



A VULNERABILIDADE DO IDOSO PERANTE OS GOLPES DO MUNDO CONSUMERISTA¹

Maria Eduarda Muller Hahn², Joaquim Henrique Gatto³, Luthiero Berti Lindenmeyer⁴, Francieli Formentini⁵, Julia da Silva Borré⁶, Hércules Daniel Steffler Schmorantz⁷

¹ Projeto de Extensão Universitária "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" desenvolvido no Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, RS.

Bolsista. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, RS.

³ Mestre em Direito. Professor Universitário. Extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUI, RS.

⁴ Bolsista. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, RS.

⁵ Mestre em Direito. Professor Universitário. Extensionista e Coordenadora do Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUI, RS.

⁶ Bolsista. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, RS.

⁷ Bolsista. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, RS.

INTRODUÇÃO

Diferenciando-se em muito do cenário etário registrado estatisticamente há um século, a pirâmide etária brasileira de 2022, a partir de pesquisas vinculadas ao IBGE, demonstra que a população brasileira adentra cada vez mais no fenômeno de envelhecimento populacional. Em consequência, o número de pessoas com idade superior a 60 anos aumenta à medida que a expectativa de vida se prolonga, consequência das melhorias na saúde e no saneamento básico. Com isso, as prioridades atuais do planejamento estatal devem voltar-se a essa parcela, visto sua necessidade de amparos específicos para atender suas demandas.

Visto que a ciência e o exercício jurídicos são forças voláteis as quais moldam-se conforme o período histórico em que são aplicadas, o direito deve, portanto, atender às necessidades dos idosos de forma especial, pois representam uma parte da sociedade que está mais propensa a ser vítima de fraudes em decorrência da ação de agentes guiados por má-fé.

Mais especificamente no direito consumerista (normatizado pelo Código de Defesa do Consumidor de 1990), não é incomum visualizar situações nas quais a pessoa idosa é conduzida a aceitar cláusulas abusivas em contratos, impedida de acessar serviços pela falta de assistência ou levada pelos artifícios de golpistas devido à falta de informações sobre seus direitos. Sendo assim, é de extrema urgência a análise e a resolução dessa problemática.

METODOLOGIA

O presente trabalho, vinculado ao Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução", da Universidade Regional do



Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI), visa entender as motivações históricas as quais ocasionam a vulnerabilidade social do idoso, para isso pesquisando em doutrinas e revisões bibliográficas, bem como estudar como estas afetam seu comportamento social e sua propensão a serem vítimas em relações de consumo. O texto também toma como base os relatos gravados entre junho e agosto de 2023 no Balcão do Consumidor da Unijuí/PROCON da cidade de Ijuí-RS, na qual os estagiários entram em contato diretamente com o atendimento ao público. O resumo expandido também procura, por fim, ressaltar a relevância desse tema para a sociedade atual.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da publicação da Lei nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003 - Estatuto do Idoso, foi gratificado em norma jurídica o processo de priorização especial a esta parcela da população, que deixa assim de receber proteção meramente patrimonial, visto sua influência crescente na sociedade e em suas diretrizes. No entanto, dando enfoque nas violações das relações de consumo direcionadas aos idosos, estes são considerados vulneráveis perante o direito justamente por carecerem de condições físicas, psíquicas e sociais (BARRETO, 2017), situação que aumenta os episódios nos quais são vítimas das armadilhas elaboradas por fornecedores de má-fé, sendo violado dessa forma o fundamento constitucional da dignidade da pessoa humana.

Conforme o art 39 inciso IV do CDC;

“É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas (...) IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”.

Junto a isso, a Constituição Federal de 1988 consta em seu art 5, inciso XXXII que ”o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, e no caput do 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”.

Todavia, o consumidor idoso, na prática, mesmo que a vulnerabilidade é presumida para todos os consumidores, demonstra laicidade maior frente às grandes empresas e



especialistas em serviços, necessitando assistência específica perante problemas de saúde, financeiros, entre outros, não entendendo, de forma geral, a complexidade dos contratos de serviços (MARTORELLI, pág 18, 2014 e MARQUES, 2002, pág 684).

O consumidor idoso já possui alguns direitos específicos para suas necessidades, as quais são previstas no Estatuto do Idoso. No entanto, as publicidades enganosas ainda se voltam para esse fragmento populacional pois “é formado por aposentados ou pensionistas, ou seja, pessoas com alguma renda fixa (...) e tempo livre para consumir.” (GRAEFF, pág 65-74, 2013).

Visto isso, Luiz Fernando Afonso afirma que as estratégias de marketing identificam os segmentos vinculados à vulnerabilidade do idoso e assim concentram essas informações a fim de adentrar na psique do idoso, se aproveitando de suas fraquezas. O CDC já prevê essas situações em seu art 6º, inciso IV:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Portanto, a soma dos fatores que levam a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, adicionados às estratégias de marketing e vendas manufaturadas especificamente para levar esses indivíduos a aceitar propostas enganosas, resultam nos casos em que a defesa do consumidor precisa intervir a fim de evitar prejuízos para esses sujeitos.

Após expor as motivações para a vulnerabilidade do consumidor idoso ser motivo de aproveitamento das fornecedoras de má-fé, comportamento o qual está em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor e com o direito consumerista de modo geral, passa-se agora a análise de três casos atendidos durante meu período de bolsista com o Projeto de Extensão acima destacado, no qual atendem-se consumidores no Balcão do Consumidor da Unijuí/PROCON da cidade de Ijuí-RS. Nestes, foi encontrada a inspiração para o tema deste resumo quando constatei que a grande maioria dos consumidores que procuram este órgão administrativo tem mais de 60 anos, e sofrem assim com as consequências de suas fragilidades no mundo do consumo.

Em 26/07/2023, no atendimento número 23.07.0454.002.00163-3, recebi um relato no qual a consumidora, de 75 anos, observou que os valores de sua conta de telefone fixo



umentavam cada vez mais, não acompanhados pelo uso mais frequente dos serviços. Quando ela tentou entrar em contato com a Central de Atendimento da operadora, não conseguiu seguir as orientações necessárias por não possuir conhecimento tecnológico suficiente. A fornecedora violou, desse modo, o art. 72 do CDC. Consta-se que seu problema poderia ter sido resolvido caso a assistência adaptada à consumidora fosse oferecida a mesma.

Em 07/08/2023, registrei o atendimento de número 23.08.0454.002.00047-3, o qual representa um dos inúmeros exemplos de ocorrências nas quais uma pessoa idosa contrata ou recebe uma oferta de empréstimo consignado e acaba sendo vítima de venda casada ou pagando por serviços não contratados. Nesse episódio, a consumidora, de 62 anos, foi induzida pela financeira a realizar a admissão de um empréstimo consignado pela proposta feita de pagar os juros anteriores. Foram liberados, assim, R\$ 11.544,66 em sua conta bancária, porém foram efetivados 2 descontos em seu benefício, ambos de valor R\$ 46,20, referentes a títulos de cartões de crédito RMC (Reserva de Margem Consignável) E RCC (Reserva de Cartão Consignado), não reconhecidos pela consumidora. Assim, a empresa atua em desacordo com o art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, tendo o consumidor direito à repetição do indébito por valor igual ao dobro do que pagou.

Por fim, na data de 15/08/2023, no atendimento 23.08.0454.002.00116-3, compareceu ao Balcão do Consumidor uma consumidora de 64 anos que fez uma compra virtual pela primeira vez. A problemática surgiu quando a consumidora não recebeu o produto requisitado, mesmo após o prazo de 10 dias estabelecido pela fornecedora. Além disso, descobriu que o pedido era taxado como internacional, sendo cobradas assim dela tarifas de desembaraço aduaneiro não previstas anteriormente, pois acreditava estar comprando um produto nacional. Posto isso, é evidente que a falta de disponibilização de informações fundamentais aos idosos, situação a qual fere o disposto no art. 42 do CDC, acaba por prejudicá-los em negociações futuras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Infere-se perante a pesquisa realizada com base nos atendimentos registrados no Balcão do Consumidor da Unijuí/PROCON, que o consumidor idoso merece, em seu status de hipervulnerabilidade, tutela especial quando acaba por ser vítima em relações de consumo abusivas por parte dos fornecedores. Mesmo com os benefícios adquiridos por esses

indivíduos em decorrência da publicação do Estatuto do Idoso em 2003, as estratégias de marketing de má-fé ainda aproveitam-se da fraqueza ou da ignorância do consumidor idoso para direcionar publicidades enganosas, violando o disposto no art. 39 inciso IV do Código de Defesa do Consumidor.

Juntando-se as informações teóricas à experiência prática atendendo consumidores no projeto de extensão “Conflitos Sociais e Direitos humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução”, depreende-se que é função essencial dos órgãos de defesa ao consumidor, visto a hipossuficiência do consumidor idoso, auxiliá-lo da maneira mais eficiente possível, buscando a alternativa menos burocrática para tal. O consumidor, por sua vez, pode acessar os meios de informação para prevenir-se de cair em golpes e ser enganado. Por fim, as empresas praticantes da agressão aos direitos do idoso devem ser responsabilizadas por seus atos a fim de manter uma relação saudável com seus clientes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AFONSO, Luiz Fernando. **Publicidade abusiva e proteção do consumidor idoso**. 2012. 268 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2012.
- BARRETO, Adriana. **Consumidor idoso é hipervulnerável e deve ser protegido pelo CDC, aponta especialista**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/270855/consumidor-idoso-e-hipervulneravel-e-deve-ser-protegido-pelo-cdc--aponta-especialista>. Publicado em: 11 de dezembro de 2017. Acesso em: 16 ago 2023.
- BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2004
- BRASIL. **[Constituição (1988)]**. Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990.
- BRASIL. **Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.
- GRAEFF, Bibiana. **Direitos do Consumidor Idoso no Brasil**. Publicado em: Revista de Direito do Consumidor | vol. 86/2013 | p. 65 - 74 | Mar - Abr / 2013.
- INSTITUTO NACIONAL DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pirâmide etária**. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18318-piramide-etaria.html>. Publicado em: 2022. Acesso em: 16 ago 2023.
- MARTORELLI, Andrea Siqueira. **A tutela jurídica do consumidor idoso; um reconhecimento da vulnerabilidade extrema**. Volume 11, 1ª Edição Disponível em: [https://www.fat.edu.br/saberjuridico/publicacoes/edicao11/convidados/A%20TUTELA%20JUR%20CDICA%20DO%20CONSUMIDOR%20IDOSO%20%20UM%20RECONHECIMENTO%20DA%20VULNERABILIDADE%20EXTREMA%20\(1\).pdf](https://www.fat.edu.br/saberjuridico/publicacoes/edicao11/convidados/A%20TUTELA%20JUR%20CDICA%20DO%20CONSUMIDOR%20IDOSO%20%20UM%20RECONHECIMENTO%20DA%20VULNERABILIDADE%20EXTREMA%20(1).pdf). Publicado em: 2014. Acesso em: 14 ago 2023.
- MARQUES, Claudia Lima. **A abusividade nos contratos de seguro-saúde e assistência médica no Brasil**. Ajuris 64/34-77. Porto Alegre: Ajuris, jul. 1995.
- UNIJUI. Relatório Mensal de Atendimentos do Balcão do Consumidor. Mensagem recebida pelo email: balcaoconsumidor@unijui.edu.br. 25 ago.2023