



PRÁTICAS ABUSIVAS CONTRA O CONSUMIDOR IDOSO

ABUSIVE PRACTICES AGAINST ELDERLY CONSUMERS

Thabyta Eduarda Borges LOPES¹

Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos (UNITPAC)

E-mail: thabytajose14@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0009-0000-0641-7876>

Geovana Assis SLOMPO²

Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos (UNITPAC)

E-mail: gslompoo@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0009-0005-6667-7043>

Júlia Feitosa COSTA

Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos (UNITPAC)

E-mail: juliafeitosaprev@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0009.0000.2960.5028>

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo examinar as questões inerentes à utilização dos cartões de crédito consignados por consumidores idosos, bem como as práticas abusivas que frequentemente incidem sobre essa parcela da população. A modalidade de crédito consignado, em especial quando vinculada a cartões de crédito, consolidou-se como uma alternativa amplamente ofertada pelas instituições financeiras, apresentando-se, em um primeiro momento, como forma de acesso facilitado ao crédito para aposentados e pensionistas. Todavia, a ausência de fiscalização eficaz e de transparência nas relações contratuais tem revelado um cenário de vulnerabilidade acentuada dos consumidores idosos. Nesse contexto, a pesquisa busca analisar as práticas abusivas recorrentes associadas a essa modalidade, dentre as quais se destacam a concessão irresponsável de crédito, a imposição de taxas de juros elevadas, a deficiência informacional acerca das condições contratuais e a publicidade enganosa direcionada especificamente ao público idoso. O estudo propõe-se, ainda, a avaliar os impactos econômicos e sociais decorrentes dessa

¹ Bacharelada em Direito pelo UNITPAC – Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos.

² Bacharelada em Direito pelo UNITPAC – Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos.

prática, demonstrando como tais condutas agravam a vulnerabilidade do idoso enquanto consumidor e evidenciam a necessidade de uma regulação mais rigorosa e de mecanismos de proteção mais efetivos no âmbito das relações de consumo.

Palavras-chave: Abusiva. Cartão de crédito. Consumidor. Idoso. Vulnerabilidade.

ABSTRACT

This article examines the issues inherent in the use of payroll credit cards by elderly consumers, as well as the abusive practices that frequently affect this segment of the population. Payroll credit, especially when linked to credit cards, has established itself as an alternative widely offered by financial institutions, initially presenting itself as a means of facilitating access to credit for retirees and pensioners. However, the lack of effective oversight and transparency in contractual relationships has revealed a scenario of heightened vulnerability among elderly consumers. In this context, this research seeks to analyze the recurring abusive practices associated with this modality, among which stand out irresponsible credit granting, the imposition of high interest rates, lack of information regarding contractual terms, and misleading advertising specifically targeted at the elderly. The study also aims to evaluate the economic and social impacts resulting from this practice, demonstrating how such behaviors aggravate the vulnerability of the elderly as consumers and highlight the need for stricter regulation and more effective protection mechanisms within the scope of consumer relations.

Keywords: Abusive. Credit card. Consumer. Elderly. Vulnerability.

INTRODUÇÃO

O envelhecimento populacional constitui tendência global incontestável, capaz de produzir mudanças significativas na dinâmica social e econômica. Nesse cenário, a atenção às necessidades e aos desafios enfrentados por consumidores idosos torna-se prioridade crescente, especialmente no contexto brasileiro, em que o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) estabelece direitos fundamentais de proteção, dignidade e prioridade de atendimento, inclusive nas relações de consumo.

A escolha do tema se justifica pela combinação de três fatores: (i) o crescimento acelerado da população idosa e sua inserção cada vez mais intensa no

mercado de crédito; (ii) a recorrência de litígios e denúncias envolvendo ofertas agressivas e contratações pouco transparentes de cartões de crédito consignados, com impactos diretos na renda previdenciária; e (iii) a necessidade de consolidar, sob perspectiva técnico-jurídica, parâmetros de proteção e prevenção a práticas abusivas que afetam um grupo social reconhecidamente vulnerável. Observa-se, ainda, lacuna prática entre o arcabouço normativo protetivo e a efetividade das salvaguardas no cotidiano das relações de consumo, o que torna pertinente o exame crítico do tema para subsidiar atuação institucional, advocatícia e jurisdicional.

Nessa perspectiva, o acesso ao crédito desempenha papel crucial na vida financeira das pessoas idosas, proporcionando a flexibilidade necessária para custear despesas cotidianas e, não raro, viabilizar a realização de projetos adiados. O mercado de crédito destinado a esse público, contudo, apresenta elevada complexidade. Dentre suas modalidades, destaca-se o cartão de crédito consignado, cujo avanço requer especial cautela. Conforme preconiza o Estatuto do Idoso, incumbe ao Estado, à sociedade e às instituições financeiras assegurar condições que preservem a dignidade, a proteção contra abusos e a efetiva defesa dos direitos de uma população reconhecidamente vulnerável.

Essa modalidade de crédito oferece vantagens aparentes, como taxas de juros relativamente mais baixas e parcelas descontadas diretamente dos rendimentos, o que a torna atraente para muitos idosos. Todavia, essa praticidade é frequentemente obscurecida pela presença de práticas abusivas que comprometem direitos e a estabilidade financeira desse grupo.

Este artigo busca esclarecer o tema “Cartão de Crédito Consignado e as Práticas Abusivas contra o Consumidor Idoso”, examinando as implicações dessa modalidade para o público idoso, as práticas abusivas mais recorrentes no setor, bem como o arcabouço regulatório e as medidas de proteção do consumidor (Efing, 2012). Além disso, propõe-se a identificar recomendações para aprimorar a prevenção de litígios e o atendimento qualificado a consumidores idosos.

Adota-se metodologia qualitativa, de caráter exploratório-descritivo, com base em **pesquisa bibliográfica** e **análise documental**. O corpus é composto por: legislação aplicável (CDC, Estatuto do Idoso e normativos infralegais correlatos), doutrina especializada, artigos acadêmicos, relatórios técnicos de órgãos de defesa do consumidor e julgados selecionados de tribunais superiores e estaduais. Proceder-se-

á à **análise de conteúdo temática**, organizada em categorias previamente definidas (vulnerabilidade e hipervulnerabilidade do idoso; oferta e informação; boa-fé objetiva e transparência; abusividade contratual; mecanismos de tutela e reparação), permitindo interpretar significados, padrões e convergências entre as fontes. Como critérios de inclusão, consideram-se materiais com pertinência direta ao objeto, consistência metodológica e aderência jurídico-normativa; como critérios de exclusão, descartam-se textos opinativos sem suporte técnico e documentos sem referência verificável. A estratégia qualitativa justifica-se por privilegiar a compreensão aprofundada de fenômenos normativos e prático-jurisprudenciais, mais do que sua mensuração, possibilitando leitura crítica da efetividade protetiva no cotidiano das relações de consumo envolvendo idosos.

Além disso, discorrem-se estratégias aptas a resguardar direitos e interesses de consumidores idosos, fomentando um ambiente financeiro mais seguro e equitativo para essa população, cuja relevância econômica e social é crescente no contexto contemporâneo.

Proteção da Relação de Consumo no Ordenamento Jurídico Brasileiro

O Código de Defesa do Consumidor-CDC foi instituído pela Lei 8.078/1990, com o intuito de proteger o consumidor por meio de princípios básicos que garantem a proteção à saúde, segurança, educação, o direito a informações claras e precisas e por fim, o equilíbrio das relações de consumo. Também estabelece que a defesa do consumidor deve ser efetuada através do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que agrega órgãos federais, estaduais, municipais e entidades civis voltadas para a defesa do consumidor.

No ano de 2012, através do Decreto nº 7.738, fora criada a Secretária Nacional do Consumidor, que objetiva formular, promover, supervisionar e coordenar a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor. (Tartuce, 2019).

Estes órgãos foram criados a fim de garantir a proteção do consumidor, visam garantir direitos e preservar os consumidores contra abuso de poder. Possuindo função de suma importância na defesa dos interesses individuais, coletivos, transindividuais e difusos. Buscando alcançar o respeito por parte de fornecedores de produtos e serviços, estabelecendo uma relação de consumo mais segura e equilibrada para o consumidor, respeitando suas obrigações e responsabilidade.

O principal princípio do Código de Defesa do Consumidor, colocando o consumidor como o ponto frágil das relações de consumo, já que este não possui controle sob os bens de produção, portanto sua vulnerabilidade pode ser técnica, jurídica e fática. Tal princípio está elencado no artigo 4º do CDC. A vulnerabilidade técnica se caracteriza pelo fato de o fornecedor deter conhecimentos científicos e meios de produção; jurídica, já que o consumidor desconhece argumentos jurídicos, de contabilidade ou econômicos; fática, pois o fornecedor encontra-se em posição de superioridade em relação ao consumidor, uma vez que o fornecedor que determina aquilo que deve ser colocado no mercado. (Finkelstein; Neto, 2010).

Conforme Finkelstein e Neto (2010), com o efeito da previsão constitucional, o Código do Consumidor objetiva relativizar a forma obrigatório dos contratos para que a vontade do fornecedor seja superior à do consumidor; ter uma regra a responsabilidade objetiva do fornecedor e a inversão do ônus da prova; efetiva igualdade entre fornecedor e consumidor.

A harmonização das relações de consumo, através da transparência, confiança, boa-fé etc., são princípios expressamente dispostos no artigo 4º do CDC. Dessa forma, sob o olhar jurídico, o princípio da vulnerabilidade visa reconhecer àquele que é o elo mais fraco das relações de consumo (consumidores), haja vista que são ofendidos psíquica, física ou economicamente por parte dos sujeitos mais fortes dessa relação (fornecedores).

Entretanto, há de se observar que apesar do legislador configurar o consumidor como lado mais vulnerável, não é suficiente para que o juiz determine a inversão do ônus da prova, devendo verificar se há elementos probatórios suficientes na relação jurídica de consumo para que seja concedida a inversão do ônus da prova, onde o consumidor deve demonstrar o nexo entre produto e serviço, como deu defeito e como fora prejudicado.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) fora promulgado em 11 de setembro de 1990 e efetivada a partir de 11 de março de 1991, a Lei nº 8.078 foi introduzida no sistema legal brasileiro como uma política nacional para tratar das relações de consumo.

De acordo com Benjamin e Alves (2013), antes da criação do CDC, as questões que envolviam os fornecedores de produtos e serviços e consumidores eram reguladas pelo Código Civil, que se revelavam inadequadas para abordar as situações

em constante evolução na "nova sociedade de consumo". Ficou evidente a necessidade de uma legislação específica ao haver mudanças econômicas ao longo do tempo, que tornavam as relações de consumo cada vez mais complexas, colocando o consumidor em posição vulnerável.

Nesse contexto, o atual Código de Defesa do Consumidor surgiu como uma resposta legal protetiva, com o objetivo de estabelecer transparência e equilíbrio entre fornecedores e consumidores. Este instrumento vai além de apenas fiscalizar e punir, ele gerou uma ampla acessibilidade dos direitos dos consumidores em relação a produtos e serviços.

Embora os objetivos propostos por essa lei ainda não tenham sido completamente alcançados até os dados atuais, não se pode ignorar que ao longo de cerca de 30 anos de existência do Código de Defesa do Consumidor, houve avanços nas práticas e diretrizes do mercado, criando novos cenários nas relações jurídicas entre as partes envolvidas.

Além disso, esse código marcou um passo importante no exercício da cidadania, transformando o simples consumidor em um cidadão com direitos legítimos que merecem ser respeitados. Diferentemente de muitas leis no país, o Código de Defesa do Consumidor foi concebido e está efetivamente presente no cotidiano dos consumidores, sendo de fácil acesso.

Para Grinover (2019), os produtores, independentemente de serem indivíduos ou empresas, enfrentam a responsabilidade de assumir todos os riscos associados à distribuição dos produtos que fabricam, garantindo, ao mesmo tempo, que esses produtos sejam entregues com informações corretas e em condições seguras.

A falta de informações fornecidas sobre as características e os riscos potenciais relacionados ao uso de produtos e serviços é um fator crítico que indica um desequilíbrio nas relações entre fornecedores e consumidores. Como resultado, são necessários mecanismos para restaurar a igualdade nessa relação.

Consequentemente, o Código do Consumidor é amplamente reconhecido como uma lei fundamental, sendo regido por diversos princípios, que são explicitamente especificados, não representam uma lista limitada e definitiva, mas sim uma enumeração exemplificativa.

Conforme Grinover (2019), dentre os princípios estruturantes do Código de Defesa do Consumidor (CDC), destaca-se o **princípio da dignidade da pessoa**

humana, que exerce papel essencial na proteção dos consumidores e na tutela de seus interesses. Trata-se de um desdobramento do próprio valor da dignidade humana, fundamento basilar do Estado Democrático de Direito.

As normas que asseguram os direitos dos consumidores possuem natureza de **garantias fundamentais de ordem pública**, conforme previsto na Constituição Federal, especialmente nos artigos 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, bem como no artigo 1º do CDC. Assim, o ordenamento jurídico brasileiro visa resguardar a dignidade da pessoa humana também nas relações contratuais privadas, impondo ao Estado a adoção de medidas intervencionistas para assegurar a efetividade desse princípio (Grinover, 2019).

À semelhança da Constituição Federal, que consagra a dignidade da pessoa humana como princípio norteador de todo o sistema jurídico, o Código de Defesa do Consumidor igualmente se estrutura sobre esse valor. A dignidade é reconhecida a todo ser humano pelo simples fato de sê-lo, devendo ser preservada inclusive nas relações privadas. Esse princípio orienta a interpretação e a aplicação das normas consumeristas, guiando a solução de conflitos de modo justo e equitativo.

A Lei nº 8.078/1990, que institui o CDC, possui expressiva **dimensão principiológica**, de modo que todas as leis infraconstitucionais devem observar seus preceitos e direitos fundamentais, em especial os elencados no artigo 6º. O desrespeito a tais princípios pode implicar a inconstitucionalidade ou ilegalidade das normas conflitantes. Ressalta-se que o princípio da dignidade da pessoa humana exerceu papel determinante na formulação do CDC, juntamente com outros princípios de caráter protetivo (Grinover, 2019).

O artigo 4º do CDC consagra o respeito à dignidade do consumidor, à saúde e à segurança como objetivos centrais da Política Nacional das Relações de Consumo, além de contemplar a proteção dos interesses econômicos, a melhoria da qualidade de vida e a transparência nas relações contratuais.

Entre os direitos básicos previstos no artigo 6º, merece destaque o inciso I, que assegura a **proteção da vida, saúde e segurança** contra os riscos advindos de práticas inadequadas na oferta e utilização de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos. O artigo 8º, por sua vez, veda a comercialização de produtos que possam representar perigo à saúde ou à segurança do consumidor, excetuando-se os casos em que tais riscos sejam previsíveis em razão da natureza do produto,

desde que acompanhados de informações claras e ostensivas sobre seu uso e eventuais consequências.

Conforme observa Grinover (2019), muitos acidentes de consumo decorrem da ausência ou insuficiência de informações, o que evidencia a relevância do dever de transparência imposto aos fornecedores. Nesse sentido, o CDC estabelece mecanismos de proteção civil, administrativa e penal: no âmbito civil, disciplina a responsabilidade dos fornecedores perante os consumidores; no administrativo, define as sanções aplicáveis por órgãos públicos de defesa; e, no penal, tipifica condutas que constituem crimes contra as relações de consumo.

Ainda segundo Grinover (2019), o **princípio da proteção**, previsto no artigo 6º do CDC, visa assegurar o bem-estar físico, econômico e psicológico do consumidor. Esse princípio tem origem na Constituição Federal de 1988, particularmente no artigo 5º, inciso XXXII, que impõe ao Estado o dever de promover a defesa do consumidor. Tal previsão reflete o reconhecimento de uma desigualdade estrutural nas relações de consumo, justificando a adoção de normas voltadas à restauração do equilíbrio entre as partes.

De acordo com Nery Júnior (2019), a **teoria da confiança** também desempenha função relevante no direito do consumidor, ao proteger as expectativas legítimas que emergem entre as partes contratantes. Quando os motivos da contratação são razoáveis e fundados na boa-fé, integram-se à relação contratual, conferindo estabilidade e previsibilidade às obrigações. Assim, presume-se que cada parte agirá de forma prudente e leal, salvo motivo justificado para agir de modo diverso.

O princípio da confiança se articula intimamente com o da **segurança jurídica**, pois, enquanto este se refere aos elementos objetivos da ordem jurídica, aquele se vincula a aspectos subjetivos, como a transparência, a racionalidade e a previsibilidade das condutas. Ambos reforçam a exigência de clareza e confiabilidade nas relações contratuais (Nery Júnior, 2019).

Além disso, o princípio da confiança mantém relação direta com o **princípio da transparência**, visto que a confiança reflete a expectativa legítima do consumidor de que o produto ou o contrato atenderá adequadamente às finalidades propostas. Essa vinculação fortalece a proteção do consumidor contra práticas enganosas ou desleais (Nery Júnior, 2019).

Ainda conforme Nery Júnior (2019), o **princípio da precaução** — embora não explicitamente previsto no CDC — está implícito em diversas de suas disposições e constitui um importante instrumento de tutela preventiva. Esse princípio parte da premissa de que, diante da incerteza científica sobre possíveis riscos à saúde ou à segurança dos consumidores, devem ser adotadas medidas preventivas para evitar danos potenciais. Assim, mesmo sem comprovação definitiva do perigo, a proteção deve prevalecer.

O CDC reforça essa diretriz ao exigir que produtos e serviços sejam seguros, adequadamente informados e prestados com qualidade.

Por fim, o **princípio da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual**, previsto no artigo 4º, inciso III, do CDC, impõe às partes o dever de agir com lealdade, solidariedade e cooperação em todas as etapas da relação de consumo. O artigo 51, inciso IV, declara nulas as cláusulas contratuais que imponham obrigações excessivas, injustas ou desvantajosas ao consumidor, em incompatibilidade com o princípio da boa-fé. De igual modo, o artigo 4º, inciso IV, assegura ao consumidor o direito de receber informações claras, precisas e adequadas sobre produtos e serviços, garantindo transparência e equilíbrio nas relações de consumo.

A Hipervulnerabilidade do Consumidor Idoso

Segundo Benjamin et al. (2013), o **movimento consumerista no Brasil** teve início na década de 1970, período marcado pelo surgimento de associações civis e entidades governamentais voltadas à regulação das relações de consumo. Nesse contexto, destacam-se a criação do **Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON)**, em 1974, e, em 1976, a fundação da **Associação de Defesa e Orientação do Consumidor (ADOC)** e da **Associação de Proteção ao Consumidor (APC)**, instituições pioneiras na defesa dos interesses coletivos dos consumidores.

Paralelamente, ainda em 1976, o Estado de São Paulo instituiu, por meio do **Decreto nº 7.890**, um sistema estadual de proteção ao consumidor, criando dois órgãos centrais: o **Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor** e o **Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor**, posteriormente denominado **PROCON**, o qual se consolidou como referência nacional em defesa do consumidor.

A **Constituição Federal de 1988** representou um marco na consolidação do direito do consumidor no Brasil, ao elevar sua proteção à condição de **direito**

fundamental. O artigo 5º, inciso XXXII, da Carta Magna, determinou que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, impulsionando a criação de instrumentos normativos específicos para assegurar a efetividade dessa garantia.

Com o intuito de regulamentar tal comando constitucional, o **Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT)**, em seu artigo 48, estabeleceu o prazo de **cento e vinte dias** para a elaboração de um código destinado a disciplinar as relações de consumo e assegurar a proteção efetiva do consumidor. Para tanto, foi instituída uma **comissão especial** encarregada da redação do anteprojeto, a qual promoveu amplos debates, audiências públicas e consultas à sociedade civil, de modo a construir uma norma que refletisse a realidade de vulnerabilidade e desigualdade existente nas relações de consumo brasileiras.

Durante esse processo legislativo, foram analisadas experiências estrangeiras, com destaque para o **Código de Consumo Francês**, que serviu como uma das principais inspirações para a elaboração do diploma brasileiro. O resultado desse esforço culminou na promulgação da **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**, conhecida como **Código de Defesa do Consumidor (CDC)**, reconhecido como um dos mais avançados instrumentos jurídicos de tutela do consumidor no cenário internacional.

O CDC consolidou-se como **norma principiológica e de ordem pública**, priorizando a defesa do consumidor em relação a quaisquer normas conflitantes, declarando nulas as disposições contratuais que contrariem seus preceitos. O código reflete e concretiza valores constitucionais, especialmente o da **dignidade da pessoa humana** e o da **igualdade material**, assegurando a proteção do consumidor em diversas situações de vulnerabilidade, com destaque para o **princípio da vulnerabilidade**, que o reconhece como parte mais fraca nas relações de consumo.

Desse modo, o Código de Defesa do Consumidor constitui **instrumento essencial à consolidação da cidadania e à efetivação dos direitos fundamentais**, estabelecendo diretrizes éticas e jurídicas para relações de consumo mais justas, equilibradas e transparentes.

No tocante à população idosa, é necessário compreender o conceito de “idoso” para fins de aplicação dos direitos e garantias abordados neste estudo. O **Estatuto do Idoso** (Lei nº 10.741/2003) define, em seu artigo 1º, que “considera-se idoso a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos” (Brasil, 2003).

A responsabilidade de **proteger e promover os direitos da pessoa idosa** é dever compartilhado entre o Estado, a sociedade e a família, conforme estabelece o artigo 10 do referido Estatuto:

É obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeita aos direitos civis, políticos, indivíduos e sociais, garantidos na Constituição e nas leis (Brasil. Estatuto do Idoso, 2003).

Tal dispositivo reforça a centralidade da **dignidade da pessoa humana** como fundamento das políticas públicas voltadas à proteção da pessoa idosa, assegurando-lhe o direito à igualdade, ao respeito e à participação ativa na vida social, inclusive nas relações de consumo.

Além disso, identifica-se o **princípio da proteção integral à pessoa idosa**, previsto no artigo 10 da **Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso)**. Tal princípio assegura não apenas a preservação da saúde física, mas também a proteção da saúde mental, bem como o desenvolvimento moral, intelectual, espiritual e social do idoso. Busca-se, assim, garantir o pleno exercício dos direitos inerentes à sua condição, com ênfase na **manutenção da dignidade humana em todas as circunstâncias**.

O consumidor idoso, em razão de suas características próprias, é reconhecido como **hipossuficiente e vulnerável** nas relações de consumo, demandando, portanto, proteção jurídica reforçada para assegurar o exercício efetivo de seus direitos fundamentais. Essa vulnerabilidade decorre não apenas de limitações físicas ou cognitivas, mas também de condições socioeconômicas frequentemente desfavoráveis.

Grande parte da população idosa brasileira possui **baixa renda**, sendo a maioria dependente de benefícios previdenciários que, em muitos casos, restringem-se a um salário mínimo. Tal valor, geralmente insuficiente, deve suprir despesas essenciais com alimentação, medicamentos e, muitas vezes, o sustento de familiares.

O **processo de envelhecimento** implica transformações biológicas, psicológicas e sociais que aumentam a exposição do idoso a situações de vulnerabilidade. A aposentadoria, por exemplo, pode representar a perda de papéis sociais, enquanto o surgimento de doenças crônicas e degenerativas, o isolamento social e a perda de entes queridos agravam a fragilidade emocional e física. Tais fatores reforçam a necessidade de políticas públicas e medidas jurídicas que

reconheçam a vulnerabilidade do idoso como **categoria especial de proteção** no âmbito das relações de consumo.

O **princípio da vulnerabilidade**, previsto no artigo 4º, inciso I, do **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)**, reconhece a posição de fragilidade do consumidor perante o fornecedor e impõe o dever de proteção ao Estado. Essa presunção de vulnerabilidade é **legal e absoluta**, não exigindo prova concreta, visto que decorre da própria natureza da relação de consumo.

No caso do idoso, tal vulnerabilidade se **agrava**, configurando a chamada **hipervulnerabilidade**, conceito doutrinário que expressa o acúmulo de fatores — biológicos, econômicos, psicológicos e informacionais — que reduzem a capacidade de compreensão e de reação do consumidor idoso frente às práticas abusivas de mercado.

É importante ressaltar que o ingresso na **terceira idade** acarreta transformações naturais, como a redução das capacidades físicas e cognitivas, sem que isso represente necessariamente um quadro patológico. Entretanto, essas alterações podem dificultar a assimilação de informações complexas, especialmente as de natureza contratual e financeira, exigindo condições especiais de acessibilidade e clareza nas relações de consumo.

Em geral, os idosos apresentam **baixo nível de escolaridade formal e dificuldades de acesso ou domínio das tecnologias digitais**, fatores que ampliam sua vulnerabilidade informacional. Essa limitação é explorada por instituições financeiras que, com frequência, utilizam estratégias de marketing agressivo e contratos pouco transparentes, levando o idoso a contratações desvantajosas.

Entre as modalidades de crédito mais ofertadas a esse público, destaca-se o **empréstimo consignado**, modalidade em que as parcelas são descontadas diretamente do contracheque, holerite ou benefício previdenciário. Segundo o Serasa (2023), essa forma de crédito é apresentada como vantajosa, por oferecer taxas de juros aparentemente menores e prazos estendidos. No entanto, a ausência de informação clara sobre o número de parcelas, encargos e juros efetivos resulta, muitas vezes, em **superendividamento e comprometimento da renda do idoso**.

Muitos consumidores idosos, iludidos pela aparência de vantagens e pela promessa de “facilidade de pagamento”, assinam contratos sem plena compreensão de seus termos, acreditando tratar-se de um bom negócio. No entanto,

frequentemente desconhecem as **taxas de juros elevadas** e as **condições abusivas** impostas. Isso explica o crescente número de idosos que se veem em situação de endividamento e dependência financeira.

Em diversos casos, **instituições financeiras** agem de **má-fé**, aproveitando-se da fragilidade emocional e informacional do idoso para ofertar produtos que ele não deseja ou não compreende. Há registros de situações em que valores são creditados em contas bancárias de aposentados sem qualquer solicitação prévia, resultando em empréstimos não autorizados e descontos indevidos sobre benefícios previdenciários.

Dessa forma, o idoso é reconhecido pela doutrina e pela jurisprudência como **consumidor hipervulnerável**, especialmente nas contratações de crédito consignado, diante do reduzido risco de inadimplência para as instituições financeiras, o que estimula práticas abusivas e desleais.

A jurisprudência pátria tem reiteradamente reconhecido a necessidade de maior proteção a esse grupo. Nesse sentido, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios decidiu:

CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. CÉDULA DE CRÉDITO. DOIS CONTRATOS COM MESMA DATA DE ASSINATURA. AUSÊNCIA DE RUBRICA EM TODAS AS PÁGINAS DO SEGUNDO CONTRATO. VALIDADE DO SEGUNDO CONTRATO NÃO DEMONSTRADA. RESTITUIÇÃO A MAIOR NA FORMA SIMPLES. DANO MORAL COMPROVADO. RECURSO IMPROVIDO. 1. (TJ-DF 07077254520198070007 DF 0707725-45.2019.8.07.0007, Relator: JOÃO EGMONT, Data de Julgamento: 04/03/2020, 2ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE: 16/03/2020. Pág.: Sem Página Cadastrada.) (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO DISTRITO FEDERAL, 2020).

Na prática jurídica, é comum constatar que inúmeros **aposentados e pensionistas** são surpreendidos com **descontos indevidos** em seus benefícios, oriundos de empréstimos consignados fraudulentos. Mesmo que os valores sejam efetivamente creditados em conta, a **ausência de consentimento** invalida a operação, e o uso desses recursos pode ser interpretado como ratificação de um negócio jurídico iniciado de forma ilícita.

Essas práticas reforçam a urgência de políticas públicas, fiscalização rigorosa e atuação coordenada dos órgãos de defesa do consumidor, a fim de garantir a **efetividade da tutela jurídica do idoso** e coibir condutas que afrontam a boa-fé, a transparência e a dignidade da pessoa humana.

Práticas Abusivas Decorrentes de Contratos de Crédito Consignado

A autorização para a concessão de **empréstimos consignados** no Brasil foi instituída pela **Medida Provisória nº 130, de 17 de setembro de 2003**, que tratava da possibilidade de desconto de prestações diretamente na folha de pagamento, além de outras disposições correlatas. O objetivo da medida consistia em **estimular a economia nacional**, ampliando o acesso ao crédito de forma segura e controlada. Posteriormente, a medida foi convertida na **Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003**, que regulamentou a autorização para desconto de valores referentes a empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações afins sobre a remuneração do trabalhador, aposentado ou pensionista.

No que se refere ao público idoso, **Basso (2020)** destaca que o crescimento expressivo dessa faixa etária motivou o mercado financeiro a desenvolver **produtos e serviços específicos**, adaptados às demandas e peculiaridades dessa fase da vida. O **empréstimo consignado** é uma dessas modalidades, destinada a **aposentados, pensionistas e servidores públicos**, caracterizada pelo desconto automático das parcelas em folha de pagamento ou diretamente no benefício previdenciário, o que confere maior garantia às instituições financeiras.

O artigo 6º da Lei nº 10.820/2003 autorizou a consignação em folha de pagamento para a **quitação de empréstimos contratados por pensionistas e aposentados**, conforme as normas estabelecidas pelo **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**. Posteriormente, a **Lei nº 10.953, de 27 de setembro de 2004**, alterou a redação desse artigo, permitindo às instituições financeiras **reter automaticamente os valores das parcelas mensais**, sem necessidade de intermediação direta do órgão previdenciário.

A partir dessas modificações, a concessão de crédito consignado expandiu-se rapidamente, tornando-se uma das principais modalidades de financiamento voltadas a **idosos de baixa renda**, que tradicionalmente enfrentavam dificuldades de acesso ao crédito convencional. De acordo com **Basso (2020)**, tal medida

representou um avanço social e econômico, pois ampliou as oportunidades de acesso ao crédito formal e contribuiu para o aquecimento do consumo interno, embora tenha gerado riscos de **endividamento excessivo** entre os consumidores mais vulneráveis.

Inicialmente, o limite máximo para desconto em folha era de **30% da renda mensal**. Entretanto, a **Medida Provisória nº 681/2015**, posteriormente convertida na **Lei nº 13.172/2015**, elevou essa margem para **35%**, sendo **5% reservados exclusivamente à amortização de despesas com cartão de crédito consignado ou saques realizados por meio dele**, conforme o artigo 1º, § 1º, incisos I e II da referida norma.

A legislação também passou a permitir que o desconto de 35% incidisse sobre as **verbas rescisórias** devidas pelo empregador, desde que previsto expressamente no contrato firmado com a instituição financeira. No caso dos **aposentados e pensionistas do Regime Geral de Previdência Social**, manteve-se o limite de 35% para consignação, abrangendo contratos de **empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil**.

Durante o período da pandemia da Covid-19, a **Medida Provisória nº 1.006/2020** ampliou temporariamente a margem consignável para **40%**, com o intuito de amenizar os impactos financeiros da crise sobre aposentados e pensionistas. Contudo, essa alteração transitória foi posteriormente consolidada de forma definitiva por nova medida provisória.

Assim, a **Medida Provisória nº 1.106/2022**, convertida na **Lei nº 14.431, de 3 de agosto de 2022**, fixou o limite máximo de consignação em **45% do benefício previdenciário**, distribuído da seguinte forma: **35%** destinados a empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil; **5%** à amortização de despesas relacionadas ao **cartão de crédito consignado** ou saques efetuados por meio dele; e **5% adicionais** à amortização de despesas associadas ao **cartão consignado de benefício**.

Tal ampliação, embora apresentada como medida de alívio econômico, **reforçou a exposição dos consumidores idosos a práticas abusivas**, dada a crescente oferta de crédito e a dificuldade de compreensão dos encargos e riscos contratuais, exigindo maior fiscalização e políticas públicas de educação financeira voltadas a esse público. Importante frisar a distinção entre empréstimo e cartão consignado. Para Silva (2021), o empréstimo consignado é:

[...] aquele pelo qual as instituições bancárias emprestam determinada quantia em dinheiro, para serem pagas através de parcelas mensais com a incidência de juros, já estabelecidos pelas financeiras, descontados diretamente do seu salário ou benefício (Silva, 2021, p. 78).

Conforme mencionado, os consumidores idosos enfrentam desafios em termos de educação e alfabetização, o que os torna mais suscetíveis às ofertas de crédito, muitas das quais chegam até eles por meio de ligações telefônicas ou mensagens. Logo após receberem seus benefícios previdenciários, as pessoas idosas são frequentemente alvo de diversas ofertas de crédito de instituições financeiras.

Essas instituições entram em contato com os consumidores por telefone, mensagens, correspondência e até mesmo os abordam em locais públicos. A modalidade de crédito consignado foi introduzida com o propósito de estimular a economia brasileira, uma vez que oferece empréstimos com taxas de juros mais baixas do que o habitual, tornando mais acessível o crédito para aposentados e pensionistas (Silva, 2021).

Nesse tipo de empréstimo, os valores são descontados automaticamente dos períodos de aposentadorias ou benefícios dos consumidores. As taxas de juros são menores em comparação com outras modalidades de empréstimo, e os termos, incluindo valor das parcelas, taxas de juros e número de parcelas para pagamento, são previamente definidos (Silva, 2021).

Essa facilidade de pagamento, com descontos diretos nos benefícios dos benefícios e taxas de juros mais baixos, torna o empréstimo consignado uma escolha atraente em relação a outras modalidades de empréstimo, como o empréstimo pessoal. Essa forma de contrato é vantajosa para as instituições financeiras, pois garante uma maior taxa de adesão (Silva, 2021). Em resumo, o empréstimo consignado é uma modalidade contratual na qual as prestações são descontadas diretamente na folha de pagamento do empresário ou nos benefícios previdenciários dos aposentados.

Marques (2020), as fraudes podem ter início durante a contratação do serviço, quando há a realização de refinanciamentos de dívidas sem uma solicitação prévia do consumidor, resultando em uma ligação prolongada com a instituição credora. Além disso, é comum que informações essenciais, como os detalhes dos juros, número total

de parcelas e seguros embutidos, sejam omitidas, o que dificulta a tomada de decisão de compromisso à contratação de empréstimo por parte da pessoa idosa.

É importante destacar que, em grande parte das situações, essas práticas fraudulentas e condutas antiéticas são conduzidas por intermediários que representam instituições financeiras. Esses intermediários recebem uma remuneração vinculada a porcentagem das vendas de empréstimos realizados.

Para viabilizar os empréstimos consignados, muitas vezes, tanto os bancos quanto as instituições financeiras correspondentes, ou seja, indivíduos ou empresas distribuídas por todo o Brasil, que se dedicam a promover esse serviço em suas respectivas regiões. Eles recebem certos poderes sobre os quais falaremos adiante mas, em alguns casos, envelhecemos sem o devido comprometimento com a honestidade e a ética que se espera em uma atividade tão sensível quanto à relação com consumidores idosos (Marques, 2020).

Segundo Efig (2012) a maioria dos idosos que caem em fraudes sentem vergonha por terem sido enganados, muitas vezes mantendo isso em segredo de suas famílias e amigos, o que lamentavelmente os torna alvos de abusos contínuos dessas. Ao ocultar o problema, os idosos dificultam a resolução dos problemas, bem como a implementação de estratégias para evitar tais abusos e prevenir que outras pessoas se tornem vítimas desses golpes.

Agora, por que os idosos são alvos tão vulneráveis? Conforme descrito anteriormente, a maioria dos idosos, especialmente os de baixa renda, geralmente possui baixa educação formal e, em muitos casos, apenas conhecem o básico, como escrever seus nomes. Para Efig (2012), essa desvantagem é agravada quando eles são envolvidos por agentes financeiros que são treinados e incentivados a vender a qualquer custo, mesmo que isso signifique recorrer a métodos que violem as normas éticas da sociedade.

Além disso, outra razão importante que torna os idosos alvos simples é o uso de táticas de marketing que promete muitos benefícios, despertando o entusiasmo dessa clientela. Os idosos, ao contrário de outros grupos, geralmente ficam em casa durante o dia, o que torna mais fácil a abordagem pessoal ou por telefone. O medo de depender financeiramente de terceiros e a ansiedade comum entre os idosos aumentam ainda mais suas chances de se tornarem vítimas de fraudes e exploração financeira (Efig).

A maioria das práticas financeiras abusivas, incluindo abusos por parte de credores em geral, geralmente resultam de um uso imediato de direitos legais que podem prejudicar outras partes envolvidas. No entanto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prevê disposições dinâmicas com o objetivo de identificar e combater essas práticas abusivas.

Essas práticas são objetivamente identificadas nos itens do artigo 39 desta lei e podem ser divididas em fases que ocorrem antes da celebração do contrato, durante a execução do contrato e após a conclusão do contrato. De acordo com informações amplamente disponíveis por meio de diferentes meios de comunicação, como televisão, rádio, revistas e internet, já existem práticas abusivas comuns quando se trata de ofertas de crédito para consumidores idosos.

Um exemplo é o descumprimento do prazo estipulado no contrato para começar a descontar as parcelas do empréstimo, o que configura uma prática ilegal, pois vai contra o que foi acordado antes da celebração do contrato. Também é comum que as empresas ofereçam a possibilidade de fazer pagamentos com cartão de crédito quando isso não é viável devido à margem de consignação já ter sido excedida.

O procedimento adotado sugere que os financiadores o conceberam para atender ao limite de 30% do valor do benefício, conforme previsto na Lei do Crédito Consignado (Lei 10.820/03), evitando que os investimentos ultrapassem esse limite. No contexto do sistema financeiro, outra prática abusiva extremamente preocupante é a ausência de um contrato entre as partes ou, se houver um contrato, a falta de divulgação adequada e apresentação ao consumidor. Isso desrespeita o princípio de transparência, decisão prevista no artigo 46 do CDC, que exige que o prestador forneça informações claras e precisas sobre o contrato que está sendo celebrado, garantindo que o consumidor possa receber uma informação.

De acordo com Fazanaro (2023), uma oferta bastante persuasiva e enganosa de crédito também é considerada uma prática abusiva, pois viola a privacidade do consumidor, pressionando-o e perturbando-o com publicidade invasiva e insistente e forçando-o a aceitar a oferta. No entanto, apesar desses alertas, as instituições financeiras continuam a confiar em práticas comerciais abusivas como uma forma predominante de se estabelecer no mercado, prejudicando vários grupos de consumidores, como os idosos sendo especialmente afetados.

Além disso, conforme mencionado anteriormente, o comportamento prejudicial das instituições financeiras vai além da oferta de crédito, incluindo a inclusão de cláusulas abusivas em contratos já elaborados pelos fornecedores e a exploração da falta de conhecimento e compreensão dos consumidores para atrair e sobrecarregar o cliente (Fazanaro, 2023).

APLICABILIDADES DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E AS HIPÓTESES DE PROTEÇÃO A PESSOA IDOSA CONSUMIDORA

O Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10.741/2003) contém disposições internas destinadas a garantir a eficácia da proteção dos direitos da pessoa idosa na sociedade contemporânea. Conforme previsto por essa lei, a família, a comunidade e a sociedade desempenham um papel fundamental na defesa dos direitos dos idosos, sendo crucial o envolvimento do poder público.

Uma vez que o Estado possui os meios para garantir a efetivação dos direitos da pessoa idosa, conforme estabelecido no arcabouço legal que os protege, é imperativo dar uma atenção especial a essa questão. O artigo 43 do Estatuto da Pessoa Idosa, no seu Título III, trata das medidas de proteção da seguinte maneira: As medidas de proteção à pessoa idosa são aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos nesta Lei foram ameaçados ou violados: I - por ação ou omissão da sociedade ou do Estado; II - por falta, omissão ou abuso da família, curador ou entidade de atendimento; III - em razão de sua condição pessoal" (Brasil, 2003). (Aspas do texto original).

Estes itens referem-se a situações em que os direitos da pessoa idosa são violados e indicam o momento adequado para a aplicação das medidas protetivas. É importante destacar o papel fundamental do Estado e suas obrigações de proteção dos direitos da pessoa idosa, conforme estabelecido no item I.

Quanto ao Poder Público, o artigo 46 do Estatuto da Pessoa Idosa estipula que "Uma política de envelhecimento será realizada por meio de um esforço coordenado entre os órgãos governamentais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios" (Brasil, 2003), garantindo que todas as ações governamentais sejam controladas com um objetivo comum.

A Lei da Pessoa Idosa estabelece várias instituições destinadas a proteger e apoiar a pessoa idosa na defesa dos seus direitos, incluindo a criação de tribunais especializados para questões relacionadas aos idosos, a designação de promotores para a defesa da pessoa idosa, a criação do Conselho Executivo da Pessoa Idosa, a

prestação de serviços judiciais auxiliares e a existência de delegacias especializadas para lidar com crimes envolvendo idosos.

Além disso, o Ministério Público é apontado como o principal órgão responsável pela defesa dos interesses e direitos dos cidadãos idosos, com várias atribuições relacionadas à proteção dos idosos e à promoção de seus direitos, incluindo a instauração de inquéritos civis e ações civis, atuação como substituição processual quando necessário e a promoção da utilização de mecanismos de proteção (Souza, 2021).

No entanto, apesar destas disposições legais, a aplicação eficaz de varas judiciais especializadas para idosos ainda é um desafio no sistema judiciário brasileiro, e há a necessidade de maior autonomia para os Conselhos da Pessoa Idosa, a fim de garantir uma fiscalização imparcial e eficaz.

Por fim, a criação de delegações especializadas em direitos da pessoa idosa desempenha um papel crucial na apuração de crimes envolvendo idosos, oferecendo atendimento especializado e investigações adequadas para garantir a proteção dos direitos desses cidadãos. A legislação, tanto a Lei nº 10.741/2003 quanto a Lei nº 8.842/94, e outras normas em nível estadual e municipal, priorizam a criação de disposições destinadas a proteger a pessoa idosa, defendendo esses direitos e buscando melhorar as estruturas para sua segurança (Brasil, 2003).

Os bem consumidores informados conhecem seus direitos e não hesitam em exigi-los. Quando um consumidor percebe que ações ou omissões de um fornecedor estão causando prejuízo, ele tem a opção de recorrer ao Procon e registrar uma consulta administrativamente. Caso a questão não seja resolvida dessa forma, a controvérsia pode ser resolvida nos tribunais (Souza, 2021).

É fundamental que os fornecedores também cumpram a sua parte, oferecendo produtos ou serviços de fácil compreensão e fornecendo um serviço de atendimento ao cliente que realmente seja eficaz na resolução de dúvidas e problemas dos consumidores. A educação financeira desempenha um papel crucial na vida de qualquer pessoa, especialmente das pessoas idosas, pois aborda tanto o comportamento do consumidor quanto o comportamento dos fornecedores.

É responsabilidade do Estado veicular programas educativos e informativos sobre os direitos dos consumidores e os deveres dos fornecedores nos meios de comunicação, além de promover campanhas de conscientização direcionadas a esse

público e suas famílias. É especialmente importante focar no entusiasmo no relacionamento com os consumidores mais velhos, uma vez que seja específico para um grupo significativo na sociedade (Souza, 2021).

No caso de empréstimos consignados, que podem ser obtidos facilmente e com as parcelas descontadas diretamente do benefício da Previdência Social, é fundamental que as pessoas idosas compreendam completamente os termos do contrato. Embora a lei permita descontos de até 30% do valor do benefício, nem todas as instituições financeiras cumprem essas regras, explorando a vulnerabilidade intelectual, física e emocional das pessoas idosas para persuadi-las a contrair empréstimos além de suas capacidades. Isso revela uma falta de controle financeiro e uma exploração da vulnerabilidade e dignidade dos consumidores (Souza, 2021).

Muitas vezes, pessoas idosas emprestam seus nomes a parentes ou conhecidos que desejam adquirir crédito, mas tanto o INSS quanto o Procon enfatizam que a dívida é de idoso que autorizou o empréstimo, e não de outra pessoa. Infelizmente, algumas pessoas idosas investidas em terceiros para usar seus cartões bancários ou PINs em caixas eletrônicas, apenas para perceber posteriormente que suas rendas estão sendo usadas para pagar dívidas que não eram suas (Souza, 2021).

Portanto, é essencial que o consumidor seja disciplinado na sua gestão financeira, resistindo ao impulso de aceitar todos os serviços oferecidos, pois existe o risco de acumular dívidas que se tornam insustentáveis. Por fim, é importante ressaltar que o Estatuto da Pessoa Idosa e o Código de Defesa do Consumidor estão vigilantes quanto aos abusos cometidos por fornecedores e estão prontos para fazer cumprir a lei em defesa dos direitos desses consumidores.

Em resumo, o Código de Defesa do Consumidor estabelece uma série de direitos e proteções para a pessoa idosa como consumidora. Essas disposições visam garantir que a pessoa idosa seja tratada com dignidade, respeito e equidade nas relações de consumo e que tenha meios eficazes para lidar com questões relacionadas aos produtos e serviços adquiridos. É fundamental que uma pessoa idosa conheça esses direitos e saiba como exercê-los para sua própria proteção.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve por finalidade analisar criticamente o arcabouço normativo e institucional destinado à proteção do consumidor idoso frente às

práticas abusivas no setor bancário e financeiro, com ênfase nas operações de empréstimo e cartão de crédito consignado. O eixo central da pesquisa concentrou-se na aplicabilidade dos princípios e normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e do Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003), examinando de que modo essas legislações se materializam — ou deixam de se materializar — nas relações contratuais envolvendo o público idoso no contexto contemporâneo de expansão do crédito.

Ao longo da investigação, verificou-se que, embora o ordenamento jurídico brasileiro disponha de um sistema protetivo robusto, a efetividade prática dessas garantias ainda é insuficiente, sobretudo diante das condutas reiteradas de instituições financeiras que, de forma velada e sistemática, violam os direitos fundamentais do consumidor idoso. As práticas de concessão irresponsável de crédito, a publicidade enganosa e a omissão de informações relevantes constituem afrontas diretas aos princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da dignidade da pessoa humana, pilares da política nacional de relações de consumo.

Constatou-se, também, que cláusulas abusivas continuam a ser inseridas nos contratos de empréstimos e cartões consignados, muitas vezes sob aparência de legalidade e com linguagem técnica inacessível ao consumidor comum. Tal conduta revela um desequilíbrio contratual estrutural, que compromete não apenas a autonomia da vontade do idoso, mas sua própria segurança econômica e social. Nesse cenário, a vulnerabilidade — já presumida pela legislação consumerista — assume contornos de hipervulnerabilidade, exigindo resposta estatal firme e coerente.

A relevância do tema revela-se na crescente participação da população idosa no mercado de consumo brasileiro, o que, embora represente avanço social, expõe um segmento especialmente sensível às armadilhas do crédito fácil e às práticas predatórias de captação de clientes. O número expressivo de ações judiciais e reclamações administrativas confirma que as instituições financeiras, em muitos casos, atuam em flagrante desrespeito às normas protetivas, utilizando-se da fragilidade cognitiva e da confiança dos idosos para promover contratos desvantajosos.

É imperativo reconhecer que o Estado detém instrumentos jurídicos e políticos para coibir tais práticas, cabendo-lhe exercer sua função regulatória e fiscalizatória de forma mais incisiva. A inobservância dos direitos da pessoa idosa não

configura mera falha ética, mas verdadeira violação à ordem pública, passível de responsabilização administrativa, civil e penal. Assim, torna-se urgente o fortalecimento dos mecanismos de controle e sanção, bem como o aprimoramento das estruturas de atendimento e orientação ao consumidor idoso.

A atuação articulada dos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, a Defensoria Pública, o Ministério Público e as agências reguladoras, deve ser intensificada, com políticas públicas de alcance permanente voltadas à educação financeira, transparência contratual e responsabilização efetiva das instituições infratoras. Do mesmo modo, recomenda-se que o Poder Judiciário adote uma postura mais protetiva, aplicando de forma rigorosa os princípios da função social do contrato e da equidade nas relações de consumo, especialmente quando se trata de consumidores hipervulneráveis.

Portanto, conclui-se que a proteção do consumidor idoso é questão de justiça social e de efetivação dos direitos fundamentais, devendo transcender a mera previsão normativa para alcançar concretude nas relações cotidianas. É necessário que a dignidade da pessoa humana, fundamento constitucional e vetor interpretativo de todo o sistema jurídico, seja o norte de toda prática comercial e financeira, assegurando ao idoso não apenas o direito de contratar, mas o direito de fazê-lo com liberdade, clareza e segurança.

Somente com uma atuação estatal firme, fiscalização contínua e compromisso ético das instituições financeiras será possível reverter o quadro de abusos que persiste no mercado de crédito consignado, garantindo, de fato, a igualdade material e a tutela efetiva do idoso-consumidor nas relações econômicas brasileiras.

REFERÊNCIAS

BASSO, Maristela. Direito do consumidor e vulnerabilidade do idoso. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2020.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2013. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/handle/2011/83259>. Acesso em: 24 out. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm Planalto. Acesso em: 17 out. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 3 out. 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm Portal Goiás. Acesso em: 17 out. 2025.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **Instrução Normativa nº 28, de 16 de maio de 2008**. Dispõe sobre o empréstimo consignado. Brasília, DF, 2008.

EFING, Antônio Carlos. Contratos e procedimentos bancários à luz do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2012. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/handle/2011/49589>. Acesso em: 24 out. 2025.

FAZANARO, Gabriel. **Empréstimos pessoais e cartão de crédito consignado**: dois vilões do consumidor. Migalhas, São Paulo, 12 abr. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/384602/emprestimos-e-cartao-de-credito-consignado-viloes-do-consumidor>. Acesso em: 16 out. 2025.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis; NETO, Fernando Sacco. **Manual de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2017. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/handle/2011/42418>. Acesso em: 24 out. 2025.

MARQUES, Claudia Lima. As práticas abusivas no crédito consignado: desafios contemporâneos do direito do consumidor. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2020.

NERY JÚNIOR, Nelson. Código brasileiro de defesa do consumidor comentado. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2019. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/entities/publication/2d46bb26-5b1a-4e33-bfc3-ae117aa368b6>. Acesso em: 24 out. 2025.

SERASA. **Relatório sobre crédito consignado e endividamento da população idosa**. São Paulo: Serasa Experian, 2023. Disponível em: <https://www.serasa.com.br>. Acesso em: 16 out. 2025.

SILVA, João Pedro da. **O empréstimo consignado e os riscos contratuais para o idoso consumidor**. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2021.

SOUZA, Gabriela Rios da Costa. **Cartão consignado infinito**: a fragilidade do aposentado e pensionista com os descontos em folha de pagamento. Goiânia: Pontifícia Universidade Católica de Goiás, 2021. Disponível em:

PRÁTICAS ABUSIVAS CONTRA O CONSUMIDOR IDOSO. Thabyta Eduarda Borges LOPES; Geovana Assis SLOMPO; Júlia Feitosa COSTA. JNT Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. ISSN: 2526-4281 - FLUXO CONTÍNUO. 2025 – MÊS DE OUTUBRO - Ed. 67. VOL. 01. Págs. 382-406. <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

<https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/2550>. Acesso em: 16 out. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **Apelação Cível nº 0707725-45.2019.8.07.0007**. Rel. João Egmont, 2ª Turma Cível, julgado em 4 mar. 2020, publicado em 16 mar. 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br>. Acesso em: 16 out. 2025.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.