



Proteção Jurídica do Consumidor Idoso na Região Norte do Brasil: Desafios e Repercussões dos Empréstimos Consignados sobre os Benefícios Previdenciários

Legal Protection of Elderly Consumers in the Northern Region of Brazil: Challenges and Repercussions of Payroll-Deductible Loans on Social Security Benefits

Ulisses Cordeiro Maquine

Resumo: A proteção dos direitos dos consumidores idosos na região Norte do Brasil enfrenta sérios desafios, especialmente em relação aos empréstimos consignados, que afetam diretamente seus benefícios previdenciários. Devido à sua renda fixa, essa população se torna vulnerável e alvo de instituições financeiras, resultando em um aumento significativo do superendividamento e expondo-os a riscos financeiros. O propósito deste estudo é analisar a relação entre empréstimos consignados e a proteção dos direitos dos idosos, buscando identificar os principais desafios e os impactos desse fenômeno na segurança financeira desses indivíduos. A pesquisa foi realizada por meio de uma análise documental e revisão da literatura, com ênfase em dados recentes sobre fraudes e práticas abusivas nas contratações de crédito consignado direcionadas aos idosos. Os achados indicam uma realidade alarmante: o crédito consignado, que deveria funcionar como uma ferramenta de inclusão, muitas vezes se transforma em um mecanismo de exploração. A falta de informações claras nos contratos e o aumento das fraudes evidenciam a fragilidade desse grupo, que frequentemente assume dívidas superiores à sua capacidade de pagamento. Embora haja esforços judiciais para restaurar a justiça, a falta de uma legislação específica continua a ser um obstáculo significativo. Diante desse cenário, é essencial que o Estado implemente políticas públicas eficazes para proteger os idosos, promovendo a educação financeira e a transparência nas práticas comerciais. A criação de programas de conscientização sobre os direitos do consumidor e uma regulamentação mais rigorosa para instituições financeiras são fundamentais para garantir um ambiente de consumo mais seguro e equitativo para os idosos.

Palavras-chave: empréstimos consignados; direitos dos consumidores; idosos; superendividamento; políticas públicas.

Abstract: The protection of the rights of elderly consumers in the Northern region of Brazil faces serious challenges, especially regarding payroll loans, which directly affect their pension benefits. Due to their fixed income, this population becomes vulnerable and a target for financial institutions, resulting in a significant increase in over-indebtedness and exposing them to financial risks. The purpose of this study is to analyze the relationship between payroll loans and the protection of the rights of the elderly, aiming to identify the main challenges and the impacts of this phenomenon on the financial security of these individuals. The research was conducted through a documentary analysis and literature review, focusing on recent data about fraud and abusive practices in the hiring of payroll credit aimed at the elderly. The findings indicate an alarming reality: payroll credit, which should function as an inclusion tool, often turns into a mechanism of exploitation. The lack of clear information in contracts and the rise in fraud highlight the fragility of this group, which frequently takes on debts exceeding

their repayment capacity. Although there are judicial efforts to restore justice, the absence of specific legislation remains a significant obstacle. In light of this scenario, it is essential for the State to implement effective public policies to protect the elderly, promoting financial education and transparency in commercial practices. The creation of awareness programs about consumer rights and stricter regulations for financial institutions are fundamental to ensuring a safer and more equitable consumption environment for the elderly.

Keywords: payroll loans; consumer rights; elderly; over-indebtedness; public policies.

INTRODUÇÃO

O superendividamento dos consumidores é um fenômeno comum na sociedade de consumo contemporânea. A importância do ato de consumir na vida das pessoas, juntamente com a expansão do mercado de crédito em diversos países nas últimas décadas, resultou em elevados níveis de endividamento e inadimplência entre os consumidores (Machado, 2022).

A análise do superendividamento dos idosos, especialmente no contexto dos empréstimos consignados, possui uma relevância social considerável, pois toca diretamente a dignidade e a qualidade de vida dessa população. O acesso a crédito, embora seja um direito, muitas vezes se torna uma armadilha para aqueles que já enfrentam limitações cognitivas, físicas e econômicas, como é o caso de muitos idosos. O endividamento excessivo pode resultar em consequências devastadoras, como a perda de bens essenciais, aumento da vulnerabilidade social e, em alguns casos, agravar problemas de saúde.

Segundo Martins e Souza (2020, p. 87): “O aumento da pressão financeira sobre os idosos, resultante do crédito fácil e das altas taxas de juros, contribui para a exclusão social e o comprometimento de sua saúde emocional e financeira”. Portanto, este estudo visa não apenas analisar os impactos econômicos do endividamento entre idosos, mas também avaliar como as políticas públicas podem ser mais eficazes em garantir a proteção desses indivíduos, promovendo um envelhecimento mais digno e seguro (Martins e Souza, 2020, p. 87).

Além disso, a discussão sobre a proteção do consumidor idoso reflete a necessidade de uma maior conscientização e fiscalização sobre práticas de crédito abusivas, especialmente em regiões como o Amazonas, onde o acesso a serviços financeiros pode ser mais limitado, o que amplifica as desigualdades (Alves, 2022).

De acordo com Alves (2022), um dos principais aspectos que permeiam a relação de consumo, regida pelas normas da Lei Federal nº 8.078/90, que estabeleceu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), é o princípio da vulnerabilidade do consumidor. No entanto, alguns consumidores, devido a diversos fatores, podem estar em situações ainda mais fragilizadas. Esse é o caso dos idosos, que, por apresentarem uma vulnerabilidade acentuada em comparação aos demais consumidores, são considerados “hipervulneráveis”. Essa situação se agrava com a perda de algumas capacidades físicas ou mentais, o que pode dificultar sua interação nas relações de consumo, além da necessidade de produtos

e serviços oferecidos por certos fornecedores, criando uma forma de “dependência” em relação às condições impostas por eles.

No Brasil, a situação das pessoas idosas é abordada de maneira específica pela Constituição Federal, que, em seu artigo 230, assegura uma proteção explícita, destacando sua vulnerabilidade na sociedade. Nesse contexto, os idosos são considerados vulneráveis de forma cognitiva, física e psicológica, pois estão em uma fase avançada da vida e enfrentam necessidades essenciais e urgentes para a manutenção de sua existência (Faria, 2021).

Nesse contexto, a proteção do consumidor idoso no Amazonas enfrenta desafios significativos, especialmente no contexto dos empréstimos consignados relacionados aos benefícios previdenciários. Essa modalidade de empréstimo consignado foi instituída no governo do ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva no ano de 2003, pela lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003 (Barone; Sader, 2008). E consiste no desconto em folha de pagamento das parcelas de empréstimos tomados por aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e servidores das esferas federal e municipal, que não deve comprometer mais do que 35% de sua renda, taxa determinada pelo Banco Central. Dos 35% de margem que devem estar disponíveis para tomada de crédito, 30% estão destinados para empréstimos pessoais e 5% para aquisição de cartões de crédito (Freire, 2018).

Portanto, o problema de pesquisa está na análise das práticas de concessão e utilização desses empréstimos, que frequentemente levam a situações de endividamento excessivo e obrigações financeiras insustentáveis para essa população vulnerável. Logo, intuito deste estudo é examinar os impactos sociais e econômicos dos empréstimos consignados sobre os idosos na região norte, além de avaliar a eficácia das medidas de proteção ao consumidor previstas na legislação atual.

A pesquisa buscará apresentar recomendações para aprimorar a defesa dos direitos dos idosos, assegurando sua dignidade e segurança financeira. Para alcançar tal intento, o método aqui empregado será o da análise da literatura jurídica, com uma abordagem amparada em pesquisas essencialmente bibliográficas e jurisprudenciais, assim como de teorias e conhecimentos relacionados ao tema.

O trabalho está estruturado em cinco partes principais: 1) Introdução ao direito do consumidor e à vulnerabilidade social e econômica dos idosos; 2) Análise dos aspectos legais dos empréstimos consignados no Brasil; 3) Discussão sobre o acesso à justiça para os consumidores idosos, abordando as dificuldades enfrentadas por esse grupo; 4) Avaliação dos impactos dos descontos em benefícios previdenciários sobre a vida financeira dos idosos; e 5) Estudo específico sobre o consumidor idoso no Norte do Brasil, considerando as particularidades regionais e os desafios locais relacionados ao crédito consignado.

DIREITO DO CONSUMIDOR

Qualquer pessoa com capacidade financeira, ou seja, que tenha condições de adquirir produtos, pode ser vista como um consumidor. Existem várias categorias de consumidores, e as empresas, além das que produzem bens de consumo, têm a responsabilidade de identificar perfis que se alinhem aos produtos ou serviços que disponibilizam. Elas desenvolvem estratégias de marketing para atrair o máximo de consumidores potenciais, visando gerar lucros e impulsionar a economia (Nascimento, 2024).

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é considerado a lei mais inovadora do século XX, provocando uma profunda e significativa transformação no ordenamento jurídico brasileiro. Sua criação visou regular as relações de consumo, gerando uma influência direta em todo o sistema jurídico do país, o que alterou de maneira substancial a doutrina e a jurisprudência nos tribunais (Almeida, 2021). Assim, observa-se que o CDC se tornou um referencial essencial para o direito obrigacional, assim como para as relações contratuais e os institutos que geram relações de consumo (Cavaliere Filho, 2019).

No CDC, o consumidor não é uma definição meramente contratual (o adquirente), mas visa também proteger as vítimas dos atos ilícitos pré-contratuais, como a publicidade enganosa, e das práticas comerciais abusivas, sejam ou não compradoras, sejam ou não destinatárias finais. Visa também defender toda uma coletividade vítima de uma publicidade ilícita, como a publicidade abusiva ou violadora da igualdade de raças, de credo e de idades no mercado de consumo, assim como todas as vítimas do fato do produto e do serviço, isto é, dos acidentes de consumo, tenham ou não usados os produtos e serviços como destinatários finais (Marques, 2013, p. 92).

A Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor) entrou em vigor em 11 de março de 1991, estabelecendo uma regulamentação para as relações de consumo em conformidade com a Constituição Federal brasileira de 1988, tornando-se um importante marco de inovação para a cidadania. O constituinte tinha como objetivo criar um Estado de bem-estar social, evitando assim a exploração nas relações de consumo. O artigo 5º, inciso XXXII, enfatizou a necessidade de elaborar uma lei específica para implementar esse programa de proteção. Assim, em 11 de setembro de 1990, foi promulgada a lei nº 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), introduzindo uma política nacional de proteção ao consumidor no ordenamento jurídico brasileiro, reconhecendo a especificidade das relações de consumo e a vulnerabilidade do consumidor (Rosa, 2024).

A Vulnerabilidade Social e Econômica dos Consumidores

Idosos

De acordo com Tartuce (2015), a vulnerabilidade processual é a suscetibilidade do litigante que o impede de praticar atos processuais em razão de uma limitação pessoal involuntária; a impossibilidade de atuar pode decorrer de fatores de saúde e/ou de ordem econômica, informacional, técnica ou organizacional de caráter permanente ou provisório.

A vulnerabilidade do consumidor é depositada como um dos fundamentos da política nacional de relações de consumo, aferindo sentido instrumental à proteção da defesa do consumidor e, logo, da dignidade da pessoa humana. Prontamente, para concretizar a dignidade da pessoa humana nas relações de consumo, se mostra imperativo o respeito à vulnerabilidade do consumidor (Dobbarro, 2016).

O consumidor idoso, devido à sua vulnerabilidade acentuada em relação às práticas do mercado, está mais exposto a assédios e violações de direitos por parte de fornecedores de produtos e serviços. Isso pode levar, entre outras consequências, ao fenômeno do superendividamento dessa população. Além disso, a falta de orientação sobre os riscos associados a esse tipo de contrato, somada ao fato de que, nesta fase da vida, os idosos precisam de produtos específicos para suas necessidades, resulta em uma situação em que muitos não têm condições de aumentar sua renda, dependendo apenas de seus modestos vencimentos (Santos, 2022).

Para Santos (2022), a partir dessa demanda social e econômica, a legislação brasileira destinada à proteção do consumidor idoso, destacando-se aqui o Código de Defesa do Consumidor e o próprio Estatuto do Idoso, sofreram alterações com a Lei nº 14.181/2021. Com a finalidade de aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, a referida norma preocupou-se especialmente com o idoso, ao prever no artigo 54 -C, inciso IV a vedação a assediar ou pressionar essa parcela da população para contratar produto, serviço ou crédito.

O consumidor já é tido como vulnerável. Contudo, o consumidor idoso é portador de uma vulnerabilidade ainda maior, a qual lhe coloca em uma condição especial quando está envolvido com relações jurídicas de consumo. A caracterização da hipervulnerabilidade do idoso é assim entendida por Cláudia de Lima Marques (2016):

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 de internet, etc.); sua vulnerabilidade fática quanto à rapidez das contratações; sua saúde debilitada; a solidão de 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.

Logo, a necessidade de proteção do consumidor idoso, nesse contexto, ocorre diante dos diversos fatores que acompanham o envelhecimento da pessoa natural, como a diminuição de aptidões físicas e psíquicas, bem como os fatores relacionados a pressões familiares e da própria sociedade de consumo, que atinge esse grupo populacional por meio do marketing agressivo e pelo direcionamento de mercado. Neste panorama e diante do cenário de endividamento e desemprego agravado pela pandemia de Covid-19, foi promulgada, em 02/07/2021, a Lei nº 14.181, que efetuou alterações no Código de Defesa do Consumidor e no Estatuto da Pessoa Idosa, inaugurando mecanismos de prevenção e tratamento ao superendividamento (Borges, 2023).

Dessa forma, a vulnerabilidade decorre da simples contratação ocorrer no mercado entre um consumidor e um fornecedor. Para garantir a proteção deste grupo, o Código de Defesa do Consumidor adotou em seu sistema geral de responsabilidade, a responsabilidade objetiva. Nesse sentido, a adoção se dá em razão da massificação dos produtos e serviços, pela alta possibilidade de o consumidor sofrer danos econômicos, à sua saúde ou segurança com a disponibilização de um produto ou serviço, pela insuficiência da responsabilidade subjetiva e por caber ao fornecedor arcar com os riscos de seu empreendimento.³⁴ Ao transferir para o fornecedor os riscos, o Código de Defesa do Consumidor cumpre seu papel de proteção em virtude da vulnerabilidade do consumidor (Silva, 2021).

Os Aspectos Legais dos Empréstimos Consignados no Brasil e o Acesso à Justiça para os Consumidores Idosos

Com a promulgação da Constituição de 1988, os anos seguintes foram dedicados a dar concretude a esse novo enfoque jurídico, que não se limita apenas ao Direito Positivo, à codificação e à legislação, mas também considera o ser humano. Não se trata de um sujeito abstrato de direito, mas sim de um ser humano real e visível, cujos anseios socioeconômicos, jurídicos e holísticos são reconhecidos. Um ser humano-pessoa-cidadão que solicita do Estado a proteção de seus direitos, o aprimoramento de seu bem-estar e o reconhecimento de sua vulnerabilidade frente ao mercado e à Administração. Assim, o século XXI marca a consolidação, no Brasil, do processo de redemocratização do Estado de Direito, gerando novos movimentos que, ao menos no âmbito do Judiciário, buscam uma Justiça mais acessível, rápida, efetiva, sensível às necessidades de todos os segmentos sociais e, em última análise, mais democrática (Pessoa, 2021).

Fruto de intenso debate entre diferentes categorias profissionais, acadêmicas, populares e políticas, o processo constituinte brasileiro, na década de 1980, impulsionado pelo movimento de redemocratização nacional, permitiu que entrassem na Constituição Federal de 1988 institutos legais de envergadura ampla, positivando garantias que ensaiavam um projeto de Estado de bem-estar social. No

texto constitucional, a previdência social – restrita aos trabalhadores contribuintes do sistema previdenciário – a assistência social e a saúde (com prestação sem contrapartida contributiva direta da população) estão compreendidas em um sistema de seguridade social que integra ações de iniciativa do poder público e da sociedade para a garantia de direitos de cidadania à população (Abreu, 2014).

Desde 1890 até o ano de 2024, diversas legislações referentes a empréstimos foram promulgadas. No entanto foi somente em 2003 que o empréstimo consignado, foi autorizado para todos os trabalhadores, aposentados e pensionistas. A oscilação econômica no Brasil ao longo do tempo justifica o intervalo significativo entre a introdução inicial do crédito consignado em 1890 e sua ampliação posterior em 2003 (Junior Paula, 2024).

Para Silva (2024), uma das modalidades mais comuns de contrato financeiro para aposentados é o empréstimo consignado, no qual o valor das parcelas é descontado diretamente do benefício previdenciário do aposentado, facilitando o acesso ao crédito. Essa modalidade possui taxas de juros geralmente mais baixas em comparação a outros tipos de empréstimos, pois existe uma garantia de pagamento por meio da renda mensal da aposentadoria. Tendo em vista que essa modalidade pode comprometer até 40% da renda mensal, conforme o que diz o art. 1º, § 1º, da Lei 10.820 de 2003:

O desconto mencionado neste artigo também poderá incidir sobre verbas rescisórias devidas pelo empregador, se assim previsto no respectivo contrato de empréstimo, financiamento, cartão de crédito ou arrendamento mercantil, até o limite de 40% (quarenta por cento), sendo 35% (trinta e cinco por cento) destinados exclusivamente a empréstimos, financiamentos e arrendamentos mercantis e 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito consignado (Brasil, 2003, n.p.).

De acordo com a decisão do STJ (2024):

Em uma ação contra a entidade de previdência, o aposentado solicitou que os descontos em sua aposentadoria complementar fossem limitados a 30% de seus rendimentos brutos, após os descontos obrigatórios. Esse limite era o máximo estabelecido pela Lei 10.820/2003 na época em que a ação foi proposta. Posteriormente, com a publicação da Lei 14.431/2022, o teto foi aumentado para 40%, sendo que 5% desse valor é destinado à amortização de despesas relacionadas ao uso de cartão de crédito consignado. Após ter seu pedido negado em primeira instância, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) acolheu a solicitação do aposentado, reconhecendo que os descontos em sua folha de pagamento haviam ultrapassado o limite legal. Em recurso especial, a entidade de previdência argumentou que não deveria ser tratada da mesma forma que as demais instituições financeiras abrangidas pela Lei 10.820/2003.

A decisão que autoriza a aplicação de descontos sobre verbas rescisórias, de acordo com o previsto nos contratos de empréstimo, financiamento, cartão de crédito ou arrendamento mercantil, representa uma significativa flexibilização nas relações de consumo e nas práticas de crédito no Brasil. Com o limite estabelecido em 40%, sendo 35% voltados para empréstimos e financiamentos e 5% para despesas relacionadas ao cartão de crédito consignado, o objetivo é proteger os consumidores, especialmente os mais vulneráveis, de serem sobrecarregados por dívidas excessivas. Entretanto, essa medida levanta preocupações quanto à proteção do consumidor. Embora permitir descontos sobre verbas rescisórias possa facilitar a recuperação de créditos pelas instituições financeiras, isso pode também piorar a situação financeira de indivíduos que já enfrentam dificuldades, especialmente em períodos de crise econômica.

Nesse sentido o acesso à justiça é um direito fundamental. Sem ele, a realização de outros direitos é inviável. Portanto, qualquer ameaça a esse acesso causa sérios danos aos princípios da igualdade e à supremacia da lei. A Constituição Federal de 1988 reconheceu o acesso à justiça como um direito em seu art. 5º, XXXV: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Esse dispositivo constitucional garante que todos, sem exceção, possam buscar a justiça, promovendo assim a construção de uma sociedade mais justa e republicana (Sadek, 2014).

No entanto esse acesso ainda exhibe barreiras, principalmente, quando se fala no acesso aos vulneráveis. O elevado custo do processo é um dos principais obstáculos à efetiva prestação jurisdicional. As altas custas processuais, combinadas com os honorários advocatícios, muitas vezes superam o benefício econômico obtido ao final da ação. Além disso, a longa duração dos processos representa uma barreira significativa à entrega da justiça. Muitas vezes, os benefícios das ações judiciais são desfrutados pelos descendentes das partes, devido ao extenso tempo necessário para a resolução. A lentidão dos processos judiciais resulta de diversos fatores. Em primeiro lugar, destaca-se a falta de uma estrutura adequada no Judiciário (Santos, 2024).

Para Santos (2024), além desses, outros fatores significativos também dificultam o acesso do cidadão à Justiça, como a falta de conhecimento sobre seus próprios direitos, resultante do muito baixo nível de educação formal da população brasileira, e o medo de represálias por causa da proposta de uma ação judicial. Dessa forma, os obstáculos mencionados acima impedem que o Estado ofereça ao cidadão a atividade jurisdicional de maneira justa, conforme garantido pela Constituição.

Os Impactos dos Descontos em Benefícios Previdenciários dos Segurados e Consumidores Idosos

A Lei 13.712/2015 permitiu o aumento da margem de consignação de 30% para 35%, sendo que os 5% acrescidos devem ser vinculados a contratações de cartão de crédito consignado. Desde então, houve a oferta massificada ao mercado

de consumo de operações de saque via cartão de crédito consignado (operação eminentemente diferente das operações de empréstimo consignado que, até então, eram concretizadas pelos consumidores). Indigitadas operações são hoje, porém, alvo de inúmeras demandas judiciais, as quais, sob o pretexto da existência de vício de consentimento e onerosidade excessiva das avenças, buscam discutir sua higidez (Gonçalves, 2015).

Inicialmente, o consumidor idoso realiza a contratação do empréstimo sem entender claramente suas cláusulas. A facilidade da primeira contratação acaba atraindo o idoso para novas operações, o que resulta em superendividamento, comprometendo a garantia do mínimo existencial para sua família e dificultando a resolução desse problema financeiro (a prevenção e o tratamento do superendividamento do consumidor são abordados nos artigos 54-A e seguintes do CDC) (Silva, 2021).

Por outro lado, Silva (2021), afirma que a fraude ocorre quando o consumidor idoso não solicita o empréstimo, mas ainda assim tem o crédito acessado. Essa situação é resultado de uma ação criminosa, onde o golpista se faz passar pelo segurado e retira o crédito de sua conta bancária. Como consequência, o idoso é descontado pela parcela do empréstimo fraudulento em seu benefício previdenciário. Além disso, a fraude também pode ocorrer quando o idoso não contrata o empréstimo, mas recebe o crédito em sua conta bancária. Essas operações de crédito costumam gerar comissões.

A jurisprudência tem afirmado que a “intervenção do Estado na economia, fundamentada na livre iniciativa, deve respeitar os princípios do direito do consumidor, que são protegidos por dispositivos constitucionais específicos (CF, arts. 170 e 5º, XXXII) (REsp. 744.602)”. Além disso, o Código de Processo Civil, em seu artigo 8º, determina que “ao aplicar a legislação, o juiz deve levar em conta os objetivos sociais e as necessidades do bem comum, promovendo e preservando a dignidade da pessoa humana, enquanto observa os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, legalidade, publicidade e eficiência”. Nesse contexto, em um brilhante voto, o Superior Tribunal de Justiça, representado pelo Ministro Herman Benjamin, ressaltou:

Proteger o hipervulnerável beneficia, na verdade, toda a sociedade, pois promove o respeito ao compromisso coletivo de inclusão social, que é fundamental. Isso não se refere apenas ao aspecto material, mas abrange a dimensão humanista e intangível dos princípios da dignidade humana e solidariedade. Garantir a inclusão judicial dessas pessoas hipervulneráveis, assim como dos representantes que as defendem, é essencial para que ninguém fique à mercê da Justiça por falta de alguém que defenda seus direitos prejudicados (Brasil, 2010).

Ao analisar as demandas judiciais e as relações de consumo no Brasil, nota-se que os idosos demonstram uma vulnerabilidade maior em comparação com outros consumidores, o que os classifica como consumidores hipervulneráveis (Tartuce; Neves 2021, p. 67). Além disso, essa hipervulnerabilidade é intensificada por vários

fatores, destacando-se a ausência de normas que realmente salvaguardem os direitos e interesses dessa população.

O Consumidor Idoso Diante dos Contratos de Crédito Consignado no Norte do Brasil

O empréstimo de dinheiro na modalidade “crédito consignado” surgiu como uma forma de inclusão dos idosos no mercado de consumo, mas resultou em um aumento significativo das taxas de superendividamento entre essa população. Além da exploração por parte dos fornecedores, muitos idosos começaram a assumir o papel de chefes de família. A aposentadoria, que deveria ser destinada apenas para garantir a qualidade de vida desses indivíduos, passou a ser parte da renda familiar, servindo para sustentar diversos dependentes (Souza, 2019).

A Justiça Federal e a Estadual vêm vivenciando um aumento progressivo de ações envolvendo empréstimos consignados de idosos. Os meios de comunicação também têm divulgado, com maior frequência, fraudes relacionadas a esse tipo de contrato. Com o aumento da expectativa de vida dos brasileiros, os idosos se tornaram uma grande fatia do mercado de consumo e os fornecedores voltam seus esforços para seduzir esse novo público que, por possuir renda certa, gera maior segurança no adimplemento das obrigações contratuais. Ocorre que esse novo público tem características próprias, com maior vulnerabilidade, sendo necessário avaliar se as atividades comerciais voltadas à captação desse público são adequadas e se a legislação e os órgãos administrativos têm conseguido proteger, de forma eficaz, esse grupo vulnerável (Ribeiro, 2022).

A oferta predatória de crédito no mercado de consumo tem se tornado uma prática das instituições financeiras e isso é inegável. O uso de práticas incisivas de abordagem, através de telefonemas reiterados, com técnicas de comunicação muito bem pensadas e que levam as pessoas a responderem o que as empresas esperam, estão ficando corriqueiras e perigosas, ultrapassando os limites da razoabilidade e levando o consumidor a ser vítima de situações que o levam a ciladas financeiras e até ao superendividamento, violando sua dignidade humana (Santos, 2023).

No Brasil, ainda não há uma abordagem legislativa específica para essa questão. Essa lacuna torna urgente a atualização do Código de Defesa do Consumidor, pois a ausência de normas impede a efetivação de princípios como o mínimo existencial e a dignidade da pessoa humana, fundamentais para esse grupo de consumidores que necessita de atenção especial nesta etapa da vida. O Estado deve agir de forma preventiva no combate ao superendividamento, promovendo a capacitação e a educação dos consumidores, além de tratar os casos já existentes. É essencial ter cautela ao lidar com consumidores classificados como hipervulneráveis, como os idosos. Esse grupo se encontra em uma situação de vulnerabilidade acentuada, o que os torna mais propensos a serem enganados por aqueles que buscam explorar sua renda (Souza, 2019).

Os principais argumentos por trás dessas demandas incluem a alegação de que o produto não foi contratado, citando fraude bancária, ou levantando questões

sobre as parcelas intermináveis do empréstimo. Além disso, há reclamações sobre a falta de compreensão a respeito da natureza do produto oferecido. Por exemplo, o requerente pode inicialmente desejar contratar um empréstimo consignado, mas acaba sendo oferecido um cartão consignado, o que não é percebido no momento da contratação (Oliveira, 2020).

No Amazonas o relator Marcelo Manuel da Costa Vieira, da 1ª Turma Recursal julgou O caso decidido pelo Tribunal de Justiça do Amazonas, por meio do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR), destaca a relevância do dever de informação em contratos de cartão de crédito consignado.

A anulação desses contratos, quando não há evidência de que o consumidor foi devidamente informado, reforça a proteção ao consumidor, que é fundamental no sistema jurídico brasileiro. As teses judiciais estabelecidas afirmam que o uso do cartão não implica aceitação tácita dos termos, sendo vital garantir a validade do contrato por meio da clareza nas informações. Além disso, a possibilidade de devolução em dobro dos valores descontados indevidamente, conforme o artigo 42 do CDC, fortalece os direitos do consumidor e reconhece a admissibilidade do dano moral em casos de falhas informativas. A decisão também enfatiza a responsabilidade dos fornecedores em manter a transparência nas relações contratuais, promovendo um equilíbrio que visa coibir práticas abusivas e garantir um mercado mais justo:

TJ-AM, Relator: Marcelo Manuel da Costa Vieira:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. SERVIÇO BANCÁRIO. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. NOVO ENTENDIMENTO FIRMADO POR MEIO DO JULGAMENTO DE IRDR PELO TJAM. FALTA COM O DEVER DE INFORMAÇÃO. CONTRATO INVÁLIDO. CONVERSÃO EM CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. COMPLEXIDADE MANTIDA. INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL. Em 2019, o Tribunal de Justiça do Amazonas, por meio do Incidente de Uniformização de Jurisprudência n. XXXXX-73.2018.8.04.9000, estabeleceu três teses sobre o cartão de crédito consignado. A primeira tese determinou que contratos de cartão consignado são inválidos se não houver prova clara de que o consumidor foi adequadamente informado sobre os termos do contrato. Nesse caso, o uso do cartão não valida o contrato nem afasta a possibilidade de dano moral, que deve ser analisado conforme o caso. A segunda tese afirmou que o uso do cartão não elimina o dever do fornecedor de fornecer informações claras no momento da contratação, e que a legalidade do contrato está diretamente ligada à sua validade. A terceira tese fixou que, em caso de contrato inválido, a restituição deve ser simples, com devolução dos valores pagos indevidamente, salvo quando houver má-fé comprovada, quando a devolução será em dobro, conforme o CDC (art. 42, parágrafo único). Mais recentemente, em fevereiro de 2022, o Tribunal de Justiça julgou o Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas n. XXXXX-75.2019.8.04.0000 (Tema 5 – IRDR), reafirmando essas teses e estabelecendo que é possível a revisão das cláusulas contratuais, a devolução em

dobro dos valores descontados e o reconhecimento do direito do consumidor a danos morais, dependendo do caso (Amazonas, 2022).

O caso mencionado, decidido pelo Tribunal de Justiça do Amazonas, reforça a necessidade de transparência na contratação de cartões de crédito consignado. As teses estabelecidas determinam que contratos sem informações claras são inválidos, independentemente do uso do cartão, e que a falta de informação adequada pode resultar em danos morais. Além disso, preveem a devolução dos valores pagos indevidamente, com a possibilidade de restituição em dobro quando houver má-fé, conforme o Código de Defesa do Consumidor. A decisão mais recente, por meio do IRDR, consolidou essas diretrizes, garantindo maior proteção aos consumidores, especialmente aos idosos.

De acordo com Alves (2020), entre as proteções previstas no Código de Defesa do Consumidor, como a proibição de práticas abusivas, estão aquelas direcionadas aos idosos. A maioria dessas infrações é perpetrada por fornecedores de crédito, que oferecem empréstimos pessoais consignados para beneficiários do INSS. Esses fornecedores exploram a facilidade de concessão e as necessidades específicas desses consumidores, que, muitas vezes, se tornam vítimas de fraudes, com as empresas utilizando seus dados para realizar empréstimos sem a devida autorização.

Em caso semelhante de contratação com fraude, o mesmo tipo de devolução foi observado em decisão do Tribunal de Justiça do Amapá.

No que se refere à devolução simples, o Tribunal de Justiça de Roraima decidiu que, mesmo com o idoso afirmando não ter contratado o empréstimo consignado, a turma concluiu que o banco não agiu de má-fé. Assim, a análise dos autos, especialmente o conjunto probatório, revelou a existência de um negócio jurídico fraudulento, sem suporte fático para os débitos, e a apelada não conseguiu demonstrar fatos que impedissem, modificassem ou extinguissem o direito da autora. Quanto à repetição do indébito, não houve comprovação de má-fé da Instituição Financeira, tornando impossível o sucesso do pedido nesse aspecto. Portanto, voto pelo parcial provimento do recurso, declarando a nulidade de todos os contratos questionados pela apelante, com a devolução simples dos valores descontados (CNJ, 2024) (Amapá, 2022).

De maneira semelhante foi possível observar em decisão do Tribunal de Justiça do Acre:

Afirma a autora que nunca celebrou negócio com o banco demandado, tampouco solicitou o cartão de crédito objeto do contrato questionado. Ressalta-se que o réu/apelante é quem possui a tecnologia na prestação do serviço, devendo disponibilizá-la ao consumidor com segurança, informação, clareza e transparência. Por tal razão, cabe ao fornecedor provar que não ocorreu falha em sua prestação, pois o consumidor,

nesse aspecto, possui hipossuficiência técnica. Assim, havendo fraude na contratação, não se pode considerar como sendo da autora a responsabilidade pelo pagamento das cobranças, o que torna indevidos os descontos em seu benefício previdenciário (Acre, 2021).

Nessa perspectiva, resta clara a falha na prestação de serviço do réu/apelante, já que permitiu a perpetuação da fraude, sendo, portanto, devida a declaração de inexistência do débito e a devolução dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora/apelada. Declarada a nulidade do contrato firmado, o qual previa descontos em folha de pagamento da autora, é caso de devolução dos valores deduzidos, sob pena de não ter qualquer eficácia a declaração de nulidade. No entanto, a devolução não deve ser em dobro. Deve-se considerar que as partes agem, em princípio, com boa-fé. A boa-fé se presume. O que não se presume é a má-fé. O réu, quando cobrou os valores, o fez com base em contrato supostamente válido existente entre as partes. Cobrou o que entendia que era o seu crédito, com base no contrato que mantinha. Não se pode lhe atribuir má-fé (CNJ, 2024).

Portanto, este trabalho evidencia a importância da hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas relações de consumo, particularmente em relação às instituições financeiras nos contratos de empréstimo consignado, que se manifestam como uma das causas do superendividamento e dos desafios financeiros enfrentados por essa faixa etária.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A vulnerabilidade dos idosos no mercado, devido à sua renda fixa, os tornou alvo de instituições financeiras e da publicidade, o que contribuiu para o aumento do superendividamento. A relevância de sua renda para a família, os expôs a riscos financeiros, especialmente em relação ao crédito consignado e aos cartões de crédito, com muitos casos de fraudes relatados que simulam contratações.

Portanto a investigação revela uma situação preocupante, onde o empréstimo consignado, que deveria atuar como um meio de inclusão, acaba se tornando um fator de exploração e vulnerabilidade. O aumento das fraudes e a falta de informações transparentes nos contratos evidenciam a fragilidade desse grupo, que frequentemente assume compromissos financeiros além de sua capacidade real.

Logo as decisões judiciais têm se esforçado para restaurar a justiça, reconhecendo a nulidade de contratos que não foram devidamente informados e promovendo a devolução adequada dos valores. No entanto, a carência de uma legislação específica e a necessidade urgente de um sistema de proteção mais efetivo para os consumidores hipervulneráveis, especialmente os idosos, são claras.

Diante do exposto, é essencial que o Estado atue de forma proativa, implementando políticas públicas que garantam a educação financeira, promovam a transparência nos serviços bancários e protejam contra práticas abusivas. A

pesquisa também se propõe a apresentar recomendações práticas para fortalecer a defesa dos direitos dos idosos, assegurando sua dignidade e segurança financeira. Isso pode incluir a criação de programas de conscientização sobre os direitos do consumidor, a capacitação de profissionais que atendem esse público e a promoção de regulamentações mais rigorosas para instituições financeiras, de modo a garantir que todas as transações sejam claras e justas. Assim, será possível criar um ambiente mais seguro e equitativo para os idosos no mercado de consumo.

Nesse sentido, conclui-se que o impacto da utilização do empréstimo consignado, deve ser abordado como um fenômeno complexo e interdisciplinar, e ainda há uma carência de estudos científicos sobre os efeitos práticos da nova legislação, especialmente no que diz respeito aos idosos.

REFERÊNCIAS

ABREU, Deivid. **Políticas públicas de saúde e assistência social no Brasil direcionadas às pessoas em situação de rua que fazem uso ou abuso de álcool e outras drogas: contribuições para um debate.** Cadernos Brasileiros de Saúde Mental/Brazilian Journal of Mental Health, v. 6, n. 14, p. 129-149, 2014.

ACRE. Acórdão. Tribunal de Justiça do Estado do Acre, jan. 2026. Tribunal de Justiça do Estado do Acre. **Justiça condena instituição bancária por descontos indevidos em benefício previdenciário decorrentes de contrato de cartão de crédito consignado não reconhecido pela consumidora.**

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor.** 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

ALVES, Cleiciane Oliveira. **O contrato de concessão de crédito consignado e o superendividamento do consumidor idoso.** 2020.

ALVES, Fabrício Germano; DE MEDEIROS, Mayara Vivian. A proteção jurídica do idoso como consumidor hipervulnerável. **Revista Jurídica Da FA7**, v. 19, n. 1, p. 13-27, 2022.

AMAZONAS. Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. **Recurso Inominado. Serviço bancário. Cartão de crédito consignado. Novo entendimento firmado por meio do julgamento de IRDR. Rel. Des. Marcelo Manuel da Costa Vieira.** Incidente de Uniformização de Jurisprudência n. XXXXX-73.2018.8.04.9000. Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas n. XXXXX-75.2019.8.04.0000 (Tema 5 – IRDR). Julgamento em fev. 2022. Acórdão.

AMAPÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Amapá. **Apelação Cível. Empréstimo consignado. Repetição do indébito. Ausência de má-fé. Devolução simples.** Relator: [nome do relator]. Julgamento em 2024. Acórdão.

BARONE, Francisco Marcelo; SADER, Emir. Acesso ao crédito no Brasil: evolução e perspectivas. **Revista de Administração Pública**, v. 42, p. 1249-1267, 2008.

BORGES, Viviane *et al.* **A Proteção do Consumidor Idoso frente ao Superendividamento: Uma análise da Lei nº 14.181/2021.** 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 931.513/RS.** Rel. Min. Herman Benjamin, julgamento em 25 nov. 2009, DJe 27 set. 2010. Acórdão. No voto, o Ministro destacou que proteger o hipervulnerável beneficia toda a sociedade, promovendo o respeito ao compromisso coletivo de inclusão social e à dignidade da pessoa humana.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2019.

CNJ. **Análise Da Tramitação De Processos Relacionados Às Pessoas Idosas No Brasil.** 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/pnud-cnj-relatorio-pessoas-idosas.pdf>. Acesso em: 29 de outubro de 2024.

DOBARRO, Sergio Leandro Carmo; VILLAVÉRDE, André. A vulnerabilidade agravada do consumidor idoso à luz do princípio da dignidade da pessoa humana. **Revista Jurídica Luso-Brasileira.** Ano, v. 2, p. 1371-1391, 2016.

FARIA, Luis Henrique Eslabão; CONCEIÇÃO, Lucas Gonçalves. **Direito do consumidor, idoso e crédito consignado: os reflexos da Lei N. 20.276/2020 do Estado do Paraná na Jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.** 2021.

GONÇALVES, Milton Rodrigues. A interpretação dos negócios jurídicos à luz da boa-fé: as operações de saque via cartão de crédito consignado efetivadas por consumidores hipervulneráveis, no período ligeiramente posterior à edição da Lei 13.172/2015. **Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania**, v. 4, n. 1, p. 56-66, 2019.

JUNIOR, Paula *et al.* **Empréstimo consignado: práticas abusivas diante do Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação pelo poder judiciário.** 2024.

MACHADO, Henrique Resende Versiani; MILANEZ, Felipe Comarela. A vulnerabilidade qualificada do consumidor idoso e o superendividamento: uma análise da Lei 14.181/21. **Revista de Direito**, v. 14, n. 01, p. 01-31, 2022.

MARQUES, Claudia Lima. 25 Anos de Código de Defesa do Consumidor e as Sugestões Traçadas pela Revisão de 2015 das Diretrizes da ONU de Proteção dos Consumidores para a Atualização. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 103, 2016.

MARQUES, Claudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico.** São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004.

NASCIMENTO, Natália Layane Almeida. Os impactos da falta de Educação Financeira como potencializador da vulnerabilidade do consumidor. 2024.

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**. 2020. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pelotas.

PESSOA, Flávia Moreira Guimarães. **Democratizando o acesso à justiça**. CNJ. Conselho N ed. Brasília, DF: CNJ, 2021.

RIBEIRO, Ethel Francisco. A proteção do idoso no mercado de consumo de crédito pessoal consignado. **Revista Jurídica da Seção Judiciária de Pernambuco**, n. 14, p. 167-185, 2022.

ROSA FLÁVIA, Franciele; DE OLIVEIRA, Tatiane; ABDU AZANK DE CARVALHO, Eduardo. **A Vulnerabilidade Ao Consumidor Idoso Frente Às Fraudes Cibernéticas**. 2024.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, n. 101, p. 55-66, 2014.

SANTOS RODRIGUES, Bruna; BISSANI, Tatiani; FERRARI, Érica Virgínia. **A Vulnerabilidade Do Consumidor Idoso E O Superendividamento**. Direito FABE, v. 1, n. 1, 2022.

SANTOS, Andréa Gusmão. **A prioridade dos idosos no trâmite dos processos judiciais e a expedição dos precatórios**. Jus Navigandi, Teresina, ano, v. 8.2024.

SANTOS, José Wyllyson dos *et al.* **Da hipervulnerabilidade da pessoa idosa no contrato de crédito consignado: possibilidades e limites diante do direito brasileiro**. 2023.

SILVA, Arianna Oliveira; PIVA, Juliana Carvalho. Os Impactos Dos Contratos Financeiros Para Os Aposentados. **Facit Business and Technology Journal**, v. 2, n. 51, 2024.

SILVA, Lorena Beatriz Albino *et al.* **Análise da hipervulnerabilidade do consumidor idoso nos contratos de empréstimo consignado**. 2021.

SILVA, Nathalia Strelow da; SANTOS, Karinne Emanoela Goettems dos. **A fraude nos empréstimos consignados: medidas de proteção eficazes em defesa dos idosos hipervulneráveis**. 2021.

SOUZA JÚNIOR, Edison Vítório de *et al.* Relação entre funcionalidade da família e qualidade de vida do idoso. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 75, p. e20210106, 2022.

STJ. Supremo Tribunal Judiciário. **Limite de desconto de crédito consignado se aplica a empréstimo concedido a aposentado por entidade de previdência complementar**. 2024. Disponível em: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 28 de outubro de 2024.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Limite de desconto de crédito consignado se aplica a empréstimo concedido a aposentado por entidade de previdência complementar.** 2023. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/30052023-Limite-de-desconto-de-credito-consignado-se-aplica-a-emprestimo-concedido-a-aposentado-por-entidade-de-previdencia.aspx>. Acesso em: 30 nov. 2024.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos.** Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil. Org.: Freire, Alexandre, p. 12, 2013.

TJ-AM. **Jurisprudência nº 1830090841.** Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-am/1830090841>. Acesso em: 30 nov. 2024.