

# **A VULNERABILIDADE DOS IDOSOS NA RELAÇÃO CONSUMERISTA: COBRANÇAS INDEVIDAS POR BANCOS.**

## **THE VULNERABILITY OF THE ELDERLY IN THE CONSUMER RELATIONSHIP: UNDUE COLLECTIONS BY BANKS.**

**DE JESUS, Yuri Queiroz<sup>1</sup>**

**CHOY, Marco Aurélio de Lima<sup>2</sup>**

### **RESUMO**

Nossa carta magna no título dos direitos e garantias fundamentais, em seu art. 5º, inciso XXXII, consagra a defesa do consumidor, por parte do estado, como direito fundamental. Como também, no §1º, do art. 230, da Constituição Federal de 1988, consagra o amparo das pessoas idosas pela família, sociedade e estado. E para ressaltar a importância do tema, o estado por meio das legislações: O Estatuto do Idoso, Lei 10.741, o Código de Processo Civil de 2015, Lei 13.105, e o Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, normatizam os direitos dos consumidores e da pessoa idosa.

Essas normas legais visam garantir a proteção dos direitos e garantias fundamentais aos idosos em suas relações sociais, de trabalho e consumerista. Não há lacuna de normas jurídicas sobre o tema, entretanto a observação a norma legal é inócua nas relações públicas e privadas. Por isso, recai sobre o estado, no aspecto legal e jurídico, prevenir pelas normas legais estabelecidas os atos ilícitos a desfavor da pessoa idosa. Fomentando instrumentos e meios para que goze a vida com dignidade na sociedade, através de relações com seus pares, participando efetivamente de negócios jurídicos com segurança.

A pesquisa de 2019 do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), informa que o aumento das pessoas idosas de 2012 a 2019 foi de 29,5%, dando também a estimativa de

---

<sup>1</sup> Yuri Queiroz de Jesus, graduando em Direito pela Universidade do Estado do Amazonas.

<sup>2</sup> Marco Aurélio de Lima Choy, professor orientador pela Universidade do Estado do Amazonas.

em 2060 teremos mais pessoas idosas do que jovens. Portanto, com o envelhecimento da população brasileira demanda maior vigor da sociedade e do estado para proteger os direitos e garantias fundamentais dos idosos e desenvolvimento de políticas públicas.

**Palavras-chave:** Consumidor. Idosos. Vulnerabilidade. Ordenamento.

## **ABSTRACT**

Our magna charter in the title of fundamental rights and guarantees, in its art. 5, item XXXII, enshrines consumer protection, by the state, as a fundamental right. As well as in §1 of art. 230 of the Federal Constitution of 1988 enshrines the protection of the elderly by the family, society and the state. And to emphasize the importance of the theme, the state through legislation: The Statute of the Elderly, Law 10,741, the Civil Procedure Code of 2015, Law 13,105, and the Consumer Protection Code, Law 8,078, standardize the rights of consumers and the elderly.

These legal norms aim to guarantee the protection of the fundamental rights and guarantees of the elderly in their social, work and consumer relationships. There is no standardization gap on the subject, however, observing the legal norm is innocuous in public and private relations.

It is up to the state, in the legal and juridical aspect, to prevent unlawful acts to the detriment of the elderly by established legal norms. Forming tools and means to live with dignity in society, through relationships with their own, which can be for consumption or effectively participate in legal transactions safely.

In 2019, according to the most current survey by the IBGE (Brazilian Institute of Geography and Statistics), the increase in elderly people since 2012 was 29.5%, also giving the estimate that in 2060 we will have more elderly people than young people. Therefore, with the aging of the Brazilian population, greater vigor is required to protect the fundamental rights and guarantees of the elderly in our society in a crucial way.

**Keywords:** Consumer. Elderly. Vulnerability. Planning.

## INTRODUÇÃO

A Constituição Federal visa fomentar uma sociedade livre, justa e solidária, para isso, todo o ordenamento jurídico proporciona instrumentos que concretizam a norma jurídica. Porém, é desafiador, em meio a nossa sociedade selvagem, para os mais fracos e vulneráveis em primor usufruir de uma vida digna.

A sociedade brasileira evolui intensamente em complexidade de interação entre seus pares, à vista disso as leis evoluem em complexidade acompanhando a mudança social. Pontos positivos surgiram, contudo as assimetrias sociais entre grupos acentuaram-se. Os mais vulneráveis necessitam de maior proteção e meios que aumente a paridade entre eles e os mais favorecidos.

O objeto do artigo é a proteção do ordenamento jurídico às vulnerabilidades da pessoa idosa na relação consumerista. O estudo das normas legais que visam favorecê-los concretizando a isonomia constitucional, desvirtuando as vulnerabilidades deles da ideia de insegurança, tornando-se atrativo para aqueles com má-fé praticam atos ilícitos.

Um dos objetivos deste artigo é transcorrer sobre a proteção jurídica às pessoas idosas na relação consumerista, sendo eles os mais vulneráveis e os meios criados para pará-los em relação aos seus pares. Nos contratos de serviço com instituições financeiras, principalmente, os negócios jurídicos ilícitos como cobranças indevidas por meio de cartão de crédito consignado.

O questionamento levantado é se os bancos têm explorado a vulnerabilidade porque no fim das contas violar é lucrativo? Dentro dessa questão específica, o arcabouço jurídico que visa inibir tal conduta mesmo com tantos direitos e garantias consagrados em nosso ordenamento jurídico em relação aos idosos e a própria relação consumerista, especificamente no Amazonas, as condenações são brandas para as instituições financeiras fortes e ricas como os bancos? Na decisão de explorar a vulnerabilidade e respeitar os direitos e garantias fundamentais, a falta de contundência da jurisdição estatal por meio das sentenças jurisdicionais não reprime a conduta por ser demasiadamente irrisórias?

O método dedutivo será adotado na pesquisa e na redação final baseado em fatos e dados extraídos de livros, artigos, sites e textos que mostrem, comprovem e forneçam informações válidas no alcance dos objetivos, já citados, do artigo.

O artigo está estruturado no primeiro capítulo a vulnerabilidade dos idosos na relação jurídica, dissertando sobre a dicotomia de vulnerabilidade e incapacidade. No segundo capítulo o artigo tratará sobre a proteção jurídica constituída em nosso ordenamento jurídico para envolvê-los, a sua posição de vulnerabilidade na relação consumerista e, por fim, as cobranças indevidas por bancos em relação à empréstimos consignados por meio de cartão de crédito consignado.

## **1. A VULNERABILIDADE DOS IDOSOS NA RELAÇÃO JURÍDICA.**

### **1.1 A FRAGILIDADE DA PESSOA IDOSA.**

A vulnerabilidade dos idosos é um fato científico, com o avançar dos anos o ser humano demonstra o aumento de sua fragilidade física, cognitiva e social. Perpassando para todos os aspectos da pessoa em seus relacionamentos pessoais como na atividade econômica ativa. Quantos idosos não saem sozinhos para realizar compras ou sacar o dinheiro no caixa.

A fragilidade é um dos responsáveis para que muitos filhos estejam cuidando mais de seus pais em idade avançada, segundo o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) 5,1 milhões de famílias cuidam de pessoas idosas. Demanda de cuidado pelo envelhecimento natural, gerando maiores responsabilidades para a família, sociedade e estado assegurar a segurança e vida digna.

No ordenamento jurídico brasileiro, por definição legal<sup>3</sup>, a pessoa é idosa com idade igual ou superior a 60 anos. Pelos dados obtidos pelo Pnad Contínua, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, a população brasileira está envelhecendo, representando cerca de 14,7% da população, por isso, tal aceleração do envelhecimento proporciona impactos sociais, com a mudança da sociedade de forma natural o sistema jurídico se adequa para garantir a ordem e segurança.

---

<sup>3</sup> Lei 10.741- Estatuto da Pessoa Idosa. Caput Art.1º

A projeção nacional demonstrada pelo IBGE é do aumento das pessoas idosas e o envelhecimento da população brasileira, por isso demanda maior proteção jurídica a eles, necessariamente maiores planejamentos de políticas públicas facilitando a vida na sociedade. Não apenas garantir a prioridade em filas ou no transporte público, como o direito de não ser ludibriado por outros.

O avanço do envelhecimento populacional gera consequência para a sociedade como um todo. Os impactos na economia são evidentes pela crescente demográfica dos idosos a população economicamente ativa diminui, a necessidade de maior aporte pelas instituições públicas e privadas devem aumentar, pois com esse envelhecimento da população, conseqüentemente aumenta o maior número de idosos realizando negócios jurídicos em uma sociedade moderna e tecnológica, confusa com os avanços tecnológicos, portanto demandando maior vigilância do estado combatendo atos ilícitos e exploratórios em razão da vulnerabilidade da pessoa idosa.

Em nossa nossa carta magna os idosos adotam uma esfera especial de direitos e instrumentos permitindo-os usufruir de uma vida digna. No art. 230<sup>4</sup> da Constituição, os idosos devem ser assegurados em sua participação social enquadra-se nisso a participação no consumo que numa sociedade capitalista ocorrem todos os dias em qualquer lugar por meio digital ou físico, portanto demanda de instrumentos legais e jurídicos garantidores da isonomia constitucional consagrado na constituição, estabelecendo que todos são iguais perante a lei e garantindo a todos os brasileiros a inviolabilidade do direito à igualdade.

De forma clara é estabelecido o axioma de que todos, independente de idade ou condição de vulnerabilidade, usufruir de uma vida digna, se por acaso a sua vulnerabilidade o impedir de usufruir deve o estado e a sociedade como um todo criar mecanismos que igualem todos gozar de uma vida digna. Exemplificando, a ideia de estar velho a exercer determinada atividade econômica ou consumir um matrimônio é associar a idade com incapacidade.

## **1.2 A PROTEÇÃO JURÍDICA AOS IDOSOS EM NOSSO ORDENAMENTO JURÍDICO.**

---

<sup>4</sup> Art. 230. 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.

### 1.2.1 A VULNERABILIDADE X INCAPACIDADE.

Condicionado ao princípio mor da dignidade da pessoa humana, o ordenamento jurídico brasileiro transformou-se, naturalmente, com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF 88), afirma-se na declaração de nossa carta magna que a República Federativa do Brasil, na plena constituição do estado democrático de direito, tem por um dos fundamentos a dignidade da pessoa humana<sup>5</sup> e como federação objetiva construir uma sociedade livre, justa e solidária<sup>6</sup>.

O princípio da dignidade da pessoa humana é universalmente consagrado, tendo como marco inicial a resolução 217 A III da Organização das Nações Unidas, a Declaração Universal dos Direitos Humanos em 10 de dezembro de 1948, a todos sem distinção de idade a dignidade é inerente a pessoa estabelecendo a igualdade dos direitos e sua inalienabilidade. Por isso, a pessoa idosa possui total condição e amparo jurídico para desfrutar de seus direitos fundamentais inerentes à pessoa humana. Por nossa orientação jurídico constitucional, em todo sistema jurídico brasileiro, há a obrigatoriedade de garantir e aplicar os meios necessários para o usufruto de sua dignidade. Sendo de observância do poder público e instituições privadas o respeito e zelo dos direitos a eles assegurados.

Nossa estrutura como sociedade é idealizada e constituída por nossos direitos e garantias fundamentais regidos pela Constituição, então é necessário o cumprimento através de meios viáveis. A proteção aos vulneráveis e seu tratamento está no rol de direitos e garantias fundamentais com previsão constitucional e legal, por isso qualquer violação ao que posto em nossa constituição é grave, de igual proporção demanda esforço máximo para combater. Esse combate não é de dever apenas do estado, é de suma importância a conscientização dos nossos deveres como comunidade a coibir tais violações.

A pessoa idosa está no lugar de vulnerabilidade, porém não a torna incapaz de exercer sua liberdade ou retirar sua dignidade mesmo vulnerável, exemplificando, a nossa constituição no Art. 77, §5º, diz que na hipótese de morte de candidato no segundo turno, havendo mais de

---

<sup>5</sup> Art. 1º, CF 88: 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**;

<sup>6</sup> Art. 3º, CF 88: Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

um candidato remanescente empatados, há prioridade para o remanescente mais idoso. Ou seja, o tratamento estabelecido em nossa magna carta é de valor aos idosos por sua vivência e respeito às experiências vividas. Não simplesmente uma faixa da sociedade impotentes, porém importantíssimos ao equilíbrio dela e seu futuro.

Portanto, não há que se confundir a vulnerabilidade em incapacidade da pessoa idosa em desenvolver suas atividades sociais, empresariais e contratuais. “A capacidade jurídica envolve aptidão para adquirir direitos e assumir deveres pessoalmente” (CRISTIANO CHAVES E NELSON ROSENVALD, 2017, p. 330). Logo a idade não retira a capacidade de assumir deveres como administrar empresas ou seu próprio capital, realizar negociações ou contratações de serviços como os creditícios.

Enquanto a incapacidade retira da pessoa em plenitude condições de executar seus direitos, portanto difere-se da vulnerabilidade que de acordo com a definição de Cláudia Lima Marques é o estado da pessoa e inerente de risco, permanente ou provisória, individual ou coletiva, enfraquecendo o sujeito de relações e desequilibrando a relação.<sup>7</sup>

A pessoa idosa exerce sua capacidade de direito e de fato, conseqüentemente exercendo sua capacidade jurídica em primor. No art. 4º, do Código Civil de 2002, enumera os incapazes que são os maiores de dezesseis anos e menores de dezoito anos, os ébrios habituais e os viciados em tóxico, aqueles que, por causa transitória ou permanente, não puderem exprimir sua vontade e os pródigos, por fim não elencado como possibilidade a idade elevada como condição de incapacidade.

A elevada idade não retira a capacidade, mas demanda estruturas compensatórias em razão da vulnerabilidade. Ademais, existe necessidade para mais estruturas jurídicas, políticas ou sociais, entretanto o aumento do desrespeito às estruturas já firmadas são recorrentes.

## **1.2.2 EXEMPLOS DE PROTEÇÃO À VULNERABILIDADE DO IDOSO.**

---

<sup>7</sup> MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis. 2 ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 120.

O estado, a sociedade e família desempenham uma função essencial de amparar as pessoas idosa, defendendo com vigor sua dignidade e o bem-estar garantindo-lhes o direito à vida<sup>8</sup>. O amparo descrito no mandamento constitucional provoca o Estado no desenvolvimento das estruturas já mencionadas.

Concretizando a norma constitucional com a aplicação do direito assegurado no art. 230 da constituição, há o Estatuto da Pessoa Idosa, Lei 10.741 de 2003, com objetivo de criar microsistema jurídico garantidor viabilizando os meios para que de forma digna, a pessoa idosa exerça sua cidadania e liberdade.

A garantia de gratuidade aos maiores de 65 anos no transporte coletivo no §2º do mesmo artigo. Como no direito processual há a prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente a pessoa idade igual ou superior a 60 anos, em qualquer instância<sup>9</sup>.

Ressalta-se diversos instrumentos jurídicos em nosso ordenamento ao idoso para que no máximo primor, em sua plena capacidade, desenvolva atividades de diversos aspectos comunitários. Salieta-se muito o princípio da igualdade que extraindo da preciosa lição de Nelson Nery Júnior (1999, p.42) “Dar tratamento isonômico às partes significa tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na exata medida de sua desigualdade”.

Demonstra-se o papel do estado de amparar o idoso e defender sua dignidade criando o microsistema, de forma fática, concretizando o direito assegurado. Tornando viável o mandamento constitucional a ser aplicado e respeitado como dito pela sociedade, estado e a família.

---

<sup>8</sup> **Art. 230**, CF 88: 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.

<sup>9</sup> **Art. 71**, Estatuto da pessoa idosa: É assegurada prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, em qualquer instância.

**Art. 1.048**, Código de Processo Civil: Terão prioridade de tramitação, em qualquer juízo ou tribunal, os procedimentos judiciais: I - em que figure como parte ou interessado pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos ou portadora de doença grave, assim compreendida qualquer das enumeradas no art. 6º, inciso XIV, da Lei nº 7.713, de 22 de dezembro de 1988



Não esqueçamos a previsão do art. 133, do Código Penal, instituindo o abandono do incapaz, claramente aplicável à pessoa idosa em sua vulnerabilidade. Esse microsistema está presente nos demais ramos jurídicos tanto civil e penal, ademais no código de defesa do consumidor, há instrumentos legais para assegurar proteção jurídica aos idosos nos mais diversos ramos de direito.

Esse arcabouço viabiliza em parte a verdadeira isonomia já referida, portanto existem os meios necessários para a alcançar a referida igualdade. Então, por que a diária e contínua violação a eles? O conceito de vantajoso é quando na ponderação os atributos positivos superam os negativos, adjetivando além disso a eficiência almejada na execução. Conclua-se que é vantajoso no pensar de alguns ferir os direitos da pessoa idosa em determinadas situações, o poder público cumpridor das normas legais deveria assumir uma conduta ilibada referente a esses direitos, porém não há liberação nas filas infindáveis no INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) o que se deve esperar de uma instituição financeira como bancos?

## **2. A PESSOA IDOSA NA RELAÇÃO CONSUMERISTA.**

### **2.1 A SEGURANÇA JURÍDICA.**

A globalização e avanço do capitalismo como principal sistema econômico no globo. Modificaram as sociedades de cada estado. As influências culturais e econômicas são entrelaçadas de forma umbilical.

As atividades de consumo intensificaram-se de forma exponencial neste último século, demandando dos estados maior regulação legal garantindo a segurança jurídica e a estabilidade na relação jurídica do consumo. Compra-se e vende a todo instante de forma física e digital, diversos grupos com interesses e intenções diversas. Por isso, a segurança jurídica é a pedra angular nos negócios jurídicos tornando possível o conhecimento antecipado e a consequência direta de suas ações, vide a lição do grande mestre José Afonso da Silva.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> José Afonso da Silva, curso direito constitucional positivo 2014, p. 30: "conjunto de condições que tornam possível às pessoas o conhecimento antecipado e reflexivo das consequências diretas de seus atos e de seus fatos à luz da liberdade reconhecida".

A insegurança alimenta o caos, gerando possibilidades exponenciais para os que agem de má-fé praticar atos ilícitos, crendo ser mais vantajoso praticá-los. Há muita selvageria em nossa sociedade, querendo tragar o seu próximo como uma grande refeição para sua fome interminável.

Na relação de consumo esse desejo de selvageria impera, a todo momento instituições privadas e pessoas tentam subtrair vantagens das mais diversas situações. Enfim, surge o microsistema consumerista com a função de garantir o respeito às normas legais estabelecidas, tantos os princípios e regras legais.

Com isso, é importante salientar os princípios que regem o microsistema consumerista brasileiro. Demais importa nos contratos consumeristas a proteção aos vulneráveis que são os consumidores, pois não conhecem da produção ou da tecnicidade do serviço a ser prestado colocando-os nessa posição de hipossuficientes. No mundo animal, o predador prioriza a caça mais fraca por ser a mais fácil de abater e tragar, a realidade no mercado consumerista não difere da realidade do mundo animal.

No âmago de realidade provoca em nosso ordenamento legal a busca da segurança jurídica, vigilância dos preceitos constitucionais e legais promovendo, na forma da lei, a defesa do consumidor<sup>11</sup>. Esse dever é amplificado com a condição de vulnerabilidade de parte da sociedade ressaltando os desníveis em nossa sociedade, alguns estão em posições de vulnerabilidade para com o par da sociedade, por isso, tal garantia constitucional tem que ser visada e concretizada no dia a dia de nossa federação.

## **2.2 A VULNERABILIDADE DA PESSOA IDOSA NA RELAÇÃO CONSUMERISTA**

Viola os preceitos constitucionais vigentes no sistema jurídico brasileiro, o desrespeito e violação às normas garantidoras a violação do direito de consumir da pessoa idosa por sua vulnerabilidade, necessitando de segurança jurídica para integralmente exercer sua capacidade de consumir os serviços e produtos prestados.

---

<sup>11</sup> Constituição Federal, Art. 5º, XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Tratar de forma desigual a pessoa idosa se torna uma concreta aplicação do princípio da isonomia assegurado por nosso texto constitucional. Garantindo a eles os meios para exercer o seu direito, por exemplo, as pessoas idosas possuem o direito a 50% de desconto nos ingressos para toda e qualquer atividade recreativa pública ou privada estimulando a integração social.

Contudo, vê-se que a pessoa idosa, em diversas situações, é explorada em sua vulnerabilidade psíquica e física envolvendo-se em negócios jurídicos desfavoráveis. Prevenindo esses atos jurídicos ilícitos o microssistema consumerista estabelece no Código de Defesa do Consumidor a vedação de assediar ou pressionar o consumidor a contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso<sup>12</sup>.

Quando a norma jurídica ressaltada ester termos, “principalmente se se tratar de consumidor idoso”, não é porque o legislador deseja evitar a confusão hermenêutica sobre o tema se os idosos se enquadram na norma jurídica proposta ou não, mas demonstra o cuidado do legislador sobre a vulnerabilidade deles.

Como ressaltado no tópico 1.2.1 deste artigo, a posição de vulnerabilidade não invalida a pessoa idosa de ser destinatária final que adquire ou utiliza determinado produto ou serviço<sup>13</sup>, ou seja, ser consumidor. Por isso, assegurando a participação na sociedade<sup>14</sup> e visando uma sociedade livre<sup>15</sup>, justa e igualitária, a pessoa idosa deve ser amparada pela sistemática jurídica, portanto exercer posição de consumidor sem sofrer de limitações e violências com base na vulnerabilidade.

## **2.2.1 OS PRINCÍPIOS NO DIREITO DO CONSUMIDOR.**

O sistema consumerista estabelecido pela Lei 8.078 é um sistema aberto de proteção que conforme a lição<sup>16</sup> de Flávio Tartuce o sistema de proteção é baseado em conceitos legais

---

<sup>12</sup> Código de Defesa do Consumidor, Art. 54-C: É vedado, **expressa ou implicitamente**, na oferta de **crédito** ao consumidor, publicitária ou não: IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, **principalmente se se tratar de consumidor idoso**, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio;

<sup>13</sup> Lei 8.078, Código de Defesa do Consumidor: “Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

<sup>14</sup> Art. 230, Constituição Federal de 1988.

<sup>15</sup> Art. 3º, inciso I, Constituição Federal de 1988.

<sup>16</sup> Flávio Tartuce, Manual de direito do consumidor, p. 23.

indeterminados e construções vagas, que possibilitam uma melhor adequação dos preceitos às circunstâncias do caso concreto.

Na relação consumerista, o consumidor está em posição desigual perante o fornecedor, por isso os princípios exercem função pontuais em nosso ordenamento jurídico como fundamentadores das regras jurídicas, orientadores na interpretação das regras e fonte subsidiária, assegurando a completude do ordenamento jurídico<sup>17</sup>.

Visto isso, são consagrados como princípios basilares do direito consumerista a vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor perante o fornecedor do serviço, intensificam-se aos idosos a necessidade de concretização desses preceitos pela condição de vulnerabilidade deles, tal vulnerabilidade é conceituada vide a lição de Rizzato Nunes<sup>18</sup>. Como o consumidor não acessa o sistema produtivo não possui condições de conhecer seu funcionamento, não ter informações técnicas, muito menos sobre informações sobre o resultado, que são produtos e serviços oferecidos.

O princípio do protecionismo estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social<sup>19</sup>. Essa posição do consumidor perante o fornecedor resulta em uma bolha normativa voltada para proteger o consumidor. Por isso, transcorre desse princípio consequências práticas como não podem ser afastadas as normas do Código de Defesa do Consumidor por convenção das partes, causando nulidade absoluta a quem tentar afastá-las.

Um dos serviços mais contratos são os de créditos para instituições bancárias, de acordo com o INSS foram realizados mais de 40 milhões de pedidos de empréstimos consignados, demonstrando a elevada busca pelas pessoas idosas os serviços bancários, com isso, a realidade de abusos e violações dos princípios como o protecionismo, vulnerabilidade e hipossuficiência demandam do estado a proteção.

Ocorrem duas situações mais evidenciadas nos processos judicializados, empréstimos consignados realizados por bancos, com cobranças indevidas, através de atos de má-fé por parte

---

<sup>17</sup> Fernando Antônio Negreiros Lima, Teoria Geral do Processo, 2º ed, p.58 e 59.

<sup>18</sup> Rizzato Nunes, curso de direito do consumidor, p. 682.

<sup>19</sup> Código de Defesa do Consumidor, Art. 1º: O presente código estabelece normas de **proteção e defesa** do consumidor, de **ordem pública e interesse social**, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

da instituição bancária; a segunda por meio de vazamento de dados do INSS, dessa forma bancos realizam empréstimos bancários sem a anuência.

Tais atos ilícitos demandam do estado jurisdição, a qual por meio das sentenças, ambíguas ou diferentes, potencializam a insegurança jurídica do consumidor, principalmente a pessoa idosa.

### **3 COBRANÇAS INDEVIDAS POR BANCOS.**

#### **3.1 O ABUSO DE DIREITO.**

A cobrança indevida realizada por um banco é uma prática abusiva, pois o mesmo possui o direito de cobrar um débito do devedor, contudo diversos negócios jurídicos, por ação planejada da instituição financeira, estão imiscuídos em ilicitude e má-fé explorar o consumidor.

Doravante, não estranha diversas situações em que os bancos utilizam de subterfúgios contratuais, como venda casada, para atrair os idosos com prestação de serviços enganosos e abusivos. Em nosso Código Civil de 2002 em seu art. 187<sup>20</sup>, conceitua abuso de direito que conforme o ensinamento preciso de Rubens Limongi França “o abuso de direito é lícito pelo conteúdo e ilícito pelas consequências”. A consequência direta para o abuso de direito é a responsabilidade objetiva do abusador isento do elemento de culpa.

Nesse sentido, há o enunciado de nº37, da jornada de Direito Civil do Conselho de Justiça Federal. “Art. 187: a responsabilidade civil decorrente do abuso de direito independe de culpa, e fundamenta-se somente no critério objetivo-finalístico”. O dever de restaurar e restituir o dano causado é do banco que pratica atos ilícitos com os consumidores da prestação de serviços oferecida pela instituição financeira.

#### **3.2 CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO.**

---

<sup>20</sup> Art. 187 “ Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.

Muitas pessoas idosas utilizam dos serviços prestados por instituições como empréstimos consignados. Criando dívidas extensas com prestações a serem pagas de forma mensal e periódica sendo descontado o valor das parcelas na folha de pagamento ou no benefício pago pela previdência.

Nada há ilícito algum em prestar serviços de créditos para os consumidores interessados, muito menos incorreto oferecer tais serviços para as pessoas idosas; por acaso se não houvesse tal prestação de serviços para os idosos, isso sim, feriria o princípio da isonomia tão importantíssimo para nosso ordenamento jurídico.

Porém, os atos ilícitos ocorrem quando condicionam o empréstimo ao cartão de crédito, caracterizando-se venda casada, ou de má-fé a instituição bancária falta com clareza e informação do contrato de serviço, o consumidor idoso pensa que está contratando um serviço de empréstimo consignado, contudo o pagamento mensal não é para as parcelas, mas o valor de reserva de margem consignável (RMC).

A modalidade de cartão de crédito consignado consiste em cartão de crédito que o cliente poderá realizar saques e compras normalmente, contudo o valor da reserva de margem, consignação utilizada para o pagamento da fatura do cartão de crédito consignado, será descontado automaticamente de forma mensal do cliente.

Essa modalidade de serviço é o centro em diversas demandas judiciais, entretanto existem diversas sentenças díspares, muitas vezes no mesmo tribunal, de como solucionar tal litígio. Tais diferentes sentenças resultam em risco de ofensa à isonomia e à insegurança jurídica para os consumidores, violando preceito legal de uniformizar sua jurisprudência e mantê-la estável, íntegra e coerente<sup>21</sup>.

Porém, falha-se em vigilância de tal preceito, gerando em mazelas para sociedade, conseqüentemente dando caráter de permanência em condutas ilícitas por não ocorrer prevenção e repreensão, preceituada por lei<sup>22</sup>, reprimindo atos ilícitos cometidos pelas instituições financeiras.

---

<sup>21</sup> Art. 926, Código de Processo Civil de 2015.

<sup>22</sup> Art. 42, Código de Defesa do Consumidor.

Nossa legislação consumerista é moderna e bem-quista por estados estrangeiros. O erro não está na ausência de legislação, mas em observar e cumpri-la, em negócios jurídicos ilícitos como cartão de crédito consignado, examina-se que esses violam princípios consagrados como à informação e transparência para quem contrata tal serviço como dito, de forma específica nosso código de defesa do consumidor, por meio da Lei 14.181/21, incluindo o artigo 54-D<sup>23</sup>, inciso I, que informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza da modalidade de crédito oferecido.

O princípio de informar o consumidor é norma prevista no Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, inciso III<sup>24</sup>. O dever de informar vincula não somente deverá ser exercido no momento de contratação de serviço, como também na fase pré-contratual com a publicidade do serviço, entretanto o mais presenciado na rotina das pessoas idosas são as ligações de seus bancos oferecendo o serviço de crédito na modalidade de empréstimo consignado.

A quantidade de pessoas idosas exploradas em sua vulnerabilidade por bancos com o oferecimento desse serviço, porém sem a devida clareza e informação que nas diversas vezes não está contratando um empréstimo consignado, mas sim o serviço de cartão de crédito consignado, sendo que, condicionando o empréstimo na contratação do cartão de crédito consignado caracterizando venda casada<sup>25</sup>.

Tal desvantagem resultado no beneficiamento ilícito do banco as custas do consumidor, enganando de forma proposital o banco lucra com o pagamento do valor de reserva de margem,

---

<sup>23</sup> Art. 54-D: Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: I - **informar e esclarecer** adequadamente o consumidor, **considerada sua idade**, sobre a **natureza e a modalidade do crédito oferecido**, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento;

<sup>24</sup> Art. 6º São direitos básicos do consumidor: III - **a informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e **serviços**, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

<sup>25</sup> Lei 8.078, Art. 39: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I - **condicionar** o fornecimento de produto ou **de serviço** ao fornecimento de outro produto ou **serviço**, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

descontado de forma interruptível, transformando a dívida do consumidor em débito eterno, invés de parcelas delimitadas e sua periodicidade.<sup>26</sup>

Com as pessoas idosas, a contratação desses serviços é desconhecida para a pessoa que contratou. Isso torna-se possível nas situações concernentes à violação dos dados do beneficiário é de responsabilidade do INSS, resultando em atos ilícitos realizados por instituições financeiras. Visando coibir e responsabilizar o INSS por vazamento de dados foi formulado o enunciado nº 140 do FOREJEFS (Fóruns dos Juizados Especiais Federais) que diz: No caso de empréstimo consignado, de segurado do RGPS, há **litisconsórcio passivo necessário do INSS com a instituição financeira** que concedeu o **empréstimo** quando esta for distinta daquela em que o benefício previdenciário era habitualmente pago.

### **3.2.1 O ENTENDIMENTO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS.**

Acerca do tema discutido, o TJ-AM por meio de seu colegiado, uniformizou suas jurisprudências por meio do IRDR de nº 0633296-46.2018.8.04.0001, objetivando firmando teses para servir de modelo de decisão evitando divergências nas sentenças firmadas pelo tribunal sobre cartões de créditos consignados, sob alusão de empréstimo consignado.

As teses firmadas foram de que se caracteriza como violação do dever de informar a contratação do cartão de crédito consignado, sem a inequívoca ciência dos termos contratuais. Independente de culpa, a instituição financeira deverá suportar, não devendo comprovar a má-fé, o consumidor tem o direito de restituição em dobro do valor do indébito com os danos morais e materiais.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O artigo buscou demonstrar a vulnerabilidade da pessoa idosa, porém não sua incapacidade de fomentar novos negócios jurídicos por causa dela. A forma que o ordenamento jurídico foi construído para favorecer a pessoa idosa com a finalidade de concretizar a verdadeira isonomia.

---

<sup>26</sup> Lei 8.078, Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre: IV - **número e periodicidade das prestações;**



A constituição de uma relação consumerista, com seus conceitos e princípios basilares, e especificidades para as pessoas idosas. O casulo criado com as normas jurídicas, tanto princípios e regras, no Código de Defesa do Consumidor como fundamento legal e caracterização de condutas ilícitas em desfavor dos consumidores.

O artigo retratou a realidade de negócios jurídicos ilícitos que são as cobranças indevidas dos bancos na modalidade de cartão de crédito consignado. A estratégia utilizada pelas instituições financeiras de lucrarem com empréstimos consignados.

O enfoque nas pessoas idosas como vítimas tanto por contratação de empréstimos consignados como vazamento de dados pelo INSS para bancos utilizarem na criação de empréstimos consignados. Por fim, esse artigo finalizou com a formulação de entendimento unificado do Tribunal de Justiça do Amazonas e suas teses formuladas.

## **REFERÊNCIAS**

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**- 14º Ed- São Paulo: Saraiva Educação, 2022.

TARTUCE, Flávio. **Manual do Direito do Consumidor: direito material e direito processual**, volume único. 11º Ed- Rio de Janeiro. Forense. Método. 2022

LIMA, Fernando Negreiros. **Teoria Geral do Processo Judicial**- 2º Ed- São Paulo. Atlas. 2015.

DA SILVA, José Afonso. **Curso de Direito Constitucional Positivo**- 37º Ed- São Paulo. Malheiros. 2013.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. 2 ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

Lei nº 10.741- **Estatuto da Pessoa Idosa**. Planalto.

Lei 8.078- **Código de Defesa do Consumidor**.

Lei 13.105- **Código de Processo Civil**.

**Constituição da República Federativa do Brasil** de 1988.