VULNERABILIDADE NA TERCEIRA IDADE: UM ESTUDO A PARTIR DA FORÇA-TAREFA ENTRE BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNIJUÍ, PROCON IJUÍ E DEFENSORIA PÚBLICA DO RS

Eduardo Silva Schmitt[1]
Joaquim Henrique Gatto[2]
Francieli Formentini[3]
Bruno Padilha da Rosa[4]
Annye Giovanna Viana Gonçalves[5]
João Guilherme Benetti Bonmann[6]

Instituição: Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ

Modalidade: Relato de Pesquisa.

Eixo Temático: Direitos Humanos.

1. Introdução:

As relações sociais e de consumo contemporâneas apresentam desafios que demandam atenção e respostas adequadas diante das diferentes situações de vulnerabilidade vivenciadas pela população. A complexidade dos problemas sociais relacionados às relações de consumo evidencia a necessidade de respostas que ultrapassem a atuação isolada de uma única instituição. Nesse cenário, destaca-se a importância de instituições que atuam na proteção e defesa dos direitos dos cidadãos. Especificamente, quanto às relações consumeristas, a atuação do Balcão do Consumidor da UNIJUÍ, do PROCON e da Defensoria Pública demonstra a relevância da cooperação institucional no enfrentamento das violações de direitos e na proteção dos consumidores, especialmente daqueles que se encontram em condição de maior vulnerabilidade.

É nesse contexto que se destaca a realização de ações conjuntas voltadas à proteção e à orientação dos consumidores diante das demandas apresentadas. A força-tarefa objeto deste estudo insere-se nessa perspectiva de atuação cooperativa, reunindo diferentes instituições e possibilitando uma abordagem direcionada às demandas, relacionadas ao crédito, apresentadas pelos consumidores.

---

[1] Estudante do curso de Direito, estagiário da Prefeitura Municipal de Ijuí/RS, atuando junto ao PROCON Municipal de Ijuí/RS.
[2] Professor orientador do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.
[3] Professor orientador do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.
[4] Estudante do curso de Direito, bolsista do Programa Institucional de Extensão - PIBEX/UNIJUÍ, integrante do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.
[5] Estudante do curso de Direito, bolsista do Programa Institucional de Extensão - PIBEX/UNIJUÍ, integrante do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.
[6] Estudante do curso de Direito, estagiário da Prefeitura Municipal de Ijuí/RS, atuando junto ao PROCON Municipal de Ijuí/RS.

Neste sentido, o presente trabalho justifica-se pela verificação da vulnerabilidade inerente a todo e qualquer consumidor, positivada como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo prevista no Art. 4º, I do CDC. Aquela, quando se trata do público idoso, é agravada por fatores sociais, biológicos e tecnológicos, configurando o que a doutrina chama de hipervulnerabilidade, ou seja, com uma vulnerabilidade agravada[7]. A proteção ao público idoso está positivada no Art. 230 da Constituição Federal segundo o qual: "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."[8] Além disso, a proteção é afirmada pelo Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003),[9] responsável por assegurar todos os direitos e garantias fundamentais inerentes à pessoa humana (seu Art. 2º), esperando-se, por parte do Congresso Nacional, a ratificação da Convenção Interamericana dos Direitos Humanos da pessoa Idosa[10], do qual o Brasil é signatário, visto que tramita no Congresso Nacional o PDC 863/2017, com o intuito de aprovar o texto da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, concluída no âmbito da Organização dos Estados Americanos (OEA), celebrada em Washington, em 15 de junho de 2015, o que reforçaria o compromisso internacional do Brasil com a defesa dos direitos da pessoa idosa.

Diante disso, observa-se, atualmente, fenômenos como: contratação não solicitada, endividamento a longo prazo ou perpétuo por meio de Reserva de Margem Consignável (RMC), venda casada de seguros e outros itens e acobertamento de taxas e encargos, para que as instituições obtenham vantagem indevidas. Isso evidencia a má-fé das instituições financeiras neste tipo de relação de consumo e a pouca preocupação das mesmas com a situação de hipervulnerabilidade da pessoa idosa citada acima e com o perfil do consumidor idoso:

> O consumidor idoso, por suas atribuições características, é tido como hipossuficiente e vulnerável nas relações das quais participa, portanto, necessitando de amparo superior, proporcionando o cumprimento de seus direitos fundamentais em razão de sua fragilidade[11] .

Expandiu-se, significativamente, a oferta de empréstimos bancários na modalidade consignada, nos últimos anos, pelo mercado de crédito bancário. A despeito de tal modalidade de empréstimo prometer juros reduzidos, o que muitas vezes é falso, tem se verificado, no entanto, ter se tornado um meio para práticas abusivas e fraudes, sonegando-se informações, ou seja, o direito de informação ao consumidor não é prestado (Art. 6º, III do CDC)[12].

---

[7] Miragem, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024.E-book. Disponível em: Minha Biblioteca: Curso de Direito do Consumidor. Acesso em 21 ago. 2026.

[8] BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Disponível em: Constituição Acesso em 21 ago. 2026.

[9] BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2003]. Disponível em: L10741 Acesso em 21 ago. 2026.

[10] ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS (OEA). Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos. Washington, D.C.: Organização dos Estados Americanos, 2015. Disponível em: Governo Federal - Participa + Brasil - Convenção Interamericana. Acesso em: 21 ago. 2026

[11] Costa, Carlos José; Neto, Adenilson. **HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO NOS CONTRATOS NOS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO.** Disponível em: **[PDF]** HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO NOS CONTRATOS DE **EMPRÉSTIMO CONSIGNADO.** Acesso em: 21 ago. 2026.

[12] BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1990]. Disponível em: L8078compilado. Acesso em 21 ago. 2026.

Neste sentido, foi realizada juntamente com o Balcão do Consumidor da UNIJUÍ, PROCON e pela Defensoria Pública de Ijuí/RS, no dia 27/02/2026, uma força-tarefa para a realização de atendimentos de pessoas idosas contratantes de empréstimos, cartões consignados e créditos em geral. A análise dos dados obtidos em questionários realizados aos consumidores atendidos na ocasião terá como objetivo principal visualizar o perfil dos consumidores idosos que relatam problemas acerca dos empréstimos consignados, compreendendo, desse modo, a sua situação para a promoção do melhor atendimento.

2. Procedimentos Metodológico:

O presente estudo possui caráter descritivo e exploratório, adotando uma abordagem qualiquantitativa. O trabalho foi construído coletivamente a partir das informações coletadas na força-tarefa realizada conjuntamente pelo Balcão do Consumidor da UNIJUÍ, PROCON e pela Defensoria Pública de Ijuí/RS, em 27 de fevereiro de 2026. A iniciativa esteve voltada ao atendimento de consumidores, sobretudo idosos, com demandas relacionadas a empréstimos e cartões de crédito consignados.

A coleta de dados ocorreu por meio do preenchimento de formulários aplicados presencialmente aos consumidores, combinado com a análise dos registros de atendimento. Os dados foram compilados e categorizados com o objetivo de mapear o perfil demográfico do público e identificar os padrões das queixas apresentadas, com foco em contratações não reconhecidas, cobranças indevidas de Reserva de Margem Consignável (RMC), descontos não autorizados em benefícios e comprometimento crítico da renda mensal.

Por fim, a força-tarefa contemplou a fase de retorno aos consumidores. Após o envio das respostas por parte das instituições financeiras, eles retornaram ao Balcão do Consumidor/PROCON para o repasse das informações. Nessa etapa, prestou-se o devido esclarecimento sobre o resultado de cada caso e o direcionamento sobre os procedimentos a serem adotados, garantindo um auxílio efetivo aos consumidores e a consolidação das informações para esta pesquisa.

3. Resultados e Discussões:

A análise dos dados obtidos durante a força-tarefa realizada em 27 de fevereiro de 2026 permitiu identificar um perfil bastante definido entre os consumidores que procuraram atendimento em razão de problemas relacionados a empréstimos e cartões consignados. Foram analisados 70 formulários referentes aos consumidores atendidos durante a realização da força-tarefa, juntamente com os registros das demandas encaminhadas às instituições financeiras. Nesse contexto, observa-se uma predominância da população idosa entre os consumidores que buscaram atendimento, o que chama atenção para a situação de maior vulnerabilidade desse público nas relações envolvendo crédito consignado.

Entre os consumidores atendidos, 78,6% possuíam 60 anos ou mais, sendo a faixa entre 70 e 79 anos a mais representativa. Esse dado mostra que os problemas relacionados ao crédito consignado estão fortemente presentes entre a população idosa, justamente um grupo que pode enfrentar maiores dificuldades diante da complexidade dos contratos, da compreensão das condições das operações e do uso de recursos tecnológicos empregados na contratação e no acompanhamento dos serviços financeiros.

A análise dos atendimentos também demonstra que um mesmo consumidor poderia apresentar problemas relacionados a mais de uma instituição financeira. Por isso, a avaliação das reclamações considerou individualmente os fornecedores envolvidos em cada atendimento. Nesse levantamento, a partir das declarações dos consumidores, verificou-se que 55,2% das demandas estavam relacionadas a operações que os consumidores relataram não reconhecer, não ter autorizado ou não ter contratado. Esse resultado é significativo porque demonstra que o não reconhecimento das operações esteve presente em mais da metade das demandas analisadas. Em alguns atendimentos, inclusive, os consumidores relataram não reconhecer diversos empréstimos contratados em diferentes instituições financeiras, o que demonstra que um mesmo consumidor poderia apresentar problemas relacionados a mais de uma operação de crédito.

Além do não reconhecimento das contratações, os relatos também apresentaram dúvidas relacionadas às próprias condições das operações. As reclamações envolveram empréstimos consignados e cartões de crédito consignados, sendo que alguns consumidores buscavam esclarecimentos sobre contratos existentes, valores, saldo devedor e evolução das parcelas. Isso demonstra que os conflitos observados não se limitavam às situações em que a contratação era contestada, mas também alcançaram relações contratuais reconhecidas pelo consumidor, mas cujas condições não estavam suficientemente claras ou compreendidas.

Nesse sentido, a necessidade de obtenção de documentos junto às instituições financeiras apareceu como um elemento importante durante os atendimentos. Foram solicitadas cópias de contratos, demonstrativos de evolução dos débitos, comprovantes de liberação dos valores e outros documentos relacionados à formalização das operações. A busca por essas informações evidencia a dificuldade enfrentada por alguns consumidores para compreender a origem, as condições e a evolução das obrigações financeiras assumidas ou atribuídas a eles. Dessa maneira, a análise dos atendimentos reforça a importância do direito à informação nas relações de consumo envolvendo crédito consignado, especialmente quando se trata de consumidores idosos.

A partir das reclamações apresentadas, também foi possível observar a importância da resposta das instituições financeiras para o esclarecimento das situações. 78,9% dos casos receberam resposta dos fornecedores, permitindo que as manifestações das empresas fossem analisadas juntamente com os relatos apresentados pelos consumidores. Nas respostas, foram encaminhados contratos, demonstrativos, comprovantes de crédito e outros registros relacionados às contratações, possibilitando verificar os elementos apresentados pelas instituições e, posteriormente, repassar essas informações aos consumidores.

Após o recebimento das respostas, os consumidores retornaram ao Balcão do Consumidor/PROCON para receber os esclarecimentos sobre seus atendimentos e as orientações quanto aos procedimentos cabíveis. Quando a análise das informações fornecidas pelas instituições não resultava em uma solução administrativa, os consumidores eram orientados sobre a possibilidade de buscar atendimento jurídico, conforme o caso, por meio do Escritório-Modelo e da Defensoria Pública, desde que preenchidos os requisitos necessários para atendimento, ou da advocacia privada. Assim, a atuação da força-tarefa abrangeu não apenas o recebimento das reclamações, mas também a entrega das respostas com orientações aos consumidores em relação a futuros encaminhamentos.

4. Conclusão

Conclui-se, a partir dos dados coletados na força-tarefa, que apesar de haver uma proteção legal à pessoa idosa no Brasil e de reconhecimento de sua hipervulnerabilidade, que

bancos e instituições financeiras falham na prestação de serviços à pessoa idosa, o qual necessita de uma atenção especial. Nesse contexto, verifica-se que a maior parte do público atendido estava na faixa superior aos 60 anos (78,6%), e que a ampla maioria não reconhecia a existência das operações e não tinha conhecimento sobre as condições das contratações.

Para que haja um enfrentamento a esta situação, é necessário que as instituições financeiras tenham maior observância ao CDC e demais legislações que protegem os consumidores e a pessoa idosa, em especial. Há, diante disso, a necessidade de sanções administrativas e regulatórias mais severas para as instituições reincidentes em contratações não reconhecidas.

Nesse contexto, a realização da força-tarefa evidencia a importância da atuação conjunta das instituições que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e das demais entidades voltadas à proteção dos direitos dos cidadãos. Destaca-se, especialmente, o papel dos Balcões do Consumidor das Universidades e dos PROCONS, que atuam na linha de frente da orientação, prevenção e resolução de conflitos nas relações de consumo. Além de garantirem aos consumidores acesso à informação e aos mecanismos de defesa de seus direitos, essas instituições contribuem para a identificação de demandas recorrentes e para o fortalecimento da proteção dos consumidores, especialmente daqueles que se encontram em situação de maior vulnerabilidade.

5. Referências

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1990]. Disponível em: L8078compilado. Acesso em 21 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2003]. Disponível em: L10741 Acesso em 21 ago. 2026.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Disponível em: Constituição Acesso em 21 ago. 2026.

Costa, Carlos José; Neto, Adenilson. **HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO NOS CONTRATOS NOS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO.** Disponível em: **[PDF]** HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO NOS CONTRATOS DE **EMPRÉSTIMO CONSIGNADO.** Acesso em: 21 ago. 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Conheça o Brasil - População: Pirâmide etária**. IBGE Educa: Jovens, 2023. Disponível em: Pirâmide etária | Educa | Jovens - IBGE. Acesso em 21 ago.2026

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS (OEA). Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos. Washington, D.C.: Organização dos Estados Americanos, 2015. Disponível em: Governo Federal - Participa + Brasil - Convenção Interamericana. Acesso em: 21 ago. 2026

Miragem, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024.E-book. Disponível em: Minha Biblioteca: Curso de Direito do Consumidor. Acesso em 21 ago. 2026.