibilizar em terminal eletrônico toda gama de contratação, mesmo conhecedor das condições de cada cliente. Peca a instituição financeira em não disponibilizar suporte pessoal e adequado a pessoas simples e a idosos vulneráveis, permitindo a realização de empréstimo por meliantes. 3. Apesar da vulnerabilidade agravada, o consumidor não pode agir de forma insegura e irresponsável no manuseio de seu cartão e senha pessoais. Tendo o autor confessado que precisou de ajuda e se utilizou dos préstimos de um vizinho, não se afasta sua culpa no evento danoso. Quanto ao empréstimo, então, há culpa concorrente da vítima e da instituição financeira, ao não exigir maiores garantias na contratação via terminal eletrônico e não disponibilizar assessoria pessoal de funcionário a pessoas com discernimento comprometido. 4. Diante da culpa concorrente do autor quanto aos empréstimos, afasta-se arbitramento de valores por dano moral. 5. Recurso parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 0006248-41.2009.8.26.0236; Relator (a): Melo Colombi; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibitinga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/04/2013; Data de Registro: 18/04/2013).

> agravada. Cumpre ao banco, dados os lucros advindos dessa forma de avença, responder pelos riscos do negócio. (SÃO PAULO, 2013, p. 3-4)

Percebe-se, portanto, que é responsabilidade da instituição financeira conhecer as peculiaridades do seu cliente, em especial aquelas que acentuam a sua vulnerabilidade – neste caso, a idade avançada – e redobrar“seu dever de cuidado com o patrimônio e o nome deste consumidor, tanto na forma quanto na solenidade da contratação”. (MARQUES, 2016, p. 370).

O mesmo acontece com o consumidor analfabeto, o qual, embora não seja o foco do presente trabalho, merece ser aqui mencionado, considerando que os idosos são a faixa etária que mais concentra analfabetos no Brasil, como já demonstrado no capítulo 2.2.2[72]. De maneira questionável, a Instrução Normativa INSS/PRES nº 28 (BRASIL, 2008) não prevê nenhuma formalidade adicional para o caso de celebração de contrato de crédito consignado cujo contratante não saiba ler nem escrever, e tampouco o faz o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a). E, nas palavras de Claudia Lima Marques:

> [...]se o cliente bancário é analfabeto e a ele é consentido um cartão que permite contratar à distância, e ainda créditos consignados, parece que o dever de cuidado e de boa-fé com este consumidor de vulnerabilidade agravada, que se sabe idoso e analfabeto, também é especial. (MARQUES, 2016, p. 369)

No entanto, tem a jurisprudência entendido que a contratação de crédito consignado por pessoa analfabeta deve seguir os requisitos do artigo 595 do Código Civil (BRASIL, 2002) – que impõe a necessidade de o contrato, neste caso, deve ser assinado a rogo e subscrito por duas testemunhas –, o qual rege as relações de consumo de forma complementar ao Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a). Por sua vez, deve a instituição financeira tomar todas as cautelas necessárias quando o contratante tiver a sua vulnerabilidade agravada pelo analfabetismo, sob pena de nulidade da contratação.

Ainda quanto ao descumprimento do dever de informação por parte das instituições financeiras, ressalta-se que o problema é tão grave que inúmeras são as ações de exibição de documento ajuizadas por consumidores a fim de terem acesso ao contrato que assinaram, em razão de não ter sido fornecida cópia do documento

[72] Vide p. 52 deste trabalho.

quando da concretização da contratação e de não lograrem êxito em obtê-lo pela via administrativa, pelo que se percebe a falta de cuidado também na fase de pós-contratação.

Todas essas abusividades, além de infringirem os direitos básicos previstos no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990a) – na medida em que a publicidade agressiva e a ausência de informação adequada e clara retiram a liberdade de escolha do contratante –, também vão de encontro aos princípios fundamentais do direito do consumidor, já elencados no capítulo 2.2.2[73].

Fica evidente, portanto, a falta de escrúpulos das instituições financeiras, que não hesitam em se aproveitar da fragilidade dos idosos para constrangê-los a celebrar contratos de crédito consignado.

[73] Vide p. 37-41 deste trabalho.

4 Aspectos da pesquisa nos acórdãos das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul

Diante de todo o exposto no presente trabalho, surge o seguinte questionamento: os consumidores idosos – e, portanto, hipervulneráveis –, contratantes de crédito consignado e representados pelos litigantes de ações movidas junto aos Juizados Especiais Cíveis de comarcas do Rio Grande do Sul e, por meio de recursos inominados, levadas à apreciação das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, sofreram abuso dos fornecedores desse tipo de serviço financeiro?

Visando responder à pergunta acima, foi realizada pesquisa documental de fontes primárias, com análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados mediante busca de jurisprudência no sítio do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul[74], para, então, recorrer-se ao método hipotético-dedutivo, que permitirá o falseamento das hipóteses presentes neste trabalho, a fim de que sejam refutadas ou corroboradas.

Durante a busca jurisprudencial, utilizou-se a palavra-chave "INSS" somada à expressão-chave "empréstimo consignado", filtrando-se os resultados por Tribunal (selecionando-se apenas as Turmas Recursais) e por ano de julgamento (2017 e 2018), a fim de delimitar os resultados com base no problema que a presente pesquisa se propôs a responder. Nesta busca, foram encontrados 31 resultados – 15 julgados em 2017 e 16 julgados em 2018. No entanto, sete resultados[75] – cinco do ano de 2017 e dois do ano de 2018 – foram descartados por não atenderam a um dos requisitos da pesquisa: os autores, quando do ajuizamento das respectivas ações[76], possuíam idade inferior a 60 anos[77], o que os descaracteriza da condição de idosos.

---

[74]Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 10 jul. 2020.

[75]Vide Apêndice A.

[76]Optou-se por considerar a data do ajuizamento da ação para fins de averiguação etária, já que todas as ações analisadas possuíam requerimento de ação positiva por parte da instituição financeira, do que se conclui que as supostas abusividades estavam sendo mantidas até o tempo em que ajuizadas as ações.

[77]Os dados excluídos eram referentes a autores com idades de: 50, 53 (duas pessoas), 55, 56, 58 e 59 anos.

Portanto,os próximos tópicos analisarão os dados extraídos de 24 ações judiciais ajuizadas em Juizados Especiais Cíveis de comarcas do Rio Grande do Sul e levadas à apreciação das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do estado por meio de recursos inominados interpostos por alguma das partes litigantes.

Antes de serem apresentados os dados da pesquisa, cumpre esclarecer que a opção pela coleta dos dados exclusivamente nas Turmas Recursais se deu porque as ações envolvendo crédito consignado, via de regra, são de menor complexidade e não excedem 40 vezes o salário mínimo, razão pela qual podem ser ajuizadas perante o Juizado Especial Cível, conforme o artigo 3º, inciso II, da Lei nº 9.099/95 (BRASIL, 1995). Além disso, considerando que o "Juizado das Pequenas Causas" – como é popularmente conhecido o Juizado Especial Cível –, permite a dispensa da assistência de advogados em causas de valor inferior a 20 salários mínimos, como prevê o artigo 9º do mesmo diploma legal (BRASIL, 1995), a coleta de dados a partir de análise jurisprudencial das Turmas Recursais possibilita, inclusive, a comparação de êxito entre as ações ajuizadas com e sem assistência jurídica.

Portanto, diante da gama populacional idosa no estado do Rio Grande do Sul – o qual, como já mencionado no capítulo 2[78], representa, junto com o Rio de Janeiro, as unidades da Federação com maior proporção de idosos –, o procedimento de amostragem se faz pertinente, sendo possível, com esta pesquisa, formar um dado amostral capaz de ser generalizado.

4.1 Considerações acerca do perfil dos idosos tomadores de crédito consignado no estado do Rio Grande do Sul

Antes de se adentrar na pesquisa sobre as abusividades, mostra-se oportuno trazer à baila algumas informações sobre o perfil dos idosos tomadores de crédito consignado no estado do Rio Grande do Sul, a fim de entender melhor o contexto em que o crédito foi contratado. Para tanto, foram analisados o gênero, a idade, o estado civil e a espécie de benefício dos supostos[79] tomadores do crédito sobre o qual há controvérsia[80], bem como o valor dos benefícios, o número de empréstimos vinculados em cada um e a margem disponível para nova contratação de crédito.

[78]Vide p. 18-19 deste trabalho.

[79] Optou-se por utilizar a expressão "supostos" porque há autores que contestam a contratação de crédito consignado.

[80] Neste caso, a observação de que os dados de gênero e idade foram coletadosdos supostos tomadores de crédito é relevante. Isso porque uma das pessoas que tomou o empréstimo faleceu, sendo que quem sofreu o ato abusivo e necessitou ajuizar a ação foi seu marido. Assim, na ação de nº

Neste ínterim, a pesquisa demonstrou que, dentre os 24 tomadores de crédito das ações analisadas, 8 eram do gênero masculino, enquanto 16 eram do gênero feminino, o que significa que as mulheres representavam 66.666666666667% do total.

Em relação à idade, a pesquisa foi dividida em duas partes: a primeira considerou a idade dos tomadores de crédito no momento em que assinados os contratos que são objeto das ações analisadas. Aqui, vale destacar que cincoações tinham como objeto dois contratos diferentes e um tem como objeto três. Desta forma, foram inseridos 31 dados no gráfico representado na Figura 5, incluindo uma ação que versou sobre inscrição indevida no cadastro de inadimplentese uma ação que versou sobre venda casada com seguro de vida, as quais não possuíam contrato bancário juntado aos autos:

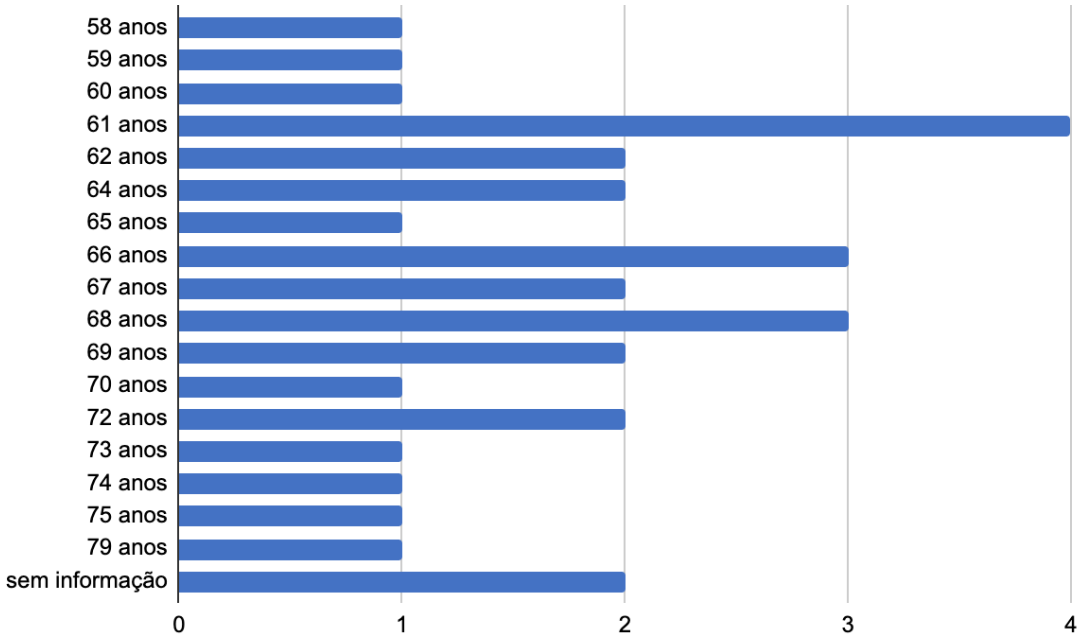

Figura 5 – Idade dos supostos tomadores de crédito quando da assinatura das contratações objeto das ações analisadas[81].
Fonte: primária.

9003812-70.2017.8.21.0023 (vide Apêndice A), há diferença entre as informações pessoais dos supostos tomadores de crédito e dos litigantes.

[81] Duas pessoas tinham menos de 60 anos quando da assinatura do contrato de crédito consignado, não sendo, ainda, consideradas idosas. No entanto, elas foram incluídas na pesquisa porque fizeram 60 anos ao longo da vigência do contrato e já eram idosas no momento em que ajuizaram as ações (processos de nº 9000768-48.2016.8.21.0065 e de nº 9000768-48.2016.8.21.0065 – vide Apêndice A). Assim, percebe-se que a abusividade foi cometida quando elas já eram caracterizadas como hipervulneráveis, razão pela qual se mostrou oportuno que fossem incluídas na pesquisa.

Tomando como generalizado este dado amostral, percebe-se, portanto, que os idosos que mais contratam crédito consignado possuem idade entre 60 e 69 anos, alcançando o percentual de 64.516129032258%do total.

A segunda sopesou a idade dos litigantes no momento em que ajuizada a ação, considerando que a suposta abusividade estava sendo mantida até aquela data:

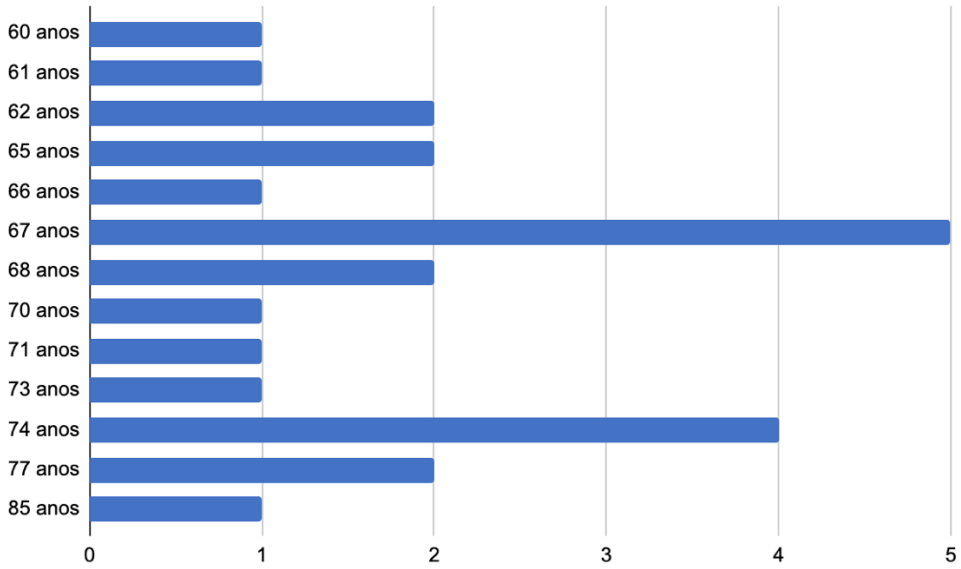

Figura 6 – Idade dos autores quando do ajuizamento das ações analisadas.
Fonte: primária.

Quanto ao estado civil, a Figura 7[82] demonstra a existências de dois grandes grupos: 37.5% dos contratantes do crédito que é objeto das ações analisadas eram casados e 25% viúvos. Cabe destacar que em dois processos não consta essa informação.

[82] Em quatro processos, houve divergência nas informações quanto ao estado civil apresentadas ao longo dos autos. Em um dos casos, no contrato do crédito consignado constava como se a autora fosse solteira, enquanto na petição inicial e na procuração outorgando poderes ao advogado constava como se fosse casada. Neste caso, optou-se por utilizar a informação constante no contrato (processo de nº 9000768-48.2016.8.21.0065 - vide Apêndice A). No segundo caso, no contrato constava que a autora era divorciada, mas ela afirmou em audiência ser viúva. Optou-se por utilizar a informação dada diretamente pela autora em audiência, por se entender ser mais fidedigna (processo de nº 9000575-56.2016.8.21.0025- vide Apêndice A). No terceiro caso, no contrato do crédito consignado constava que a autora era solteira, enquanto a procuração e a petição inicial afirmavam que ela era casada. Diferentemente do em primeiro caso citado, optou-se por considerá-la casada, tendo em vista que consta nos autos uma declaração de residência prestada pela própria autora para a instituição financeira, na qual ela afirma ser casada (processo de nº 9001339-35.2017.8.21.0016- vide Apêndice A). No último caso, o contrato dizia que a autora era solteira, mas na procuração e na declaração de hipossuficiência consta como se a autora fosse viúva. Como no caso anterior, optou-se por considerá-la viúva, tendo em vista que em um documento juntado pela instituição financeira consta uma anotação realizada por um funcionário onde está escrito que a autora é viúva (processo de nº 9001760-40.2017.8.21.0011- vide Apêndice A).

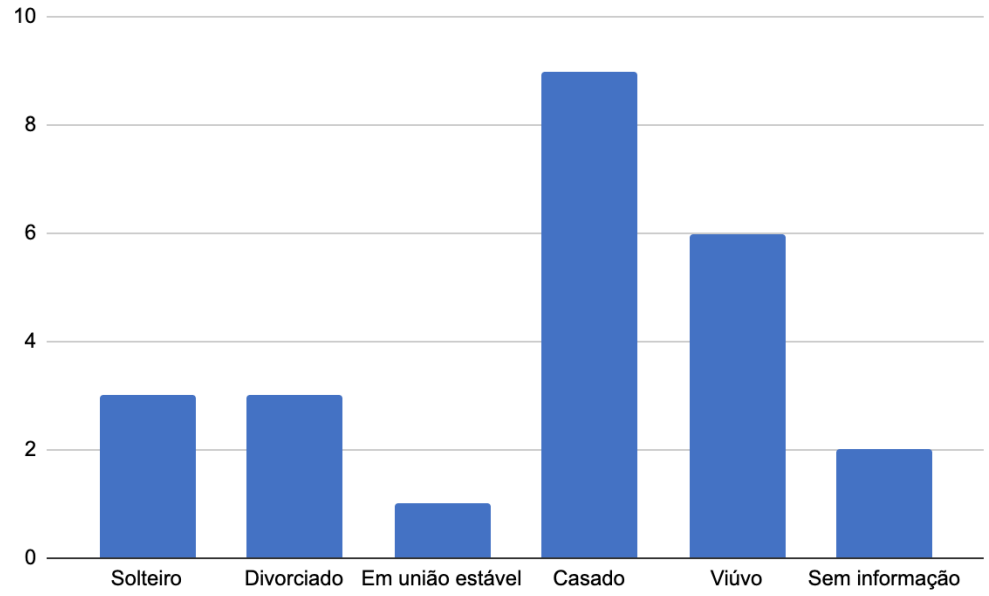

Figura 7 – Estado civil dos supostos tomadores de crédito das ações analisadas.
Fonte: primária.

Em relação à espécie de benefício, 20 das pessoas que tomaram o crédito consignado que é objeto das ações analisadas auferiam aposentadoria, seja ela por invalidez previdenciária, por idade ou por tempo de contribuição, o que representa a proporção de 76.923076923077% do total. Em um processo, não consta essa informação. A Figura 8 demonstra quais eram os benefícios auferidos pelos autores nas ações analisadas, salientando-se que foram inseridos 26 dados neste gráfico em razão de duas pessoas receberem, concomitantemente, dois benefícios: aposentadoria por idade e pensão por morte previdenciária.

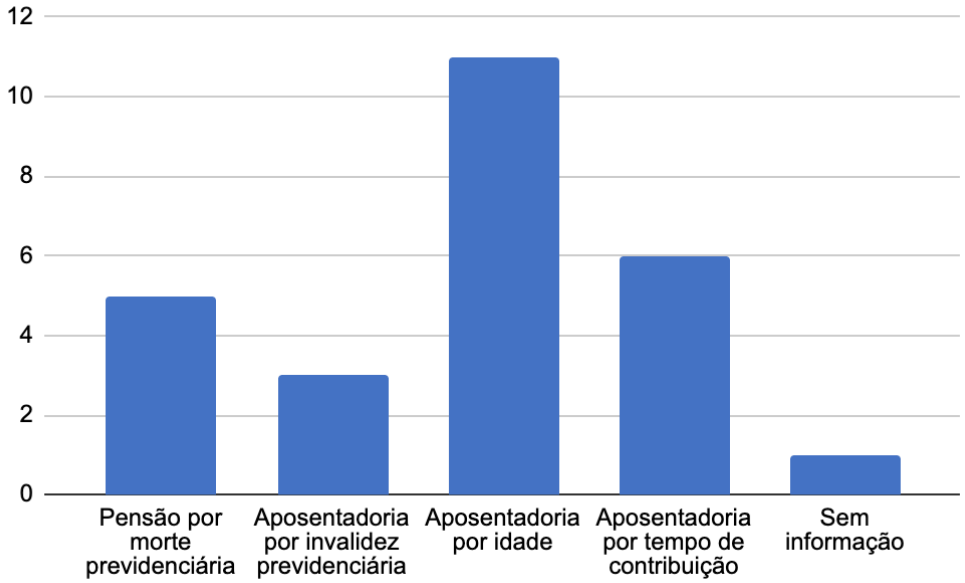

Figura 8 – Espécie de benefício auferido pelos autores das ações analisadas.
Fonte: primária.

Acerca do valor auferido mensalmente pelos supostos tomadores do crédito objeto das ações analisadas, foram reunidos 26 dados, tendo em vista que, como já mencionado, duas pessoas auferiam dois benefícios concomitantemente[83]. No entanto, em dois processos não consta nenhuma informação a este respeito, razão pela qual restaram 24 dados a serem analisados. Os valores das mensalidades reajustadas foram coletados dos extratos de Consulta de Empréstimo Consignado, emitidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social e juntados pelos autores nos autos dos respectivos processos.

A fim de apresentar os dados de forma mais fidedigna, estes foram reunidos conforme o ano em que emitido o extrato, do que decorreu uma divisão em duas categorias: ano de 2016, com 9 resultados, e ano de 2017, com 15[84].

Conforme a Figura 9, 77.777777777778% das informações coletadas do ano de 2016 apresentavam R$ 880,00 como mensalidade reajustada – valor que representava o salário mínimo da época (DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS, 2016, p. 2).

[83] Processos de nº 9002632-74.2017.8.21.0037 e nº 9001760-40.2017.8.21.0011 (vide Apêndice A).

[84] As duas pessoas que auferiam dois benefícios concomitantemente apresentaram extratos de Consulta de Empréstimo Consignado emitidos no ano de 2017. Ambas recebiam o salário mínimo vigente à época (R$ 937,00) por cada benefício. Portanto, no ano de 2017, figuram 4 resultados referentes a apenas 2 pessoas.

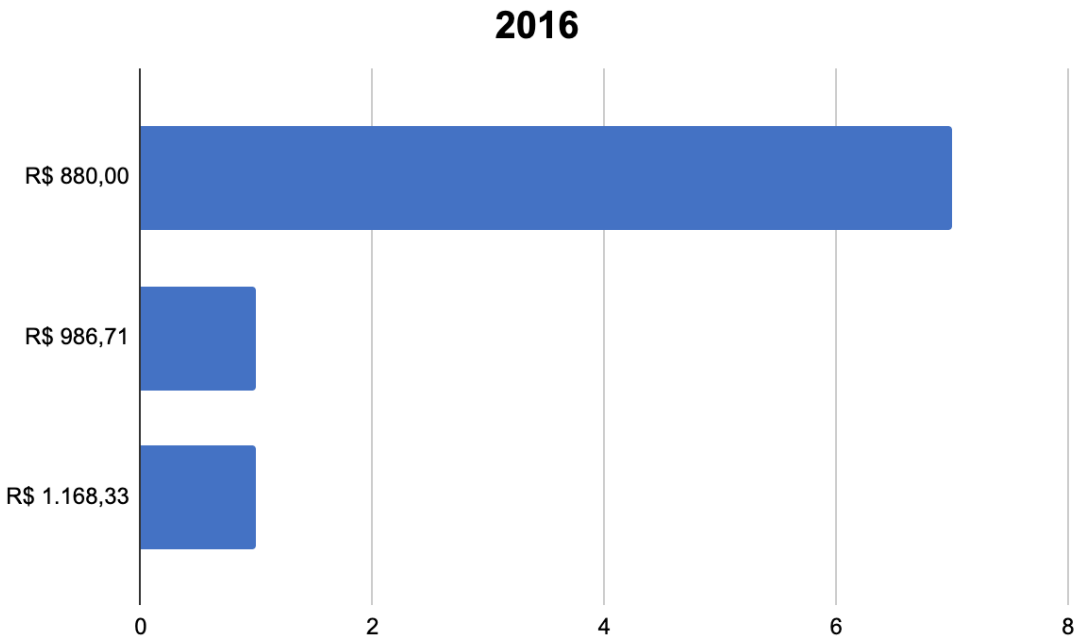

Figura 9 – Valor da mensalidade reajustada no ano de 2016 dos benefícios auferidos por 9 supostos tomadores de crédito consignado.
Fonte: primária.

Na categoria do ano de 2017, por sua vez, a Figura 10 demonstra que 73.333333333333% dos benefícios representava o salário mínimo na época, cujo valor era de R$ 937,00 (DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS, 2017, p. 1). No entanto, deve-se levar em consideração que a Figura 18 considerou a mensalidade reajustada de cada benefício, sendo que duas pessoas recebiam aposentadoria por idade e pensão por morte previdenciária, cada um no valor de R$ 937,00, o que representa um total de R$ 1.874,00. Diante disso, infere-se que: 7 pessoas auferiam R$ 937,00 de benefício previdenciário, enquanto 2 recebiam R$ 1.874,00.

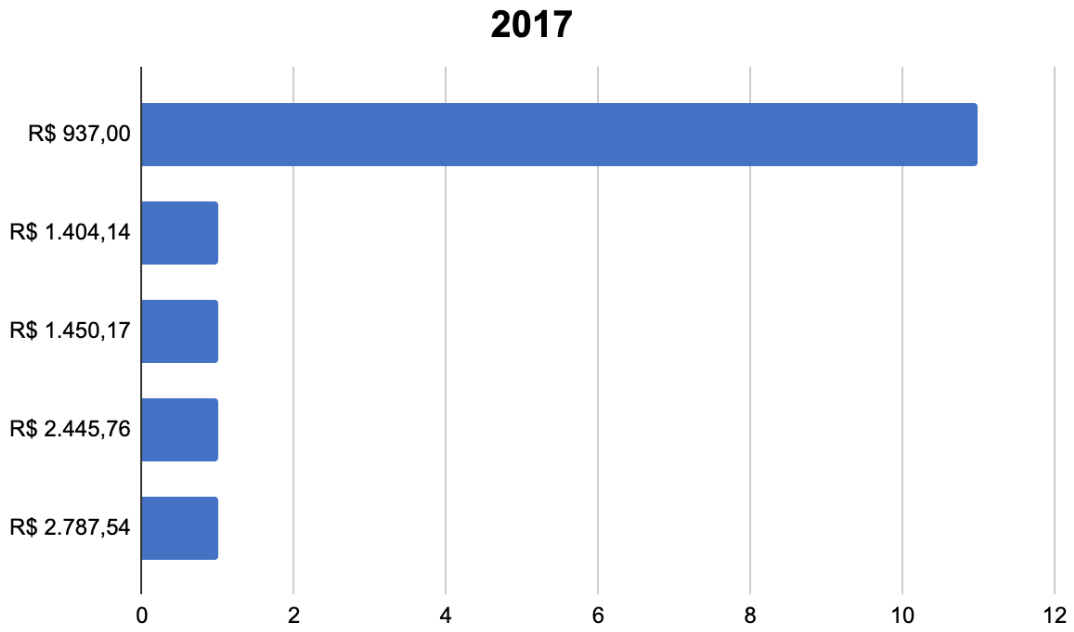

Figura 10 – Valor individualmente considerado de cada benefício auferido no ano de 2017 por 13 supostos tomadores de crédito[85].
Fonte: primária.

Dessa forma, unindo-se os gráficos contidos nas Figuras 9 e 10 e as informações de que duas pessoas recebiam dois benefícios e de que em dois processos este dado foi ignorado, têm-se que: 58.333333333333% recebiam 1 salário mínimo, 25% recebiam entre 1 e 2 salários mínimos, 8.3333333333333% recebiam entre dois e três salários mínimos, e em 8.3333333333333%dos processos este dado foi ignorado.

Conforme informações extraídas de pesquisa[86] feita pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (2016, p. 3), o valor da cesta básica na cidade de Porto Alegre, em janeiro de 2016, era de R$ 432,64 – o equivalente a 49,163636363636% do salário mínimo nacional. A mesma pesquisa aponta que:

> [...] levando em consideração a determinação constitucional que estabelece que o salário mínimo deve ser suficiente para suprir as despesas de um trabalhador e sua família com alimentação, moradia, saúde, educação, vestuário, higiene, transporte, lazer e previdência, (...) em janeiro de 2016, o

[85] Vale deixar claro que nenhum dado de benefício incluído na Figura 17 se repete na Figura 18. Ou seja, foram consideradas 22 pessoas que renderam 24 dados diferentes, tendo em vista o recebimento de dois benefícios diversos de forma concomitante por duas dessas pessoas.

[86] Disponível em: https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/2016/201601cestabasica.pdf.Acesso em 09 jul. 2020.

> salário mínimo necessário para a manutenção de uma família de quatro pessoas deveria equivaler a R$ 3.795,24 ou 4,31 vezes o mínimo de R$ 880,00.(DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS, 2016, p. 2)

Por sua vez, a pesquisa feita pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (2017, p. 2) demonstra que o valor da cesta básica na cidade de Porto Alegre, em janeiro de 2017, era de R$ 453,67, o que equivalia a 52,63% do salário mínimo vigente à época. Além disso, a pesquisa aponta que, no mês de janeiro de 2017, a cesta básica mais cara do Brasil foi a de Porto Alegre e que, no mesmo mês, o "salário mínimonecessário para a manutenção de uma família de quatro pessoas deveria equivaler a R$ 3.811,29,ou 4,07 vezes o mínimo de R$ 937,00" (DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS, 2017, p. 1).

Não é à toa que a maioria dos dados sobre os quais foram obtidas informações a este respeito possuíam mais de uma vinculação de empréstimos ou reserva de margem consignável ativos ou empréstimos encerrados[87], conforme demonstram as Tabelas 3 e 4:

Tabela 3 –Contratações vinculadas nos benefícios auferidos por 7supostos tomadores de crédito consignado.

2016		
Empréstimos ativos	**Reserva de margem consignável ativa**	**Empréstimos encerrados**
5	1	0
5[88]	1	1[89]
0	0	4
0	0	1
5	0	3
4	1	1
5	1	3

Fonte: primária

[87] Dos 26 dados de benefícios (considerando que 2 pessoas auferiam 2 benefícios diversos de forma concomitante), 5 não continham informações acerca de contratações vinculadas.

[88] O juízo de 1º grau determinou que um dos empréstimos ativos fosse excluído, considerando que não houve comprovação da contratação.

[89] A autora possuía, ainda, dois empréstimos excluídos, os quais são o objeto da ação ajuizada (processo de nº 9000851-85.2016.8.21.0155 – vide Apêndice A).

Tabela 4 –Contratações vinculadas nos benefícios auferidos por 12supostos tomadores de crédito consignado.

2017		
Empréstimos ativos	**Reserva de margem consignável ativa**	**Empréstimos encerrados**
5	1	0
5	1	1
2	1	7
3	1	2
3	1[90]	0
5	0	0
6	1	0[91]
6[92]	1	1
0	0	3
1	1	sem informações
6	1	2
3	sem informações	sem informações
1	1	0
1	1	4[93]

Fonte: primária

E, de forma alarmante, observa-se que 14, dentre os 21 benefícios analisados, possuíam 3 ou mais empréstimos ativos vinculados.

Além disso, a Tabela 5 demonstra que 73.684210526316% dos benefícios sobre os quais se obtiveram informações a este respeito possuíam menos de R$ 20,00 disponíveis para empréstimo. Não bastando, 78.947368421053% possuíam 0% de margem disponível para cartão de crédito. Veja-se:

[90] Afora esta reserva de margem consignável ativa, há uma excluída, que é o objeto da ação ajuizada (processo de nº 9001680-61.2017.8.21.0016 – vide Apêndice A).

[91] Esta linha e a anterior são referentes a mesma pessoa, a qual recebia dois benefícios diferentes de forma concomitante (processo de nº 9002632-74.2017.8.21.0037- vide Apêndice A).

[92] Afora os seis empréstimos ativos, há um constante como excluído, que é o objeto da ação analisada (processo de nº 9000070-91.2018.8.21.0026- vide Apêndice A).

[93] Esta linha e a anterior são referentes a mesma pessoa, a qual recebia dois benefícios diferentes de forma concomitante (processo de nº 9002632-74.2017.8.21.0037-vide Apêndice A).

Tabela 5 – Margens disponíveis para empréstimo e para cartão referentes aos benefícios analisados[94].

2016	
Margem disponível para empréstimo	**Margem disponível para cartão**
0% (R$ 0,02)	0% (R$ 0,00)
0% (R$ 0,11)	0% (R$ 0,00)
30% (R$ 264,00)	5% (R$ 44,00)
30% (R$ 264,00)	5% (R$ 44,00)
0% (R$ 0,39)	0% (R$ 0,00)
3,8% (R$ 33,11)	0% (R$ 0,00)
0% (R$ 0,15)	0% (R$ 0,00)
2017	
Margem disponível para empréstimo	**Margem disponível para cartão**
0,8% (R$ 7,18)	0% (R$ 0,00)
0% (R$ 0,00)	0% (R$ 0,00)
0,1% (R$ 1,32)	0% (R$ 0,00)
0% (R$ 0,28)	0% (R$ 0,00)
0,2% (R$ 1,44)	0% (R$ 0,00)
1,8% (R$ 17,50)	5% (R$ 46,38)
1,8% (17,20)	0% (R$ 0,00)[95]
0% (R$ 0,01)	0% (R$ 0,00)
30% (R$ 421,24)	5% (R$ 70,20)
0% (R$ 1,19)	0% (0,00)
3,1% (R$ 29,08)	0% (R$ 0,00)
1,8% (R$ 17,10)	0% (R$ 0,00)[96]

Fonte: primária

Diante de todos os dados apresentados, conclui-se que a maior parte dos idosos que contratam crédito consignado no Rio Grande do Sul: I) são do gênero feminino; II) possuem entre 60 e 69 anos; III) são casados; IV) recebem benefício de aposentadoria; e V) auferem um salário mínimo pelo benefício. Além disso, no momento do ajuizamento das ações analisadas: I) possuíam três ou mais empréstimos ativos; II) possuíam menos de R$ 20,00 disponíveis para empréstimo consignado; e III) possuíam 0% de margem disponível para cartão de crédito.

[94] Nesta Tabela, foram inseridas 19 informações, considerando que foram analisados 24 processos, que em 7 desses processos não foram encontradas as informações listadas e que, conforme já diversas vezes observado, 2 pessoas recebiam 2 benefícios diversos de forma concomitante.

[95]Esta linha e a anterior são referentes a mesma pessoa, a qual recebia dois benefícios diferentes de forma concomitante (processo de nº 9002632-74.2017.8.21.0037- vide Apêndice A).

[96] Esta linha e a anterior são referentes a mesma pessoa, a qual recebia dois benefícios diferentes de forma concomitante (processo de nº 9002632-74.2017.8.21.0037- vide Apêndice A).

4.2 Índices de práticas abusivas de crédito consignado em acórdãos das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul

Durante os anos de 2017 e 2018, foram julgados 24 recursos inominados interpostos por um dos litigantes em ações ajuizadas por idosos, os quais eram aposentados e/ou pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social, cujo assunto envolvia suposta abusividade em crédito consignado.

Tais recursos eram referentes a 9 ações ajuizadas no ano de 2016, 13 em 2017 e 2 em 2018, compreendendo 19 comarcas de origem, conforme a Figura 11:

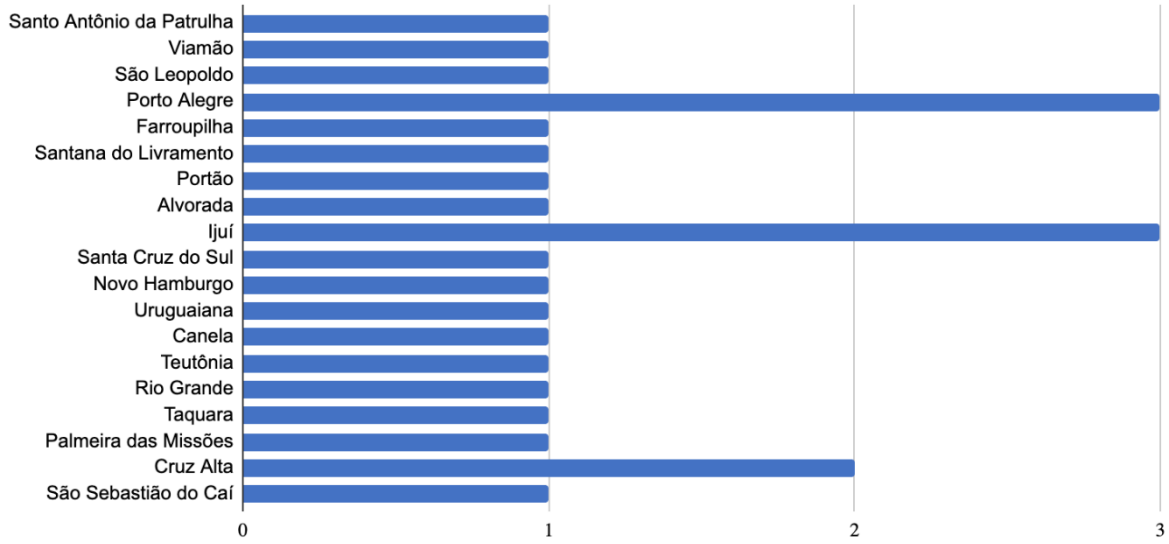

Figura 11 – Comarcas de origem dos recursos inominados analisados.
Fonte: primária.

Como já mencionado, o Juizado Especial Cível permite o acesso à justiça por leigos sem a necessidade de assistência de advogado. Para tanto, basta que o individuo que crê ter sido lesado faça sua narrativa e seus requerimentos de forma oral no balcão do cartório. No entanto, tal sistemática, em que pese facilite e evite custos ao autor, também oportuniza a falta de organização e coesão da narrativa, a ausência de juntada de documentos importantes, bem como a ausência de requerimentos relevantes, como a indenização por danos morais. Considerando isso, mostrou-se oportuno o levantamento de dados sobre a quantidade de ações ajuizadas diretamente no balcão de atendimento, a fim de, posteriormente, ser medido o índice

de êxito das referidas ações e comparado com aquelas ajuizadas por meio de advogado.

Dentre as 24 ações analisadas, 8 foram ajuizadas pela parte autora diretamente no balcão, enquanto 16 foram ajuizadas mediante assistência de advogado, conforme demonstra a Figura 12:

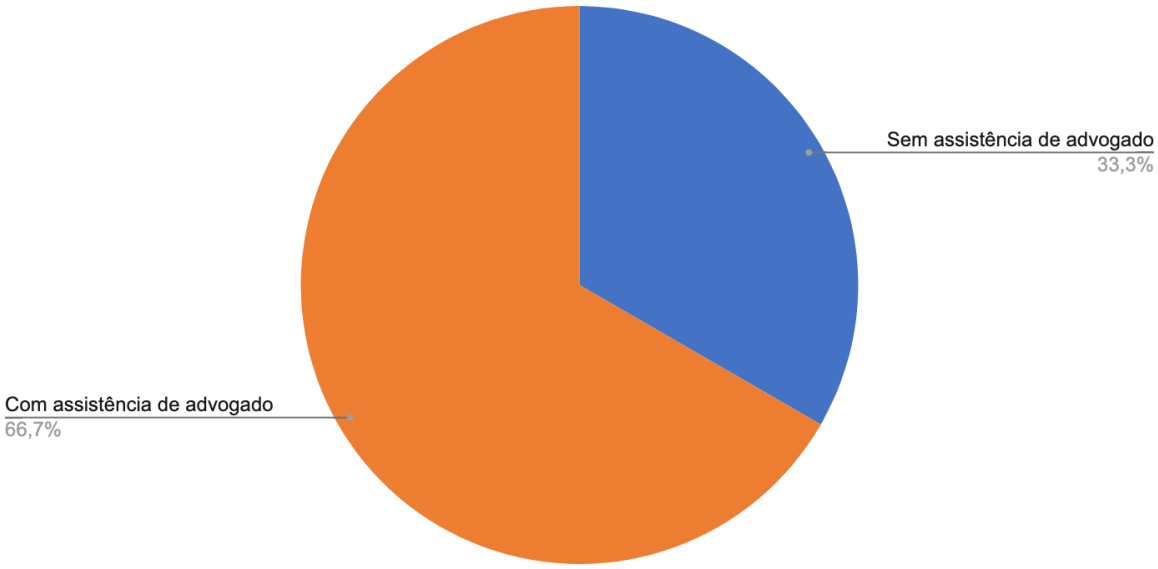

Figura 12 – Modo de ajuizamento das ações analisadas.
Fonte: primária.

Nos termos de apresentação do pedido ou nas petições iniciais, foram alegados oito tipos de abusividades:

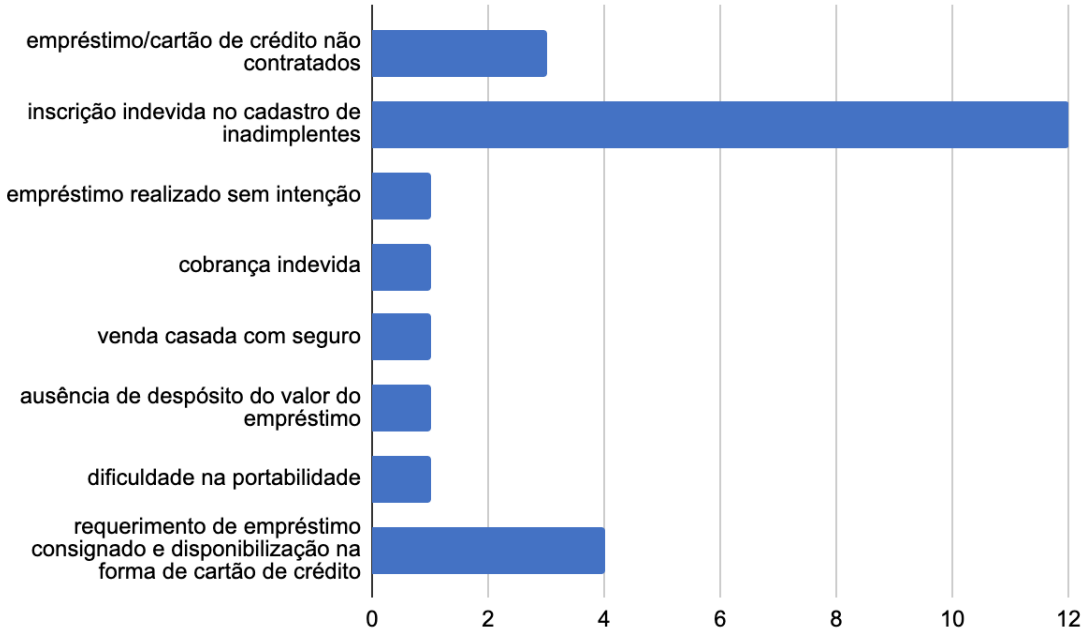

Figura 13 – Abusividades alegadas nas ações analisadas.
Fonte: primária.

Cabe ressaltar que quatro dos autores que alegaram inscrição indevida no cadastro de inadimplentes, também alegaram que sequer tinham contratado o empréstimo ou cartão de crédito que ensejou a inscrição. Porém, estes dados foram contabilizados apenas como “inscrição indevida no cadastro de inadimplentes”, considerando que foi a consequência final do suposto ato abusivo.

Ainda, salienta-se que o único dado inserido como “cobrança indevida” foi contabilizado separadamente daqueles enquadrados como “inscrição indevida no cadastro de inadimplentes” justamente porque foi o único caso em que a cobrança não resultou em inscrição do nome do autor no cadastro restritivo de créditos.

Além disso, da alegação de dificuldade na portabilidade adveio sentença que identificou uma suposta contratação de empréstimo não comprovada pelo banco, determinando, portanto, a exclusão dos descontos referentes àquele contrato. No entanto, ainda que tenha sido identificada uma abusividade referente à empréstimo não contratado, este dado foi contabilizado separadamente, já que as informações da Figura 13 estão levando em consideração apenas as reclamações feitas pelos autores.

Dentre os objetos das ações, 20 reclamações referiam-se à empréstimo consignado, enquanto 10 eram relativas à cartão de crédito consignado. Além disso, em uma das ações não foi possível identificar a origem da abusividade, considerando

que a pretensão se tratava exclusivamente de venda casada com seguro, sendo juntado apenas o contrato securitário[97].

Em relação aos termos destas 31[98] contratações às quais houve imputação de prática abusiva, observou-se que: a) o valor dos empréstimos variou entre R$ 334,56 e R$ 8.780,00, concentrando a maior porcentagem (20% desta categoria[99]) na faixa dos R$ 2.000,00 a R$ 3.000,00; b) o valor do limite dos cartões de crédito impugnados variou entre R$ 1.098,00 e R$ 3.170,00; c) em dois processos analisadas não constou essa informação.

Sobre as instituições financeiras requeridas, destaca-se que estas foram bem diversas: em 24 ações, houve 12 réus diferentes. A Figura 14 demonstra quais foram os requeridos nas ações analisadas, salientando-se que foram inseridos 28 dados neste gráfico em razão de quatro ações terem sido ajuizadas contra dois réus.

[97] Importante ressaltar que, apesar de terem sido analisadas 24 ações, neste ponto foram apreciados 31 dados, incluindo o processo sobre o qual não há informação da origem da abusividade. Isso porque seis pessoas apontaram abusividades advindas de mais de um contrato de crédito consignado: cinco pessoas apontaram irregularidades oriundas de dois contratos (sendo uma delas referente a dois cartões de crédito), e uma pessoa apresentou sua impugnação sobre três contratos diferentes.

[98]Como já informado,cinco ações tinham como objeto dois contratos diferentes e um tem como objeto três. Desta forma, há 31 contratações controvertidas no total.

[99]Esta porcentagem considera como 100% os 20 empréstimos contabilizados nesta categoria, desconsiderando os 9 contratos de crédito consignado formalizados na modalidade de cartão de crédito e os 2 processos em que é desconhecida a informação sobre o valor da contratação, seja ela em formato de cartão de crédito ou empréstimo.

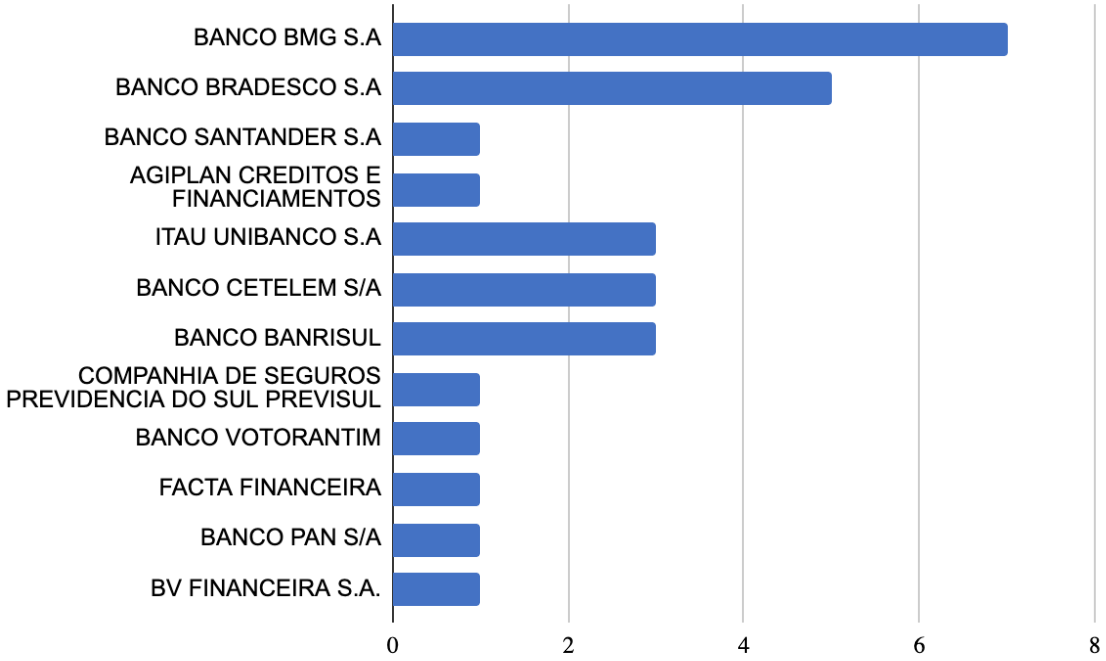

Figura 14 – Instituições financeiras requeridas nas ações analisadas.[100]
Fonte: primária.

No primeiro grau, 7 ações foram julgadas procedentes, 6 parcialmente procedentes, 10 improcedentes e 1 foi extinta sem julgamento de mérito, conforme demonstra a Figura 15.

[100] Na organização dos dados, contabilizou-se em uma única variável todas as nomenclaturas que designam o mesmo banco. Portanto, a variável “BANCO BMG S.A” inclui também os requeridos "BANCO BMG S/A" e "BANCO BMG S A"; a variável “BANCO BRADESCO S.A” inclui os requeridos "BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A" e "BANCO FINASA-BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A."; a variável “ITAU UNIBANCO S.A” inclui o requerido “ITAU S.A”; e a variável “BANCO BANRISUL” inclui o requerido “BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL”. Ainda, destaca-se um erro material que fez constar como requerido de uma das ações o “BANCO VOTORANTIN” (quando deveria ser “BANCO VOTORANTIM”).

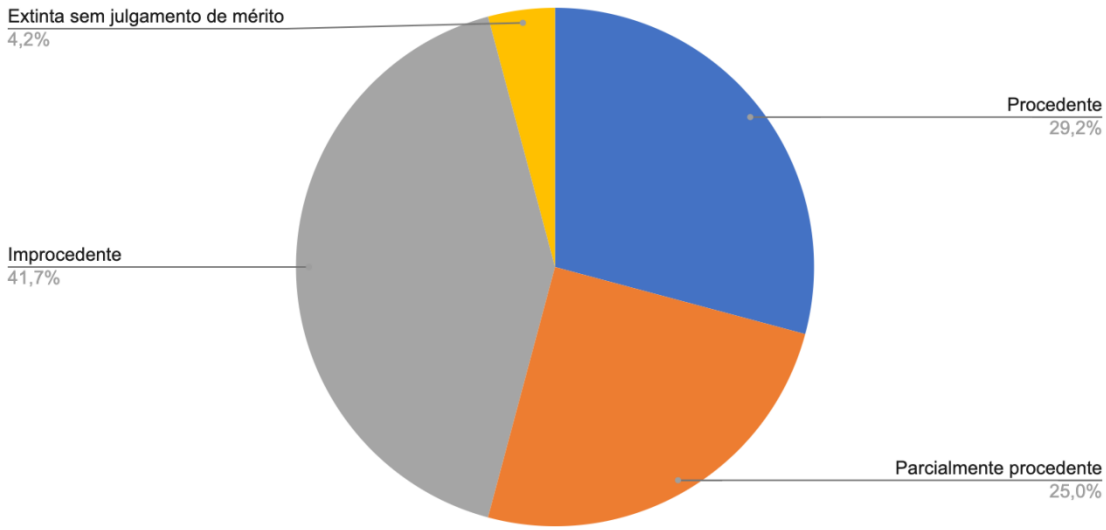

Figura 15 – Resultado em 1º grau das ações analisadas.
Fonte: primária.

Nos 24 processos analisados, houve recurso por parte dos autores em 13, por parte da instituição financeira em 10 e por parte de ambos em 1.

Em segundo grau, a apreciação dos recursos coube à Primeira Turma Recursal Cível[101], à Segunda Turma Recursal Cível[102], à Terceira Turma Recursal Cível[103] e à Quarta Turma Recursal Cível[104], sendo todas as decisões tomadas de forma unânime, com índice de provimento conforme a Figura 16:

[101]A Primeira Turma Recursal Cível, responsável pelo julgamento de recursos em oito ações, negou provimento a cinco, deu provimento a um (interposto pelo autor referente à inscrição indevida no cadastro de inadimplentes) e parcial provimento a dois (um interposto pelo banco, referente à reserva de margem consignável não contratada, cujo acórdão retirou a condenação por danos morais, e outro interposto pelo autor, referente à inscrição indevida no cadastro de inadimplentes, modificando a sentença de primeiro grau, que havia decidido pela improcedência).

[102]A Segunda Turma Recursal Cível, responsável pelo julgamento de recursos em seis ações, manteve a decisão de primeiro grau em cinco e deu parcial provimento a um (cuja ação versava sobre empréstimo realizado sem intenção e havia sido julgada parcialmente procedente), para o único fim de determinar que o banco realizasse o estorno do valor da conta da autora.

[103] A Terceira Turma Recursal Cível, responsável pelo julgamento de recursos em seis ações, manteve a decisão de primeiro grau em quatro deles, deu provimento a um (interposto pelo parte requerida em ação que versava sobre inscrição indevida em cadastro de inadimplentes e havia sido julgada procedente), e parcial provimento a um (interposto pela parte autora em ação cuja pretensão era referente à cobrança indevida realizada por dois bancos, tendo o acórdão ,que modificou a decisão de improcedência, reconhecido a inexigibilidade do débito em relação a um dos bancos).

[104] A Quarta Turma Recursal Cível, responsável pelo julgamento de recursos em quatro ações (as quais versavam sobre inscrição indevida no cadastro de inadimplentes), manteve a decisão de primeiro grau em todos. As sentenças tinham sido procedentes em três destas ações e parcialmente procedente em uma.

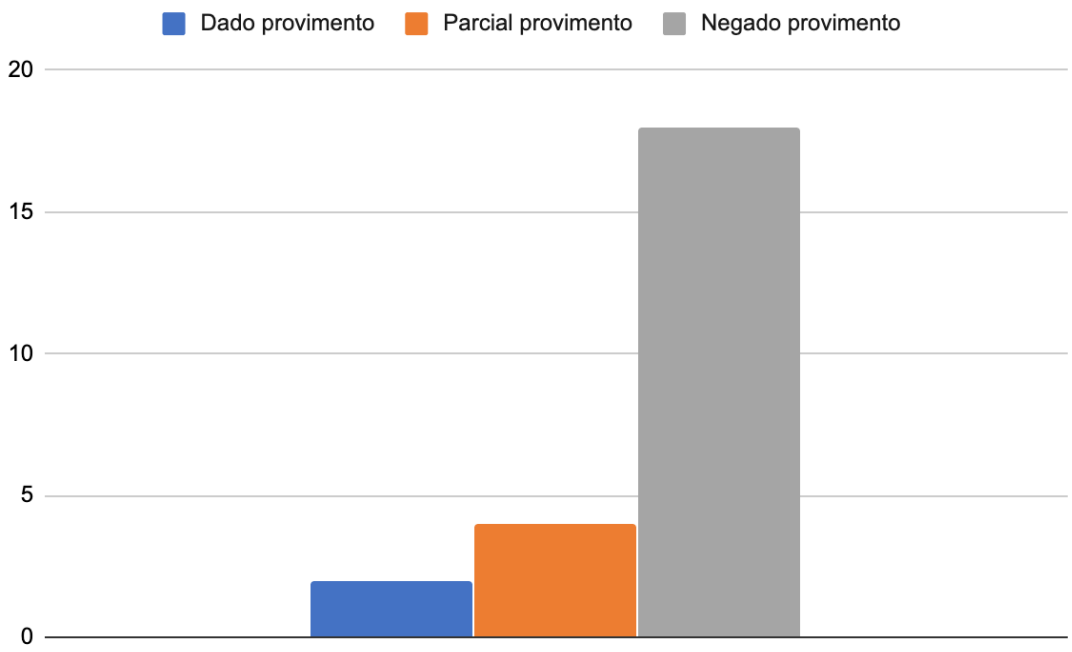

Figura 16 – Índice de provimento dos recursos inominados nas ações analisadas.
Fonte: primária.

Um dos recursos aos quais foi dado provimento foi interposto pela parte autora e julgado pela Primeira Turma Recursal Cível, enquanto o outro foi interposto pela parte requerida e julgado pela Terceira Turma Recursal Cível.

Compulsando os processos, depreende-se, também, que foram opostos embargos de declaração contra três acórdãos (dois pela parte autora e um pelo banco), mas todos foram desacolhidos. Ainda, em duas ações cujo resultado, após a apreciação das Turmas Recursais, havia sido de improcedência, os autores interpuseram recurso extraordinário, que tiveram seu seguimento negado. Infere-se, portanto, que nenhum dos acórdãos foi modificado posteriormente, prevalecendo a decisão das Turmas Recursais.

Após os recursos, 15 ações tiverem um desfecho positivo para o autor, o que compreende 62.5% das 24 analisadas. Seis delas foram julgadas no ano de 2017 e nove no ano de 2018.

Dos 8 tipos de abusividades relatadas pelos autores, 5 foram reconhecidas pelo Judiciário, conforme a Figura 17:

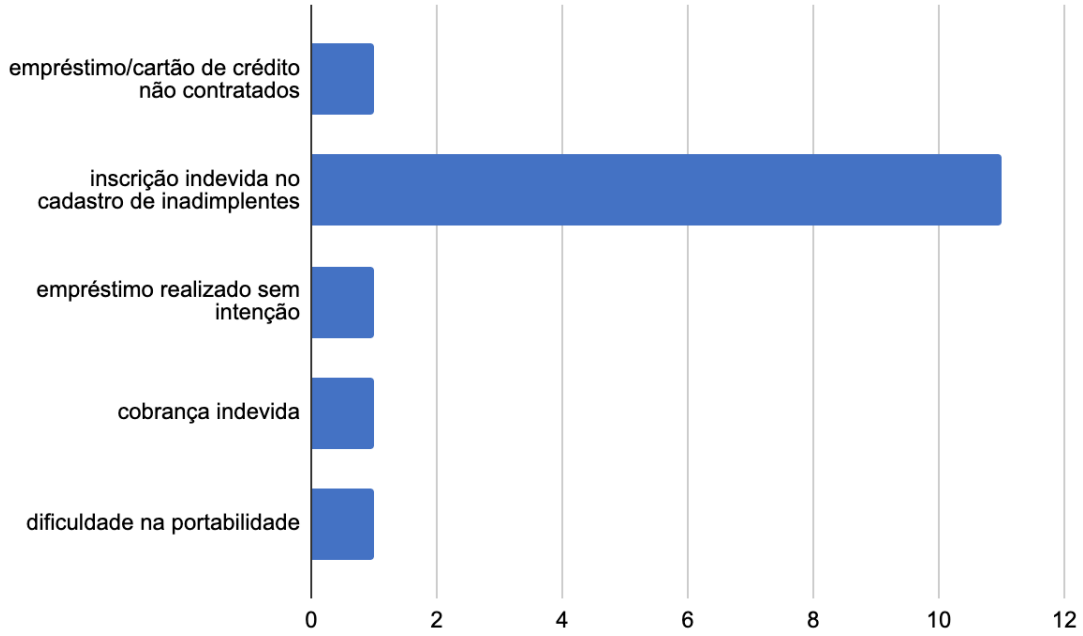

Figura 17 – Índice de procedência conforme o tipo de abusividade alegada.
Fonte: primária.

Nas três ações que versavam sobre empréstimo ou cartão de crédito não contratados havia a assinatura dos autores nos respectivos contratos. Em uma delas – a única com final favorável ao autor –, o banco apresentou os documentos intempestivamente, motivo pelo qual não foram analisados pelo juízo. Portanto, o índice de procedência de ações com alegação de ausência de contratação de empréstimo ou cartão de crédito consignado representa 33.333%.

Conforme se depreende do cotejo da Figura 13 com a Figura 17, das 12 ações que versavam sobre inscrição indevida no cadastro de inadimplentes, apenas 1 foi improcedente. Isso porque o empréstimo havia sido excluído por falta de margem consignável, razão pela qual deixou de ser vinculado ao Instituto Nacional do Seguro Social e descontado diretamente do benefício previdenciário da autora. Sendo assim, de fato, a contratante estava em mora com o banco requerido. Destarte, o índice de procedência de ações com alegação de inscrição indevida no cadastro de inadimplentes alcança 91.666666666667%.

A única ação com alegação de empréstimo realizado sem intenção (mediante fraude), que se tratava de contratação realizada por analfabeta funcional em caixa eletrônico, teve resultado favorável à autora.

Da mesma forma, a única alegação de cobrança indevida, sem inscrição no cadastro de inadimplentes, foi reconhecida pelo Judiciário, em que pese o resultado

da ação tenha sido de parcial procedência. Neste caso, o autor imputou a duas instituições financeiras (Banco Votorantim e Banco BMG) cobranças indevidas referentes a dois empréstimos. A Terceira Turma Recursa Cível deu parcial provimento ao recurso inominado interposto pelo autor contra a sentença de improcedência, reconhecendo a inexigibilidade do débito apenas com o Banco Votorantim.

A única ação que alegava venda casada com seguro de vida foi extinta sem julgamento de mérito porque a seguradora, antes do ajuizamento da ação, já havia cancelado o contrato e restituído os valores descontados, do que decorreu a ausência de interesse de agir da autora.

Outrossim, a alegação de ausência de depósito do valor do empréstimo também não foi reconhecida, tendo em vista que esta decorreu de uma inconsistência nos dados bancários fornecidos pelo autor. Afora isso, depreende-se das manifestações do autor nos autos do processo que ele pensava ter contratado empréstimo consignado e, no entanto, a contratação foi feita na modalidade de cartão de crédito.

A ação cuja alegação era de dificuldade na portabilidade teve resultado positivo para a autora, tendo a juíza leiga identificado, inclusive, um desconto indevido por parte do banco (sem comprovação da contratação).

As quatro ações que versavam sobre requerimento de empréstimo consignado e disponibilização na forma de cartão de crédito foram improcedentes, sob o argumento de que havia assinatura dos autores no termo de adesão.

Destas 15 ações que tiveram abusividades reconhecidas, seja com resultado total ou parcialmente procedente, em 10 houve condenação das instituições financeiras a danos morais[105]. Chama a atenção, ainda, o fato de que todas as ações com condenação por danos morais referiam-se à inscrição indevida no cadastro de inadimplentes. Na única ação em que não houve condenação a danos morais, apesar de ter sido reconhecida a inscrição indevida, a justificativa é a de que o erro não foi por culpa da parte requerida, mas sim do Instituto Nacional do Seguro Social, que não repassou o pagamento ao banco. No recurso interposto pelo autor em relação aos

[105] Em dois dos processos nos quais não houve condenação à indenização por danos morais, sequer havia pedido por parte do autor. Assim, somente em três processos o requerimento dos autores à indenização por danos morais foi indeferido.

danos morais, a Quarta Turma Recursal Cível sustentou que ele recebeu notificação do INSS informando as modificações que iriam ocorrer:

> A consignação em pagamento é apenas uma forma de adimplemento de dívidas, sendo obrigação do devedor providenciar meios de quitar as parcelas pendentes. Tendo o autor ficado ciente das modificações em seu cadastro junto ao INSS e da suspensão dos descontos, deveria ter procurado os bancos que possui contratos consignados e informado seus novos dados, o que não ocorreu, quedando-se inerte.
> No entanto, tendo a sentença reconhecido como indevidas as inscrições, e não havendo recurso por parte do réu, inviável a modificação, sob pena de reformatio in pejus.
> Porém, ressalto que a decisão é de fato confusa, já que reconhece em termos que há valores pendentes por culpa de terceiro. Assim, não houve a declaração de inexigibilidade de débito, o que possibilita ao banco a cobrança da dívida por outros meios.
> Frente a esse contexto, não há falar em indenização por danos morais. (RIO GRANDE DO SUL, 2017c)

O valor dos danos morais foi fixado entre R$ 3.000,00 e R$ 9.370,00, conforme a Figura 18:

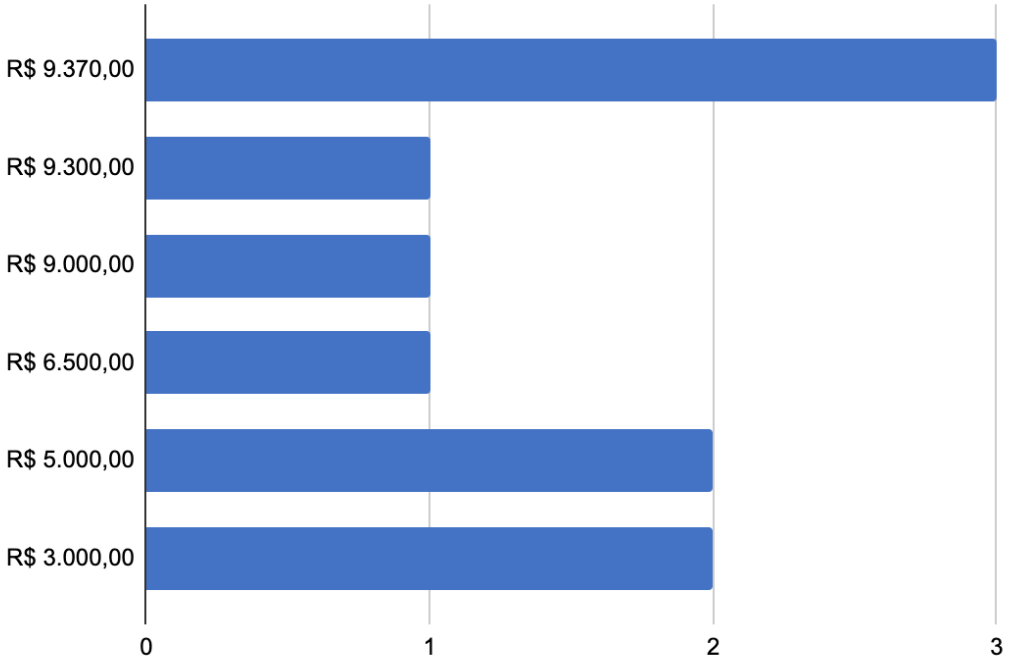

Figura 18 – Valor dos danos morais fixados nas ações analisadas.
Fonte: primária.

Destas 10 ações, 8 tiveram os danos morais fixados por sentença e 2 por acórdão (ambos mediante a modificação de uma sentença de improcedência). Além disso, cabe referir que em uma ação de inclusão indevida de reserva de margem consignável houve a condenação a danos morais no juízo de primeiro grau, a qual foi

afastada pela Primeira Turma Recursal Cível, sob o argumento de que não houve comprovação de danos subjetivos e que este ônus competia ao autor.

Das 12 instituições financeiras às quais foram imputados atos abusivos, 8 tiveram alguma prática abusiva reconhecida. São elas:

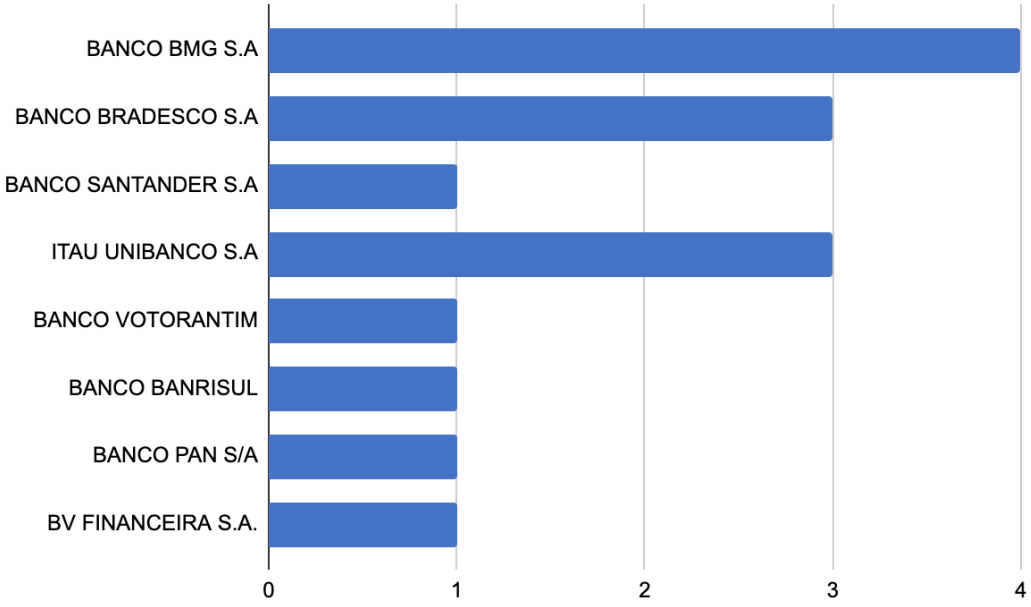

Figura 19 – Bancos que praticaram atos abusivos, conforme os dados analisados.
Fonte: primária.

Segundo os dados analisados, o Banco BMG S.A é a instituição financeira que mais praticou abusividades contra idosos em contratos de crédito consignado, concentrando 26.666666666667% do total de práticas abusivas reconhecidas pelas Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, nos anos de 2017 e 2018. Das 4 práticas abusivas identificadas, 1 diz respeito à reserva de margem consignável sem requerimento, 2 são referentes a inscrições indevidas no cadastro de inadimplentes e 1 é relativa à imposição de dificuldades na portabilidade.

O Banco Bradesco S.A, juntamente com o Itaú Unibanco S.A, é a segunda instituição financeira com maior número de abusividades reconhecidas, figurando, cada um, no polo passivo de 20% das ações com resultado favorável ao autor – todas referentes a inscrição indevida no cadastro de inadimplentes. Contra o Itaú Unibanco S.A, por sua vez, foi reconhecida a prática de 2 inscrições indevidas no cadastro de inadimplentes, bem como foi réu de uma ação envolvendo empréstimo realizado sem intenção pela autora, a qual foi parcialmente procedente.

As outras cinco instituições financeiras concentram, cada uma, 6.6666666666667% do total de abusividades reconhecidas. O Banco Santander S.A, o Banco Banrisul, o Banco Pan S/A e a BV Financeira S.A praticaram a inscrição indevida no cadastro de inadimplentes, enquanto o Banco Votorantim efetuou a cobrança indevida de débito, mas se absteve e inscrever o nome do autor no cadastro restritivo de créditos.

Sobre o modo de ajuizamento das ações com resultado positivo para o autor, 10 foram ajuizadas por meio de advogado e 5 foram ajuizadas diretamente no balcão do cartório pela própria parte. Dessa forma, percebe-se que apenas 3 das ações ajuizadas sem assistência jurídica foram improcedentes, o que representa 37.5%. Por sua vez, 6 das 16 ações ajuizadas por meio de advogado foram improcedentes, configurando, também, 37.5%. Assim, conclui-se que a ausência de advogado não influenciou na procedência ou na improcedência da pretensão autoral.

Cada abusividade foi reconhecida por uma comarca diferente, de maneira que 15 comarcas tiveram ações parcial ou totalmente procedentes, com um caso em cada uma. São elas: Canela, Farroupilha, Ijuí, Novo Hamburgo, Portão, Porto Alegre, Rio Grande, Santa Cruz do Sul, Santo Antônio da Patrulha, São Sebastião do Caí, São Leopoldo, Taquara, Teutônia, Uruguaiana e Viamão.

4.3 Considerações peculiares (qualitativamente) observadas em acórdãos das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul

Compulsando os 24 processos analisados, quatro fatos chamaram a atenção e merecem ser individualmente comentados.

O primeiro deles[106] diz respeito a uma inscrição indevida no cadastro de inadimplentes por um empréstimo consignado não quitado em razão do falecimento da contratante. A instituição financeira transferiu a dívida para o nome do marido da contratante, alegando que ambos tinham conta conjunta, e além de ter efetuado diversas cobranças indevidas, inscreveu o nome dele no cadastro de inadimplentes. Ou seja, o autor, que contava com 66 anos quando ajuizou a ação, lidando com o luto pela morte da sua companheira, era constantemente atormentado pelas insistentes cobranças do banco, que não cessaram nem mesmo com a apresentação da certidão

[106] Processo de nº 9003812-70.2017.8.21.0023 (RIO GRANDE DO SUL, 2017b).

de óbito da contratante de forma extrajudicial. A única solução foi recorrer ao Judiciário, que sequer apreciou de imediato o pedido liminar de exclusão do nome do autor do cadastro de inadimplentes, deferindo-o apenas em sentença prolatada mais de três meses após o ajuizamento da ação.

O segundo aspecto sobre o qual vale a pena tecer alguns comentários é referente ao empréstimo realizado sem intenção[107], o qual, conforme afirma a autora da ação em comento, foi realizado mediante fraude. A inicial narra que a autora, analfabeta funcional, foi até uma agência do Banco Itaú para resgatar o benefício de sua aposentadoria, quando foi questionada por uma atendente sobre o seu interesse na realização e empréstimo, ao que respondeu negativamente. Conta que a mesma atendente a encaminhou a uma funcionária do caixa, a qual lhe entregou vários documentos para assinatura e, diante da irresignação da autora pelo fato de não compreender o que estava escrito, disse que assinatura era imprescindível para que a autora recebesse seu benefício da aposentadoria. Afirma a exordial que, em seguida, a requerente foi encaminhada a um caixa eletrônico, onde um atendente entregou-lhe um cartão e o extrato do empréstimo consignado – do qual a autora, em razão da sua incapacidade de compreensão de textos, só tomou ciência quando mostrou o documento para a sua filha (RIO GRANDE DO SUL, 2016b, p. 4-7). A sentença de primeiro grau (RIO GRANDE DO SUL, 2016b, p. 210-211) reputou incontroverso o fato de a autora não pretender contratar empréstimo consignado, tendo em vista que sequer utilizou o valor que lhe fora creditado, e o acórdão (RIO GRANDE DO SUL, 2018) confirmou a sentença pelos próprios fundamentos, determinando, apenas, a realização, por parte do banco, do estorno do valor da conta da autora.

Neste caso, além de idosa, a consumidora era analfabeta funcional. Mesmo que sem capacidade de entender as condições da contratação, é permitido a ela realizar empréstimos mediante acesso pessoal em terminal eletrônico. Como já afirmado anteriormente, é responsabilidade da instituição financeira conhecer as condições que agravam a vulnerabilidade dos seus clientes. Assim, deveria o banco ter bloqueado a função de contratação de empréstimo em terminal eletrônico, a fim de cumprir as exigências do artigo 595 do Código Civil (BRASIL, 2002).

---

[107] Processo de nº 9002147-96.2016.8.21.0041 (RIO GRANDE DO SUL, 2016b)

O terceiro fato que merece ser comentado diz respeito à publicidade. Conforme já repisado no capítulo anterior, a promessa de um crédito rápido e fácil tem o poder de transparecer uma falsa naturalidade deste tipo de contratação. Afinal, quem não deseja dinheiro rápido e fácil?

Foi justamente esses dois adjetivos, conforme afirmado pela autora de uma das ações analisadas neste trabalho, atraíram-na para a contratação de empréstimo consignado. A parte autora, representada pela sua advogada Daniela dos Santos Machado, na petição inicial do processo nº 9002262-57.2016.8.21.2001, que tramitou na Comarca de Porto Alegre, colacionou, inclusive, fotografia da fachada da empresa intermediadora de crédito.

Gize-se. Passando por necessidades e apertos econômicos, passou enfrente a Loja Facta, segunda requerida, com sede no centro de Porto Alegre-RS, onde foi abordado por um representante da Financeira e avistou a fachada em que anunciava **"DINHEIRO FÁCIL E RÁPIDO"**, sendo justamente, o que o requerente precisava.

Figura 20 – Publicidade de empréstimo consignado
Fonte: RIO GRANDE DO SUL, 2016a, p. 5.

Considerando os riscos que o contrato de crédito consignado traz para os idosos, conduzindo-os ao seu superendividamento e, muitas vezes, privando-os do mínimo existencial, não é razoável que se tolere esse tipo de publicidade, considerando que induz o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Por fim, a última consideração qualitativa sobre a pesquisa refere-se às cinco[108] pessoas que se dirigiram à instituição financeira para contratar empréstimos pessoais

[108] Em quatro ações os autores apresentaram alegação principal no sentido de que pretendiam a contratação de empréstimo, e não de cartão de crédito. Além disso, na ação cuja alegação principal era a de que não houve depósito do valor do empréstimo, depreende-se das manifestações do autor nos autos do processo que ele pensava ter contratado empréstimo consignado e, no entanto, a contratação foi feita na modalidade de cartão de crédito

e foram surpreendidas com a disponibilização na forma de cartão de crédito. Isso porque o cartão de crédito com reserva de margem consignável acaba sendo mais lucrativo para as instituições financeiras, tendo em vista que o vínculo mantido com o contratante não tem período máximo de duração. Além disso, o cartão de crédito consignado constitui-se em um verdadeiro “beco sem saída” para o consumidor, na medida em que ele crê que o valor descontado do seu benefício serve para o abatimento da dívida, mas, em verdade, está pagando apenas o valor mínimo da fatura, de modo que a dívida nunca terá fim. Assim, as instituições muitas vezes, aproveitando-se da vulnerabilidade técnica do consumidor, acabam impingindo a aquisição do cartão de crédito com reserva de margem consignável.

Em quatro[109] ações analisadas no subtítulo anterior, os autores apresentaram alegação principal no sentido de que pretendiam a contratação de empréstimo, e não de cartão de crédito. Nenhuma delas foi procedente. E, na proposta de sentença do processo de nº. 9001809-81.2017.8.21.0011, a qual foi homologada, consta, inclusive, que "o mínimo que se exige do beneficiário da contratação e destinatário de valores depositados em sua conta bancária é que tenha ciência do que se refere o documento/crédito" (RIO GRANDE DO SUL, 2017a, p. 93). No entanto, uma das autoras das ações analisadas afirmou, na audiência de conciliação, que não leu o contrato no momento da assinatura. E, gize-se, isso não é incomum de acontecer, considerando que a pessoa precisa do dinheiro e confia no fornecedor. E em relação aos idosos, dada a sua condição de hipervulnerabilidade, essa situação ainda ocorre mais frequentemente. Afora isso, é relativamente fácil ludibriar a parte contratante, na medida em que o valor que ela pretende tomar emprestado é disponibilizado em uma conta e sacado mediante o uso de cartão, ou seja, da mesma forma que ocorre no empréstimo pessoal, ela tem acesso a um valor para saque. Cabe referir, ainda, que em dois dos quatro casos com esta alegação analisados no subtítulo anterior, os contratantes apenas sacaram o valor disponível, sem utilizar o cartão de crédito para efetuar compras.

E foi esse déficit informacional, operado muitas vezes de má-fé pelas instituições financeiras, que conduziu, em 2019, à inclusão do artigo 21-A na Instrução Normativa INSS/PRES nº 28 (BRASIL, 2008), o qual, como já mencionado, determina

[109]Além disso, na ação cuja alegação principal era a de que não houve depósito do valor do empréstimo, depreende-se das manifestações do autor nos autos do processo que ele pensava ter contratado empréstimo consignado e, no entanto, a contratação foi feita na modalidade de cartão de crédito.

que, em caso de contratação de cartão de crédito com reserva de margem consignável, as instituições financeiras devem emitir um Termo de Consentimento Esclarecido. No entanto, em que pese o esforço dispendido pelo Instituto Nacional do Seguro Social no combate a esse tipo de abusividade esse debate ainda é atual, na medida em que diversos contratos firmados antes de 2019 ainda estão sendo discutidos judicialmente e, ainda, porque muitos idosos ainda devem ser ludibriados na assinatura do referido do Termo de Consentimento Esclarecido.

Tanto é assim que uma decisão monocrática proferida por um desembargador da Décima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, em julgamento ocorrido em 1º de julho de 2020, converteu um contrato de crédito consignado, assinado em 19 de abril de 2017, em empréstimo pessoal consignado, utilizando-se – como refere o próprio desembargador – não de um "raciocínio civilista", mas sim de "proteção ao correntista como consumidor dos serviços que é" (RIO GRANDE DO SUL, 2020). Cabe, ainda, colacionar um excerto da referida decisão:

> Nos termos do art. 138 do CC/02, é anulável o negócio jurídico toda vez que as declarações de vontade emanarem de erro substancial que poderia ser percebido por pessoa de diligência normal em face das circunstâncias do negócio.
> A ignorância consiste em ausência de conhecimento da realidade, do conteúdo do negócio, sem ingerência de terceiro, ou seja, o agente se engana sozinho, o que torna o vício de difícil identificação.
> No caso dos autos, se está tratando de erro substancial sobre a natureza do negócio, uma vez que o autor declara que seu único intuito era de contratar um regular empréstimo pessoal consignado, o que difere do que foi realizado pela ré, disponibilizando o produto cartão de crédito.
> Veja-se que a parte autora firmou contrato de cartão de crédito, em 19.04.2017 – fls.55/56, com autorização de reserva de margem consignável, porém jamais o utilizou para a realização de qualquer compra que seja. Os documentos e faturas das fls. 57/67 possuem, tão somente, o valor do empréstimo realizado.
> A prova dos autos demonstra falha na prestação da informação por parte da instituição bancária ao consumidor, que pretendia contratar tão somente o empréstimo bancário e não ver-se atrelado ao produto cartão de crédito.
> Saliento ser dever dos fornecedores e prestadores de serviços o agir com lealdade e confiança na formação dos contratos, protegendo a expectativa de ambas as partes. Em outras palavras, a boa-fé objetiva – premissa basilar que deve ser observada em toda relação contratual – constitui um padrão ético de comportamento que deve ser seguido por ambos os contratantes em todas as fases da relação contratual.
> Manifesto que verifico a presença do abuso de direito por parte do apelante, eis que a liberdade contratual deve ser exercida em razão e nos limites da função social do contrato (art. 421), devendo também respeito aos ditames éticos da boa-fé objetiva (art. 422). (RIO GRANDE DO SUL, 2020)

Destarte, o que se entende é que há, de fato, abuso na prestação do serviço ao consumidor, considerando que as instituições financeiras violam os princípios da

boa-fé objetiva, da transparência, da solidariedade e da vulnerabilidade. E o Judiciário, nesses quatro casos mencionados, furtou-se de sua obrigação de garantir a eficácia do direito fundamental de proteção aos consumidores.

Neste momento do trabalho, finalmente é possível responder ao questionamento trazido no início deste capítulo: sim, os consumidores idosos que são contratantes de crédito consignadoesofrem abuso dos fornecedores desse tipo de serviço financeiro, o qual, por vezes, ainda é confirmado pelo Poder Judiciário.

5 Considerações finais

De todo o exposto, percebe-se que o crédito consignado se apresenta como uma complexa conjuntura: se, por um lado, os idosos recorrem a ele por não conseguirem prover o seu completo sustento contando apenas com o benefício auferido do Instituto Nacional do Seguro Social, por outro, comprometem boa parte da sua renda mensal com o crédito, de forma que o seu sustento, a longo prazo, ficará ainda mais prejudicado.

Veja-se que se uma pessoa que auferia R$ 880,00 no ano de 2016 comprometesse 35% do rendimento mensal, teria apenas R$ 572,00 para a sua subsistência e, não raras as vezes, da sua família também. Considerando que o valor da cesta básica em Porto Alegre, em janeiro de 2016, era R$ 432,64 (DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS, 2016, p. 2), sobrariam R$ 139,36 para o pagamento de despesas como aluguel, água, luz, internet,vestuário, transporte, lazer e, principalmente, gastos destinados à saúde.

Assim, questiona-se: é possível que um idoso consiga ter uma velhice digna contando com apenas R$ 572,00 para sobreviver durante o mês? De que forma o Estado tem se comprometido com a efetivação do direito constitucional da dignidade humana – esculpido no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal (BRASIL, 1988) –, o qual, como já visto no decorrer deste trabalho, deveria atingir de forma mais intensa os idosos, em razão de sua hipervulnerabilidade?

O primeiro questionamento prescinde de resposta, assumindo o *status* de pergunta retórica. Em relação ao segundo, pode-se dizer que o Estado, ao desvalorizar o salário mínimo, que se mostra totalmente insuficiente para o suprimento das necessidades vitais básicas – previstas na Constituição Federal na forma de direitos sociais, conforme o artigo 6º (BRASIL, 1988) –, está violando o princípio da dignidade da pessoa humana. Não bastando, cria medidas para estimular a contratação de crédito consignado – como o aumento do limite disponível para este tipo de transação –, além de permitir uma publicidade totalmente indutiva a comportamento perigoso à saúde ou à segurança do consumidor, tendo em vista que o comprometimento de 35% da renda de alguém

que recebe um salário mínimo pode, sim, colocar em risco à sua subsistência e de sua família. E tudo isso com o objetivo de alavancar a economia, oportunizando às instituições financeiras obterem lucro em razão do desamparo da população por parte do próprio Estado, que se esquiva da responsabilidade de lhe promover o mínimo existencial.

De qualquer sorte, não se pretende aqui, de maneira alguma, defender a extinção do crédito consignado ou reduzir a sua importância. Afinal, como já se refletiu ao longo do trabalho, o que seria da população – principalmente da parcela idosa – se não tivesse acesso ao crédito em caso de extrema necessidade? Portanto, na atual conjuntura, o crédito consignado constitui-se, muitas vezes, em um verdadeiro “mal necessário”.

O que é execrável, no entanto, é a banalização deste tipo de contratação, que é vista como algo natural apesar de levar ao superendividamento do consumidor, gerando um efeito “bola de neve”: uma contratação de crédito consignado leva a outra, considerando que parte da renda mensal é tomada para saldar os débitos creditícios, e a redução do ganho conduz a uma nova busca por crédito para promover a subsistência do tomador no mês que segue. Tanto é assim que as Tabelas 3 e 4 demonstraram que a grande maioria dos benefícios analisados possuía 3 ou mais empréstimos ativos vinculados. Ora, se a pessoa não conseguiu promover o seu sustento com 100% do seu rendimento mensal e necessitou buscar crédito consignado, obviamente conseguirá muito menos contando com apenas 65% dele.

E a necessidade do consumidor proporciona a prática de abusividades por parte das instituições financeiras, que se aproveitam da penúria das pessoas que procuram por crédito consignado, sabendo que, em estado crítico de fôlego financeiro, pouco – ou nenhum – termo que lhe for apresentado vai obstar a contratação. Afinal, quem já está totalmente endividado sequer vai se preocupar em ler o contrato que lhe for mostrado, tendo em vista que o crédito consignado não é uma opção, e sim uma necessidade, havendo urgência de uma nova fonte de renda.

Sobre as abusividades, insta ressaltar que o Estado, por meio do Instituto Nacional do Seguro Social, até tem progredido no resguardo de alguns direitos do consumidor, editando, ano a ano, novas regulamentações com limitações às instituições financeiras. A título de exemplo, cita-se a proibição de qualquer

atividade de marketing ativo, oferta comercial, proposta ou qualquer outra que tente convencer o beneficiário do Instituto Nacional do Seguro Social a celebrar contratos de crédito consignado dentro do período de 180 dias após a data do despacho do benefício.No entanto, entende-se que não é razoável nenhuma publicidade sequer após este prazo, considerando que, como já referido, viola o artigo 37, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Todavia, os resultados da presente pesquisa demonstram que ainda há muito a se fazer e que tal situação clama por atenção, na medida em que o Estado está se omitindo da sua obrigação de promover um envelhecimento saudável à população.

O primeiro passo, certamente, é impor restrições à publicidade do crédito consignado – assim como há em relação ao tabaco, por exemplo –, tendo em vista o grande risco de gerar o superendividamento. Aliado a isso, é necessário fazer campanhas de conscientização da população idosa, a fim de que consigam entender o caráter danoso desse tipo de contratação e utilizem-no apenas em caso de real necessidade. Da mesma forma, considerando o consumo excessivo – não apenas praticado pelos idosos – , faz-se necessário promover a educação para o consumo, incluindo-a como matéria obrigatória no meio escolar.

Ademais, embora não seja conveniente para as instituições financeiras – que se beneficiam da falta de compreensão dos longos contratos por parte dos idosos – acredita-se que a utilização de elementos visuais nos instrumentos pode facilitar o entendimento por parte dos consumidores, que podem processar a informação mais rapidamente.

Por fim, caso as instituições financeiras continuem praticamente reiteradamente abusividades contra idosos, uma alternativa é que as contratações de crédito consignado passem por um órgão fiscalizador, como o Ministério Público, apto a referendar o ato de adesão dos idosos, de forma a vigiar a atuação dos fornecedores desse tipo de serviço.

Assim, o que se extrai do trabalho é que se antes a velhice era privilégio de uma minoria, pode-se dizer que hoje o envelhecimento com dignidade é uma regalia. No entanto, não devemos esquecer que, como afirma Beavouir (1990, p. 56): “O adulto, ao decidir o destino do velho, em certas sociedades, está escolhendo seu próprio futuro”. Afinal, as pessoas nascem, crescem e, se tiverem sorte, envelhecem e morrem.

Referências

AFONSO, Luiz Fernando. **Publicidade abusiva e proteção do consumidor idoso**. São Paulo: Atlas, 2013. *E-book*. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522480227/. Acesso em: 06 ago. 2020

ALEXY, Robert. **Teoria de los derechos fundamentales**. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 1993.

ARANIBAR, Paula. Acercamiento conceptual a la situación del adulto mayor en América Latina. **Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía - CELADE** (Población y Desarrollo). Santiago do Chile, n. 21, dez. 2001. Disponível em: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7157/1/S01121061_es.pdf. Acesso em: 02 abr. 2020.

AZEVEDO, Fernando Costa de. **O desequilíbrio excessivo da relação jurídica de consumo e sua correção por meio da cláusula geral de proibição de vantagem excessiva no Código de Defesa do Consumidor**. 2014. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: https://lume.ufrgs.br/handle/10183/183751. Acesso em: 12 jul. 2020.

AZEVEDO, Fernando Costa de. O direito do consumidor e seus princípios fundamentais. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pelotas - UFPel** (Dossiê 'Consumo e Vulnerabilidade: a proteção jurídica dos consumidores no século XXI'). Pelotas, v. 3, n. 1, p. 25-50, jan/jun. 2017. Disponível em: https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/revistadireito/article/view/11960/7575. Acesso em: 25 mar. 2020.

AZEVEDO, Fernando Costa de; OLIVEIRA, Lúcia Dal Molin.O efeito "Matriosca": desvendando as especificidades dos grupos universais hipervulneráveis de consumidores nas relações jurídicas de consumo. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**. Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 88-107, jul/dez. 2018. Disponível em: https://www.indexlaw.org/index.php/revistadgrc/article/view/5108/pdf. Acesso em: 23 jul. 2020.

BAGGIO, Andreza Cristina. Publicidade de Medicamentos, Automedicação e a (Hiper)vulnerabilidade do Consumidor. *In*: OLIVEIRA, Andressa Jarletti Gonçalves de Oliveira; XAVIER, Luciana Pedroso (org.). **Repensando o direito do consumidor III**: 25 anos de CDC: conquistas e desafios. Curitiba: OABPR, 2015. p. 200-225. Disponível em:

http://www2.oabpr.org.br/downloads/REPENSANDO_O_DIREITO_DO_CONSUMIDOR.pdf. Acesso em: 06 ago. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Economia Bancária, 2017**: v. 1, n. 1. Brasília: BCB, 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/31122017. Acesso em: 09 abr. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de cidadania financeira, 2018**. Brasília: BCB, 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/Relatorio_Cidadania_Financeira.pdf. Acesso em: 08 abr. 2020.

BANCO DO BRASIL. **BB | Dona Hermínia - Empréstimo Consignado**. 2017. (0m29s). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=7lhPOByYE44. Acesso em: 27 abr. 2020.

BANCO DO BRASIL. **BB | Dona Hermínia - Reforma de Casa**. 2017. (1m). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=nNupfhvcVPY. Acesso em: 27 abr. 2020.

BARBOSA, Rui. **Oração aos moços** (edição popular anotada por Adriano da Gama Kury). 5. Ed. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 1999. Disponível em: http://www.casaruibarbosa.gov.br/dados/DOC/artigos/rui_barbosa/FCRB_RuiBarbosa_Oracao_aos_mocos.pdf. Acesso em: 26 mar. 2020.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida líquida**. Tradução: Carlos Alberto Medeiros. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

BAUMAN, Zygmunt. **Capitalismo parasitário e outros temas contemporâneos**. Tradução: Eliana Aguiar. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

BAUMAN, Zygmunt. **A ética é possível num mundo de consumidores?** Tradução: Alexandre Werneck. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

BEAUVOIR, Simone de. **A velhice**. Tradução: Maria Helena Franco Monteiro. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. O controle jurídico da publicidade. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo, n. 9, p. 25-57, jan/mar. 1994. Disponível em: http://bdjur.stj.jus.br//dspace/handle/2011/8981. Acesso em: 11 abr. 2020.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

BRANCO, Gerson Luiz Carlos. A proteção das expectativas legítimas derivadas das situações de confiança: elementos formadores do princípio da confiança e seus efeitos. **Revista de Direito Privado**. São Paulo, v. 3, n. 12, out/dez. 2002.

BRASIL. [Constituição (1988)]. C**onstituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 17 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 18 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm. Acesso em: 08 abr. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994**. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1994. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm. Acesso em: 17 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1994. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 24 jun. 2020.

BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 3561/1997 e seus apensados.** Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília: Câmara dos Deputados, 1997. Disponível em: https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/19849. Acesso em: 03 ago. 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Tribunal Pleno). **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2316**. Brasília: STF, 2000. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=1857067. Acesso em: 03 ago. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasiília, Presidência da República, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 19 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: 17 mar. 2020.

BRASIL. **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: Presidência da República, 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.820.htm. Acesso em: 08 abr. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n° 297**. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Brasília, DF, Superior Tribunal de Justiça, 2004. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf.pdf. Acesso em: 13 abr. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.953, de 27 de setembro de 2004**.Altera o art. 6º da Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, que dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento. Brasília: Presidência da República, 2004. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.953.htm. Acesso em: 10 abr. 2020.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Instrução Normativa nº 121, de 1º de julho de 2005**. Estabelece procedimentos quanto à consignação de descontos para pagamento de empréstimos contraídos pelo beneficiário da renda mensal dos benefícios. Brasília: Presidência do Instituto Nacional do Seguro Social, 2005 Disponível em: http://www.usp.br/drh/novo/legislacao/dou2005/mpsin121.html. Acesso em: 21 abr. 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Tribunal Pleno). **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591**. Código de Defesa do Consumidor. Art. 5º, XXXII, da CB/88. Art. 170, V, da CB/88. Instituições financeiras. Sujeição delas ao Código de Defesa do Consumidor, excluídas de sua abrangência a definição do custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas na exploração na intermediação de dinheiro na economia (art. 3º, §2º, do CDC). Moeda e taxa de juros. Dever-poder do Banco Central do Brasil. Sujeição ao Código Civil. Relator para o acórdão: Eros Grau, 07 jun. 2006. Disponível em: http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=266855. Acesso em: 13 abr. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 586316 / MG.** Direito do consumidor. Administrativo. Normas de proteção e defesa do consumidor. Ordem pública e interesse social. Princípio da vulnerabilidade do consumidor. Princípio da transparência. Princípio da boa-fé objetiva. Princípio da confiança. Obrigação de segurança. Direito à informação. Dever positivo do fornecedor de informar, adequada e claramente, sobre riscos de produtos e serviços. Distinção entre informação-conteúdo e informação-advertência. Rotulagem. Proteção de consumidores hipervulneráveis. Campo de aplicação da lei do glúten (lei 8.543/92 ab-rogada pela lei 10.674/2003) e eventual antinomia com o art. 31 do código de defesa do consumidor. Mandado de segurança preventivo. Justo receio da impetrante de ofensa à sua livre iniciativa e à comercialização de seus produtos. Sanções administrativas por deixar de advertir sobre os riscos do glúten aos doentes celíacos. Inexistência de direito líquido e certo. Denegação da segurança. Relator: Herman Benjamin, 17 abr. 2007. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequ

encial=2893505&num_registro=200301612085&data=20090319&tipo=51&formato=PDF. Acesso em: 13 abr. 2020.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Instrução Normativa nº 28, de 16 de maio de 2008**. Estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos tão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social. Brasília: P ncia do Instituto Nacional do Seguro Social, 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.820.htm. Acesso em: 08. abr. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n° 381**. Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas. Brasília, DF, Superior Tribunal de Justiça, 2009. Disponível em: http://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2013_34_capSumula381.pdf. Acesso em: 21 mar. 2020.

BRASIL. **Medida Provisória nº 681, de 10 de julho de 2015**. Altera a Lei n º 10.820, de 17 de dezembro de 2003, a Lei n º 8.213, de 24 de julho de 1991, e a Lei n º 8.112, de 11 de dezembro de 1990, para dispor sobre desconto em folha de valores destinados ao pagamento de cartão de crédito. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Mpv/mpv681.htm#art3. Acesso em: 08. abr. 2020.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Instrução Normativa nº 80, de 14 de agosto de 2015**. Alterada IN que trata do percentual de desconto de benefícios previdenciários. Brasília: Presidência do Instituto Nacional do Seguro Social, 2015. Disponível em:http://www.normaslegais.com.br/legislacao/Instrucao-normativa-inss-80-2015.htm. Acesso em: 09. abr. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.172, de 21 de outubro de 2015**. Altera as Leis n º 10.820, de 17 de dezembro de 2003, 8.213, de 24 de julho de 1991, e 8.112, de 11 de dezembro de 1990, para dispor sobre desconto em folha de pagamento de valores destinados ao pagamento de cartão de crédito. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13172.htm#art3. Acesso em: 08. abr. 2020.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Instrução Normativa nº 89, de 18 de outubro de 2017**. Altera a Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008. Brasília: Presidência do Instituto Nacional do Seguro Social, 2017. Disponível em: http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19362755/do1-2017-10-19-instrucao-normativa-n-89-de-18-de-outubro-de-2017-19362689. Acesso em: 09. abr. 2020.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Instrução Normativa nº 100, de 28 de dezembro de 2018**. Altera a Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008. Brasília: Presidência do Instituto Nacional do Seguro Social, 2018. Disponível em: http://www.normaslegais.com.br/legislacao/instrucao-normativa-inss-100-2018.htm. Acesso em: 10. abr. 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. **Resolução nº 1.338, de 17 de março de 2020**. Brasília: Presidência do Conselho Nacional de Previdência, 2020. Disponível em: http://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-1.338-de-17-de-marco-de-2020-248563992. Acesso em: 09 abr. 2020.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes *et al*. **Comentários à Constituição do Brasil**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. E-book. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553602377/. Acesso em: 05 ago. 2020.

CARDOSO, Alenilton da Silva. **Princípio da solidariedade**: o paradigma ético do direito contemporâneo. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2010.

CAS, Thiago Schlottfeldt Nascimento da. Da vulnerabilidade a hipervulnerabilidade: o idoso frente ao mercado de consumo. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**.Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 19-32, jul/dez. 2018, Disponível em: https://www.indexlaw.org/index.php/revistadgrc/article/view/4705/pdf. Acesso em: 02 abr. 2020.

CONFERÊNCIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA, 1., 2006, Brasília, DF. Anais [...]. Brasília, DF: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, Conselho Nacional dos Direitos do Idoso, 2006. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/conferencias/Idosos/regulamento_relatorio_1_conferencia_direitos_pessoa_idosa.pdf. Acesso em: 15 abr. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Cresce na Justiça número de queixas contra serviços bancários.** [Brasília]: Agência CNJ de Notícias, 5 mai. 2017**.** Disponível em: https://www.cnj.jus.br/cresce-a-judicializacao-de-queixas-de-servicos-bancarios/. Acesso em: 12 mar. 2020.

COSTA, Judith Martins. **A boa-fé no direito privado:** critérios para a sua aplicação. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS. **Custo da Cesta Básica aumenta em todas as cidades**. São Paulo: DIEESE, 2016. Disponível em:https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/2016/201601cestabasica.pdf. Acesso em: 09 jul. 2020.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS. **Custo da cesta básica recuou em 20 capitais.** São Paulo: DIEESE, 2017. Disponível em:https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/2017/201701cestabasica.pdf. Acesso em: 09 jul. 2020.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. Autorregulação do Crédito Consignado entra em vigor hoje (02). São Paulo: FEBRABAN, 2019. Disponível em: https://portal.febraban.org.br/noticia/3395/pt-br/. Acesso em: 05 ago. 2020.

GOMES, Orlando. **Contratos.** Atualização: Antonio Junqueira de Azevedo e Francisco Paulo de Crescenzo Marino. 26. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**: direito material (arts. 1.° a 80 e 105 a 108), v. 1. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (Brasil). **Número de idosos cresce 18% em 5 anos e ultrapassa 30 milhões em 2017.** [Rio de Janeiro]: Agência IBGE de Notícias, 26 abr. 2018. Disponível em:https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017. Acesso em: 15 mar. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (Brasil). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2018**. Rio de Janeiro: IBGE, 2018. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/educacao/9221-sintese-de-indicadores-sociais.html?=&t=resultados. Acesso em: 07 abr. 2020.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL.Já está no ar o “Não me Perturbe” das instituições financeiras. [Brasília]: INSS, 02 jan. 2020. Disponível em: https://www.inss.gov.br/ja-esta-no-ar-o-nao-me-perturbe-das-instituicoes-financeiras/. Acesso em: 11 abr. 2020.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Taxa de juros do consignado é reduzida a 1,80% para facilitar acesso ao crédito**. [Brasília]: INSS, 17 mar. 2020. Disponível em: https://www.inss.gov.br/taxa-de-juros-do-consignado-e-reduzida-a-180-para-facilitar-acesso-ao-credito/. Acesso em: 09 abr. 2020.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do consumidor contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. 6. ed. São Paulo: Atlas. 2013. *E-book.* Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522486472/. Acesso em: 06 ago. 2020

LIPOVETSKY, Gilles. **A felicidade paradoxal**: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo. Tradução: Maria Lucia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

MARQUES. **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos bancos**: ADIn 2.591. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARQUES, Claudia Lima. Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo, n. 95, p. 99-145, set/out. 2014.

MARQUES, Claudia Lima.**Contratos no Código deDefesa do Consumidor***.* 8 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MEDEIROS, Angélica Pott de; OLIVEIRA, Giulia Xisto de; BENDER FILHO, Reisoli,**Crédito consignado**: segmentos e efeitos econômicos. **Race**. Joaçaba, v. 17, n. 2, p. 783-810, maio/ago. 2018. Disponível em:https://portalperiodicos.unoesc.edu.br/race/article/view/16604/pdf. Acesso em: 09 abr. 2020.

MEDINA, Javier García; MARTÍN-CALERO, CRISTINA GUILARTE. La Protección Jurídico-Civil de la Ancianidad (The Legal Protection of the Elderly). **Oñati Socio-Legal Series**, Gipuzkoa (Spain), v. 1, n. 8, 2011. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1968389. Acesso em: 18 mar. 2020.

MENDES, Gilmar Ferreira *et al* (coord.). **Manual dos Direitos da Pessoa Idosa**. São Paulo: Saraiva, 2016. *E-book*. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788547212247/. Acesso em: 06 ago. 2020.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça de Minas Gerais (Décima segunda Câmara Cível). **Apelação Cível nº 1.0313.12.008330-5/001**– Ação declaratória de inexistência de débito c/c compensação por danos morais. Empréstimo consignado. Contratação por telefone. Irregularidade. Conduta ilícita. Dano moral evidenciado. Juros de mora. Súmula 54 do STJ. Relatora: Juliana Campos Horta, 11 abr. 2016. Disponível em:https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaPalavrasEspelhoAcordao.do?&numeroRegistro=10&totalLinhas=10&paginaNumero=10&linhasPorPagina=1&palavras=empr%E9stimo%20consignado%20contrata%E7%E3o%20telefone&pesquisarPor=ementa&orderByData=2&referenciaLegislativa=Clique%20na%20lupa%20para%20pesquisar%20as%20refer%EAncias%20cadastradas...&pesquisaPalavras=Pesquisar&. Acesso em: 11 abr. 2020.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. **Boletim recall em números 2019**. [Brasília]: Secretaria Nacional do Consumidor, 2019. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/BoletimRecall.pdf.Acesso em: 25 mar. 2020.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. **Nota Técnica n.º 248/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ**. Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo. [Brasília]: Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2019. Disponível: https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/notas-tecnicas/anexos/nota-tecnica-248.pdf. Acesso em: 10 abr. 2020.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. **Senaco SS assinam acordo para ampliar a fiscalização da prática abusiva na co ão de empréstimo consignado a idosos**. Brasília: Ministério da Justiça e Segurança Pública, 24 jul. 2019. Disponível em:justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1563994715.9. Acesso em: 10 abr. 2020.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. **Portaria Conjunta nº 1, de 24 de julho de 2019**.Institui Grupo de Trabalho Interinstitucional para apresentação de propostas de aperfeiçoamento da sistemática de operacionalização de consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios pagos pelo Instituto Nacional do Seguro Social. [Brasília]: Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2019. Disponível: http://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-conjunta-n-1-de-24-de-julho-de-2019-207240096. Acesso em: 11 abr. 2020.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Secretaria Nacional do Consumidor. **Guia**: corregulação do crédito consignado, Março/2020. Brasília: Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2020. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Guia---Corregulao-Crdito-Consignado-compactado---final_compressed-1.pdf. Acesso em: 06 ago. 2020.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Ministério recomenda: é preciso envelhecer com saúde**. [Brasília]: Agencia Saúde, 01 out. 2016. Disponível em: https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/25924-ministerio-recomenda-e-preciso-envelhecer-com-saude. Acesso em: 08 abr. 2020.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 30. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor**: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. Porto Alegre: Síntese, 1999.

NUNES, Rizatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

OLIVEIRA, Julio Moraes. **A importância do discurso do presidente John Kennedy para o direito do consumidor**. *[S. l.]*: Jus Navigandi, 2016. Disponível em: https://jus.com.br/artigos/47308/a-importancia-do-discurso-do-presidente-john-kennedy-para-o-direito-do-consumidor. Acesso em: 19 mar. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **A ONU e as pessoas idosas**. *[S. l.]* : ONU, [entre 2018 e 2020]. Disponível em: https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-idosas/. Acesso em: 13 mar. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **World Population Prospects 2019**. *[S. l.]* :ONU, Department of Economic and Social Affairs, 2019. Disponível em:

https://population.un.org/wpp2019/Graphs/Probabilistic/FERT/TOT/900. Acesso em: 13 mar. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Resolution 33/52**. World Assembly on the Elderly. New York: ONU, General Assembly, 1978. Disponível em: https://digitallibrary.un.org/record/187392?ln=en. Acesso em: 16 mar. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Report of the World Assembly on Aging**. New York: United Nations Publication, 1982. Disponívelem:https://www.un.org/esa/socdev/ageing/documents/Resources/VIPEE-English.pdf. Acessoem: 16 mar. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Political Declaration and Madrid International Plan of Action on Aging**. Madrid: ONU, Second World Assembly on Ageing, 2002. Disponível em: https://www.un.org/esa/socdev/documents/ageing/MIPAA/political-declaration-en.pdf. Acesso em: 17 mar. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Resolution 217 A**. Universal Declaration Human Rights. Paris: ONU, General Assembly, 1948. Disponível em: https://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/. Acesso em: 25 mar. 2020.

PERSONAGEM de Paulo Gustavo, Dona Hermínia deixa o cinema para fazer comercial. **PortalComunique-se**, São Paulo, 08 mai. 2017. Comunicação. Disponível em: https://portal.comunique-se.com.br/personagem-paulo-gustavo-dona-herminia-cinema-comercial/. Acesso em: 27 abr. 2020.

PORTO, Elisabete Araújo. **Evolução do crédito pessoal no Brasil e o superendividamento do consumidor aposentado e pensionista em razão do empréstimo consignado**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas) – Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/4428/1/arquivototal.pdf. Acesso em: 12 mar. 2020.

RAMOS, Paulo Roberto Barbosa. **Curso de direito do idoso.** São Paulo: Saraiva, 2014.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (Quarta Turma Recursal Cível). **Recurso Inominado nº 71004777314** – Comarca de Alvorada. Consumidor. Ação declaratória de inexistência de débito c/c repeti e indébito e indenização por danos morais. Contratação de seguro de vida através do “call center”. Consumidor hipossuficiente. Vício de consentimento. Nulidade da contratação. Devida a devolução, em dobro, do valor descontado em conta bancária. Danos morais configurados, em sua função punitiva. Quantum indenizatório que não comporta redução. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, 28 mar. 2014.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (Quarta Turma Recursal Cível). **Recurso Inominado nº 71004777314** – Comarca de Alvorada.

Consumidor. Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Contratação de seguro de vida através do “call center”. Consumidor hipossuficiente. Vício de consentimento. Nulidade da contratação. Devida a devolução, em dobro, do valor descontado em conta bancária. Danos morais configurados, em sua função punitiva. Quantum indenizatório que não comporta redução. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, 28 mar. 2014.

RIO GRANDE DO SUL. Comarca de Porto Alegre (Sétimo Juizado Especial Cível). **Ação nº 0037406-69.2017.8.21.9000.** Julgadora: Martinha Terra Salomon. Ajuizada em 02 nov. 2016.

RIO GRANDE DO SUL. Comarca de Rio Grande (Vara do Juizado Especial Cível). **Ação nº9002147-96.2016.8.21.0041**. Julgador: Vancarlo André Anacleto. Ajuizada em 12 dez. 2016.

RIO GRANDE DO SUL. Comarca de Cruz Alta (Vara do Juizado Especial Cível). **Ação nº 9001809-81.2017.8.21.0011.** Julgador: Sérgio Manduca Rosa Lopes. Ajuizada em 01 nov. 2017.

RIO GRANDE DO SUL. Comarca de Rio Grande (Vara do Juizado Especial Cível). **Ação nº9003812-70.2017.8.21.0023**. Julgadora: Angela Celina Sassi da Costa Garcia. Ajuizada em 10 nov. 2017.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (Terceira Turma Recursal Cível). **Recurso Inominado nº 0031147-58.2017.8.21.9000** – Comarca de Novo Hamburgo. Recurso inominado. Consumidor. Negócios jurídicos bancários. Recurso do autor adstrito aos danos morais. Empréstimo consignado em benefício do INSS. Mudanças realizadas pela previdência que alteraram o número do cadastro do requerente e o banco de depósito. Autor que foi notificado da mudança. Instituição financeira ré que não pôde realizar o desconto consignado, em decorrência das alterações. Autor que não efetuou os pagamentos. Inscrições que se mostram regulares. Contudo, mantida a sentença que determinou a exclusão dos apontamentos, sob pena de reformatio in pejus. Dano moral inocorrente. Recurso desprovido. Relator: Luis Antonio Behrensdorf Gomes da Silva, 21 nov. 2017.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (Segunda Turma Recursal Cível). **Recurso Inominado nº 0010875-09.2018.8.21.9000** – Comarca de Canela.Recurso inominado. Consumidor. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais. Empréstimo não contratado. Descumprimento contratual evidenciado. Situação excepcional não comprovada. Dano moral não configurado. Relator: Roberto Behrensdorf Gomes da Silva, 20 abr. 2018.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo (Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível nº 0029007-52.2008.8.26.0068** – Comarca de Barueri. Ação de revisão contratual. Relator: Silveira Paulilo, 28 abr. 2010. Disponível em: https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=4468840&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha_98ad71fe6b884c03a1cc7fa40dff966d&g-recaptcha-

response=03AGdBq27rDRo3btE9fFbtfduBZrp0wrwobA3iNfcVMsL26v0LrAV5JFTsftpdxxnwUK_8C9_47cCReAefBykPmBrW7SoaPlerEDdELeOde4eL2cSW1RNO9sYlKL9z1HWyQom0xaRjr1s15sz9dEEFQCT49dXcTcq0gDQJE9HhmzNl058KnSgtPaYJddfLdaWFXYhLxsv5fbsULi9FH82H9KO2JWB2zrDpSnWo-Nf7xTRzMT6GM-K6g1kxwyyVtwKdFbhwbWX26l8WgdJGjO_rchFlhIeHpEolE81cFc3TvDjCjv40ChjWziMkhO7wIhr87AGZ3BP120wSY8zkbigcJqtgnxMO6Ern6znznSDMwKey0WhIxyBBrVeLPQkuf-tIF6FE2IPCXg0Y6T7Gj-Ac2lps8oNuVcysxg. Acesso em: 21 abr. 2020.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo (Décima Quarta Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível nº 0006248-41.2009.8.26.0236**– Comarca de Ibitinga. Contrato. Empréstimo. Cartão e senha pessoal. Dever de guarda. Culpa recíproca. Dano moral. Relator: Melo Colombi, 17 abr. 2013. Disponível em: https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=6667215&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha_58998e3e7d92449abc48636e9d3c77b6&g-recaptcha-response=03AGdBq27cZBQeZ--KeEXdJGA3L5Xh063XbgJ80pSedkzZWSRIvah9WB1YzPLewaijtVFqus5Zsc--StiAPLogWlA6BxsKKAYug8iKvGDzjOBTTCJKRmgs0yKVQDURVTwwhtgrNTR7HBQZHY5PjXXA-g3D3QfsmHyjY9mk7ONn4isjeIGXBCo7Hh0Zrar6sV2GgM5Cm43yb0mLSePbEUpBo7ty4b-W-9rB9nRh5tVfalSLBKb6U-hYpjWXRuses48KvFu0idqh158mBppoOH1vzpfa00V5UgksvtgQhdlKhVdo6RcBs6HAcMyvU6i3hAI31GYw6alvStziuV3rMwpVOAGhjjSCfhHND2P6XfUuxKIFOUrQB7jZPhdlZ3FK19SJTO-cK6f-Cm1buA1JTYFHVOOi-Lj4lS9atg. Acesso em: 20 abr. 2020.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. **Curso de direito constitucional**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2019*. E-book.*Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553610105/. Acesso em: 06 ago. 2020.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais**: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. 11. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores hipervulneráveis**: a proteção do idoso no mercado de consumo. São Paulo, Atlas, 2014.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **Você já ouviu falar na Economia Prateada?** Rio de Janeiro: Agência Sebrae de Notícias, 08 ago. 2019. Disponível em: http://www.rj.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/RJ/voce-ja-ouviu-falar-na-economia-prateada,498e707cb6d6c610VgnVCM1000004c00210aRCRD. Acesso em: 08 abr. 2020.

SERASA EXPERIAN. Um em cada cinco inadimplentes no Brasil tem entre 41 e 50 anos, revela Serasa Experian. São Paulo: 27 ago. 2019. Disponível em: https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/um-em-cada-cinco-inadimplentes-no-brasil-tem-entre-41-e-50-anos-revela-serasa-experian. Acesso em: 06 abr. 2020.

SPC BRASIL. Inadimplência abre o ano com alta de 1,38%, a segunda menor variação para os meses de janeiro em uma década, mostram CNDL/SPC Brasil. [São Paulo]: SPC Brasil, 19 fev. 2020. Disponível em: https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas/indice/7202. Acesso em: 05 mai. 2020.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor**: direito material e processual (volume único). 9. ed. São Paulo: Método, 2020. *E-book.* Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530989712/. Acessoem: 05 ago. 2020.

ZANDEN, Jan Luiten van *et al* (eds.). **How Was Life**: Global Well-being since 1820. Paris: OECD Publishing, 2014. Disponível em: https://read.oecd-ilibrary.org/economics/how-was-life_9789264214262-en#page1. Acesso em: 13 mar. 2020.

Apêndice

Apêndice A – <u>Lista dos resultados da busca jurisprudencial nos parâmetros indicados no capítulo 4</u>

Processo de 1º grau	Processo de 2º grau	Data do ajuizamento	Comarca do ajuizamento	Órgão julgador do recurso	Data de julgamento do recurso	Relator
9000768-48.2016.8.21.0065	0011283-34.2017.8.21.9000	05/08/2016	Santo Antônio da Patrulha	Primeira Turma Recursal Cível	25/04/2017	Fabiana Zilles
9001860-42.2016.8.21.0039	0056582-68.2016.8.21.9000	20/06/2016	Viamão	Terceira Turma Recursal Cível	27/04/2017	Regis de Oliveira Montenegro Barbosa
9002782-04.2016.8.21.0033	0024057-96.2017.8.21.9000	10/08/2016	São Leopoldo	Primeira Turma Recursal Cível	30/05/2017	Fabiana Zilles
9003472-93.2016.8.21.0013	0024121-09.2017.8.21.9000	09/12/2016	Erechim	Primeira Turma Recursal Cível	30/05/2017	Fabiana Zilles
9002216-75.2016.8.21.3001	0019731-93.2017.8.21.9000	07/11/2016	Porto Alegre	Primeira Turma Recursal Cível	30/05/2017	Fabiana Zilles
9000049-83.2017.8.21.0048	0025667-02.2017.8.21.9000	17/01/2017	Farroupilha	Terceira Turma Recursal Cível	29/06/2017	Cleber Augusto Tonial
9003085-24.2015.8.21.0010	0001599-85.2017.8.21.9000	12/11/2015	Caxias Do Sul	Terceira Turma Recursal Cível	27/07/2017	Sergio Fernando Tweedie Spadoni
9000575-56.2016.8.21.0025	0023324-33.2017.8.21.9000	13/07/2016	Santana do Livramento	Terceira Turma Recursal Cível	31/08/2017	Giuliano Viero Giuliato
9002987-27.2016.8.21.0132	0019083-16.2017.8.21.9000	28/11/2016	Sapiranga	Terceira Turma Recursal Cível	31/08/2017	Giuliano Viero Giuliato
9000851-85.2016.8.21.0155	0029105-36.2017.8.21.9000	23/11/2016	Portão	Quarta Turma Recursal Cível	14/09/2017	Luis Antonio Behrensdorf Gomes da Silva
9000592-27.2017.8.21.0003	0052116-94.2017.8.21.9000	17/03/2017	Alvorada	Primeira Turma Recursal Cível	26/09/2017	Fabiana Zilles
9001339-35.2017.8.21.0016	0062985-19.2017.8.21.9000	15/05/2017	Ijuí	Primeira Turma Recursal Cível	31/10/2017	Fabiana Zilles
9001617-06.2017.8.21.0026	0060339-36.2017.8.21.9000	24/05/2017	Santa Cruz do Sul	Primeira Turma Recursal Cível	31/10/2017	Fabiana Zilles
9001274-	0031147-	16/03/2016	Novo	Quarta	17/11/2017	Luis

65.2016.8.21.0019	58.2017.8.21.9000		Hamburgo	Turma Recursal Cível		Antonio Behrensdorf Gomes da Silva
9002372-60.2017.8.21.0016	0071936-02.2017.8.21.9000	23/08/2017	Ijuí	Primeira Turma Recursal Cível	28/11/2017	Vivian Cristina Angonese Spengler
9023224-53.2017.8.21.0001	0072736-30.2017.8.21.9000	26/06/2017	Porto Alegre	Terceira Turma Recursal Cível	22/02/2018	Giuliano Viero Giuliato
9001680-61.2017.8.21.0016	0075754-59.2017.8.21.9000	14/06/2017	Ijuí	Quarta Turma Recursal Cível	23/02/2018	Glaucia Dipp Dreher
9002457-42.2016.8.21.2001	0030581-12.2017.8.21.9000	01/12/2016	Porto Alegre	Segunda Turma Recursal Cível	18/04/2018	Elaine Maria Canto da Fonseca
9002632-74.2017.8.21.0037	0027356-47.2018.8.21.9000	17/10/2017	Uruguaiana	Primeira Turma Recursal Cível	29/05/2018	José Ricardo de Bem Sanhudo
9002147-96.2016.8.21.0041	0010875-09.2018.8.21.9000	12/12/2016	Canela	Segunda Turma Recursal Cível	18/04/2018	Roberto Behrensdorf Gomes da Silva
9002262-57.2016.8.21.2001	0037406-69.2017.8.21.9000	02/11/2016	Porto Alegre	Terceira Turma Recursal Cível	26/04/2018	Fabio Vieira Heerdt
9000070-91.2018.8.21.0026	0024488-96.2018.8.21.9000	12/01/2018	Santa Cruz do Sul	Primeira Turma Recursal Cível	29/05/2018	José Ricardo de Bem Sanhudo
9000443-48.2017.8.21.0159	0008067-31.2018.8.21.9000	28/04/2017	Teutônia	Quarta Turma Recursal Cível	21/06/2018	Luis Antonio Behrensdorf Gomes da Silva
9002636-56.2017.8.21.0023	0078804-93.2017.8.21.9000	02/08/2017	Rio Grande	Terceira Turma Recursal Cível	10/07/2018	Fabio Vieira Heerdt
9001392-48.2017.8.21.0070	0040257-47.2018.8.21.9000	01/08/2017	Taquara	Segunda Turma Recursal Cível	08/08/2018	Roberto Behrensdorf Gomes da Silva
9000667-15.2017.8.21.0020	0075226-25.2017.8.21.9000	30/05/2017	Palmeira das Missões	Terceira Turma Recursal Cível	30/08/2018	Giuliano Viero Giuliato
9001809-81.2017.8.21.0011	0040198-59.2018.8.21.9000	01/11/2017	Cruz Alta	Segunda Turma Recursal	26/09/2018	Elaine Maria Canto da

				Cível		Fonseca
9003812-70.2017.8.21.0023	0021216-94.2018.8.21.9000	10/11/2017	Rio Grande	Segunda Turma Recursal Cível	24/10/2018	Alexandre de Souza Costa Pacheco
9000891-07.2017.8.21.0002	0060502-79.2018.8.21.9000	06/07/2017	Alegrete	Segunda Turma Recursal Cível	24/10/2018	Roberto Behrensdorf Gomes da Silva
9001760-40.2017.8.21.0011	0051187-27.2018.8.21.9000	01/11/2017	Cruz Alta	Segunda Turma Recursal Cível	24/10/2018	Elaine Maria Canto da Fonseca
9000477-68.2018.8.21.0068	0068054-95.2018.8.21.9000	07/05/2018	São Sebastião do Caí	Primeira Turma Recursal Cível	30/10/2018	Fabiana Zilles

As sete linhas demarcadas foram excluídas da pesquisa em razão de os Autores possuírem menos de 60 anos ao tempo do ajuizamento da ação.