**A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO ANTE AS PRÁTICAS ABUSIVAS NAS OFERTAS DE CRÉDITO CONSIGNADO**

Andréa Queiroz Fabri[[1]](#footnote-1)

Lara Oliveira Guimarães[[2]](#footnote-2)

Tayná Borges Albuquerque[[3]](#footnote-3)

**RESUMO**

O presente trabalho visa analisar o que é o crédito consignado e suas particularidades, bem como as falhas que ocorrem na prestação deste serviço pelas instituições bancárias, que podem ser consideradas como práticas abusivas. Também será pontuado como essas abusividades podem prejudicar gravemente a vida financeira do principal grupo de beneficiários deste serviço, os consumidores idosos. Ademais disso, o texto aponta a problemática da modernização dos meios de contratação do crédito consignado e expõe dados referentes às reclamações realizadas contra as instituições financeiras acerca desse serviço. Por fim, apresenta as principais medidas para a proteção do consumidor idoso ante o superendividamento. A pesquisa teve cunho qualitativo e bibliográfico, de natureza exploratória. Os resultados obtidos consideraram que ainda existem falhas na legislação para proteger de forma totalmente eficaz a população idosa das abusividades cometidas pelas instituições financeiras.

**Palavras-chave:** Direito do consumidor. Crédito Consignado. Hiper vulnerabilidade do consumidor idoso. Superendividamento.

**THE VULNERABILITY OF THE ELDERLY CONSUMER BEFORE ABUSIVE PRACTICES IN CONSIGNED CREDIT OFFERS**

**ABSTRACT**

The present work aims to analyze what is consigned credit and its particularities, as well as the failures that occur in the provision of this service by banking institutions, which can be considered as abusive practices. It will also be pointed out how these abuses can seriously harm the financial life of the main group of beneficiaries of this service, elderly consumers. In addition, the text points out the problem of modernizing the means of contracting payroll loans and exposes data regarding complaints made against financial institutions about this service. Finally, it presents the main measures to protect the elderly consumer against over-indebtedness. The research had a qualitative and bibliographic nature, of an exploratory nature. The results obtained considered that there are still gaps in legislation to fully protect the elderly population from abusive activities committed by financial institutions.

**Keywords:** Consumer law. Payroll loans. Hyper vulnerability of the elderly consumer. Over-indebtedness

# 1 . INTRODUÇÃO

É notório que, com o passar do tempo e com o avanço das tecnologias, houve um aumento da expectativa de vida da população e a tendêcia é que esse número cresca cada vez mais.

Com isso, os consumidores idosos vêm marcando grande presença no mercado de consumo e este está cada vez mais tecnológico e prático, o que, para os idosos, não consiste numa vantagem, pois não estão habituados a modernidades e acabam sendo prejudicados em alguns fatores por falta de conhecimento e até mesmo sendo enganados por pessoas de má-fé que buscam apenas lucro, sem se importar com a saúde financeira desse nicho de consumidores.

Em 2004, foi sancionada a Lei 10.820, uma modalidade de empréstimo pessoal, o chamado empréstimo consignado, que é destinado aos aposentados, pensionistas, servidores da ativa, funcionários públicos, do Exército, da Marinha e da Aeronáutica.

O foco do presente trabalho é o crédito consignado oferecido aos idosos, mais precisamente a forma em que é ofertado, não raramente, de forma abusiva e fraudulenta. Os consumidores idosos são os mais prejudicados financeiramente quando da contratação de empréstimo consignado, pois as instituições financeiras se aproveitam do reduzido grau de conhecimento e entendimento sobre o tipo de contrato que aqueles estão celebrando, bem como suas cláusulas. Por consequência, os maiores de sessenta anos terminam por constituir dívidas, prejudicando o orçamento necessário para arcar com os gastos básicos e necessários como alimentos, aluguel, saúde.

O Código de Defesa do Consumidor já trata o consumidor como sendo a parte mais vulnerável da relação de consumo com o princípio da vulnerabilidade do consumidor previsto no artigo 4º, I. Ainda, em seu artigo 39, IV, trata como prática abusiva “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”. Contudo, somente essas previsões não são suficientes para inibir as empresas, no caso em tela, as instituições financeiras, de usar de todos os meios necessários para convencer os idosos a tomar o empréstimo consignado com a promessa de ser um ótimo negócio, pois, para elas, o risco de perda é baixo devido às parcelas serem descontadas diretamente em folha de pagamento, sendo o lucro alto, independente do quão prejudicados saírão os consumidores idosos.

Destarte, é evidente a necessidade de intensa fiscalização e também a aplicação de sanções mais severas para quem descumpra e se aproveite desta vulnerabilidade dos consumidores idosos, para que estes possam se sentir seguros ao realizar suas operações financeiras e que se sintam amparados, em caso de problemas, pelos órgãos de defesa do consumidor e pelo Judiciário.

# 2. DO CRÉDITO CONSIGNADO

Para dar início ao estudo do presente tema, é necessário compreender o que é o empréstimo consignado e como ele é realizado, conforme será abordado a seguir.

## 2.1 Conceito de crédito consignado

O empréstimo consignado foi criado em 2004, e é uma modalidade de empréstimo exclusiva para aposentados e pensionistas do INSS, militares das forças armadas, trabalhadores assalariados CLT de empresas privadas e servidores públicos. As parcelas são mensais e fixas, vinculadas à folha de pagamento, gerando garantia ao contrato, o que contribui para tornar os juros mais baixos do que outras espécies de empréstimo.

Há também a modalidade de empréstimo por meio do cartão de crédito consignado, que disponibiliza a opção de saque de uma quantia ou o uso convencional de um cartão de crédito. Entretanto, independente da forma utilizada pelo consumidor, a cobrança é realizada por meio de faturas mensais, sendo descontado apenas o valor mínimo dela diretamente no holerite do consumidor, sendo este valor até 5% (cinco por cento) do salário que recebe, conforme estabelecido pela Lei nº 10.820/03, em seu artigo 6º § 5º-A, inciso II. Contudo, vale salientar que esses 5% (cinco por cento) também poderão ser utilizados para amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito ou cartão consignado de benefício, estabelecido no inciso I do referido dispositivo.

Art. 6º  Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social e do Benefício de Prestação Continuada de que trata o [art. 20 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742.htm#art20), poderão autorizar que o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS proceda aos descontos referidos no art. 1º e, de forma irrevogável e irretratável, que a instituição financeira na qual recebam os seus benefícios retenha, para fins de amortização, valores referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil por ela concedidos, quando previstos em contrato, na forma estabelecida em regulamento, observadas as normas editadas pelo INSS e ouvido o Conselho Nacional de Previdência Social.  [(Redação dada pela Medida Provisória nº 1.106, de 2022)](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Mpv/mpv1106.htm#art1)

§ 5º  Os descontos e as retenções mencionados no **caput** não poderão ultrapassar o limite de quarenta por cento do valor dos benefícios.      [(Redação dada pela Medida Provisória nº 1.106, de 2022)](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Mpv/mpv1106.htm#art1)

§ 5º-A  Até cinco por cento do limite de que trata o § 5º poderá ser destinado à:       [(Incluído pela Medida Provisória nº 1.106, de 2022)](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Mpv/mpv1106.htm#art1)

I - amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito ou cartão consignado de benefício; ou       [(Incluído pela Medida Provisória nº 1.106, de 2022)](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Mpv/mpv1106.htm#art1)

II - utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito ou cartão consignado de benefício.

Dessa forma, tal valor não é abatido no montante devido, visto que aquela cobrança mínima é convertida em juros de atraso, uma vez que titular deveria também realizar o pagamento total da fatura.

Esse contrato causa confusão ao consumidor, pois ele acredita que o valor descontado em seu holerite já está sendo utilizado para dirimir o total da dívida adquirida no cartão consignado, já demonstrando a falta de clareza nas informações passadas quando da celebração contratual.

## 2.2 Da Oferta e Contratação

O empréstimo consignado conta com facilidades de contratação, pois há a garantia de que o banco receberá o valor em razão de desconto em folha de pagamento. De acordo com a Instrução Normativa nº 106, de 18 de março de 2020, que altera dispositivos da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008, em seu art. 13, inciso I, o número de prestações não poderá exceder a 84 (oitenta e quatro), sendo mensais e sucessivas, além de seu inciso II estabelecer que a taxa de juros não pode ser superior a 1,80% ao mês, ou seja, conta-se com prazos mais brandos e juros mais baixos para pagamento.

O processo de contratação está sujeito apenas à aprovação de crédito e à averbação pelo órgão pagador, uma vez que há limitação do valor a ser descontado, conforme será discorrido em tópico à frente.

Atualmente, existem, à escolha do consumidor, vários canais disponíveis para celebrar um empréstimo dessa modalidade, entretanto, com o avanço da tecnologia, alguns deles demandam um cuidado maior.

A depender do banco, são oferecidos para contratação: os meios físicos, nas próprias agências ou correspondentes autorizados; os virtuais, disponibilizados em aplicativos e *sites* das instituições ou até mesmo por *WhatApp*; e, por último, por intermédio de contato telefônico. Para configurar o aceite do cliente, pode-se contar, alternativamente, com assinatura, confirmação de dados através de ligação telefônica, envio de fotos dos documentos, comprovante de residência e reconhecimento facial.

Como canal de oferta, além dos meios acima citados, os bancos trabalham com publicidade vinculada a canais televisivos, e outros tantos.

De acordo com o princípio da vinculação da oferta, a proposta é a declaração inicial para a realização de um contrato, o que, por si só, já cria um vínculo entre fornecedor e consumidor.

Sobe o tema, o Código de Defesa do Consumidor estabelece deveres a serem atendidos pelos fornecedores no ato da oferta e contratação como por exemplo:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Assim, por mais que haja maior flexibilidade para contratação de crédito consignado, regras há que não podem ser deixadas à margem, dentro da ótica de proteção à parte mais vulnerável da relação de consumo.

## 2.3 Do Contrato Fraudulento

Não obstante a clareza das normas, nem sempre as instituições bancárias seguem à risca os devidos cuidados para evitar fraudes desconsiderando, ainda, a confusão a que o idoso pode restar sujeito diante da enxurrada de informações técnicas a respeito das condições do empréstimo.

Na Apelação Cível nº 1042082-68.2020.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, julgada pela 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, que teve recurso parcialmente provido, foi dado parecer favorável a um idoso de 74 anos que teve um empréstimo contratado em seu nome no valor de R$46.289,13 (quarenta e seis mil, duzentos e oitenta e nove reais e treze centavos), a ser quitado em 84 (oitenta e quatro) parcelas mensais de R$ 1.024,42 (mil e vinte e quatro reais e quarenta e dois centavos), por um contrato celebrado somente por biometria facial.

Ação declaratória de inexistência de relação contratual com indenização por danos morais. Fraude bancária. Biometria facial. Empréstimo realizado por meio de “selfie” gerada do aparelho celular do terceiro fraudador. Ausência de declaração de vontade do consumidor. Negócio jurídico inválido. Danos morais configurados. Recurso parcialmente provido.

(TJSP;  Apelação Cível 1042082-68.2020.8.26.0506; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2021; Data de Registro: 12/08/2021)

No caso, o aposentado foi enganado por um prestador de serviços em sua residência, que se aproveitou de sua hipervulnerabilidade e, munido de seus documentos pessoais, o fraudador, utilizando seu próprio aparelho celular, acessou o aplicativo do banco do aposentado, solicitou o empréstimo e confirmou com a biometria facial realizada por meio de *selfie,* alegando que esta seria necessária devido ao serviço de instalação de internet que estava realizando no momento.

A decisão de primeira instância foi improcedente, sendo entendimento do juízo que "é evidente que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não transforma o fornecedor em 'segurador universal', atraindo sua responsabilidade civil mesmo nas hipóteses de fato exclusivo da vítima e de terceiro, tal como no presente caso”.

Outrossim, a decisão de segunda instância aduz que há uma insegurança gravíssima no produto ofertado pelo banco, que dá margem para a ocorrência de fraudes, pois é necessário somente o envio de uma foto para que o valor do empréstimo seja liberado, sem nenhuma confirmação por meio de assinatura ou ligação. Para os desembargadores, "É certo que o banco requerido creditou o montante do empréstimo em conta bancária do autor. Também é certo que o autor transferiu tal montante para a conta bancária do terceiro fraudador. Porém, é inadmissível que a instituição financeira preste um serviço que possibilite o terceiro fraudador capturar por meio de seu celular a biometria facial da vítima e efetuar um empréstimo consignado em benefício previdenciário" e que "Em suma, basta um retrato e o banco requerido libera o empréstimo", como estabelecido no voto, de modo que uma selfie gerada a partir de celular do fraudador "não consubstancia uma declaração de vontade".

Sendo assim, o banco feriu diretamente o disposto no parágrafo 1º, artigo 14, do CDC por oferecer um serviço repreensível e inseguro, referido artigo dispõe que:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

Ainda, na referida decisão, foi aplicada a Súmula 479 do TST, que prevê a responsabilidade objetiva sobre os danos sofridos pelos consumidores devido a fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros nas relações bancárias e ainda houve a condenação por danos morais no valor de R$8.000,00 (oito mil reais).

Em um boletim divulgado pelo site Consumidor.gov.br que aponta um balanço gráfico das demandas do site no ano de 2020, na tabela 1 de assuntos mais reclamados, em quarto lugar pode-se encontrar “Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)”

Tabela

Descrição gerada automaticamenteTabela – Assuntos Mais Reclamados.

Fonte: Consumidor.gov.br

E, dos principais problemas, “cobrança e/ou contestação” estão entre os mais reclamados, ilustrados no gráfico 4.

Infográfico – Principais Problemas

Gráfico, Gráfico de pizza

Descrição gerada automaticamente

Fonte: Consumidor.gov.br

Já em uma análise por segmentos, dos maiores alvos de reclamação relacionados a “Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão”, com índice médio de solução de 78,8%, o assunto “Cartão Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS) se encontra em segundo lugar com 22,3% de solução do índice total.

Infográfico – Maiores Alvos de Reclamação

Gráfico

Descrição gerada automaticamente

Fonte: Consumidor.gov.br

A seguir, há uma tabela contendo o detalhamento dos principais problemas alvos de reclamação neste seguimento.

Tabela - Principais Problemas Reclamados

Texto

Descrição gerada automaticamente

Fonte: Consumidor.gov.br

Para tanto, pode-se observar que a falha na prestação dos serviços bancários ao disponibilizar e ofertar o crédito consignado é um problema constante vivido pelos consumidores, que precisam recorrer aos órgãos de proteção ao consumidor para tratar de suas reclamações, nem sempre, todavia, obtendo sucesso, levando-os a buscar o Poder Judiciário para ter seus problemas solucionados.

Como exemplo, há o caso de uma aposentada que percebeu que estavam ocorrendo descontos desconhecidos em seu benefício e, ao buscar informações sobre tal, identificou que os descontos eram referentes a um empréstimo que fora realizado em seu nome. Contudo, desconhecia a referida contratação.

A consumidora buscou atendimento pelas vias administrativas para resolver o problema em questão, mas não obteve êxito, visto que o banco alegou que a aposentada havia realizado tal contratação e que possuíam o contrato assinado. Destarte, a autora recorreu ao judiciário e teve o caso resolvido, nos autos da Apelação Cível nº 1006627-83.2020.8.26.0266 da Comarca de Itanhaém, julgada pela 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. Neste caso, fora realizada a perícia grafotécnica que identificou que não se tratava da assinatura dela e conclui que “são falsas a assinatura e rubrica atribuídas ao punho escritor da Sra Roseli de Lima Simões no seguinte documento questionado: Cédula de Crédito Bancário (CCB) [...]” e o requerido foi condenado em responsabilidade objetiva, com aplicação da súmula 475 do STJ, a restituição dos valores descontados indevidamente em dobro e indenização por danos morais no valor de R$15.000,00 (quinze mil reais), pois os descontos foram abusivos e ilegais, recaindo sobre a verba de natureza alimentar da aposentada, causando prejuízo a sua subsistência.

Ademais, no acórdão, o desembargador aduz que “A instituição financeira agiu, no mínimo, de forma descabida, ao admitir e/ou autorizar uma contratação, em nome da autora, ausente qualquer consentimento. Restou caracterizado, portanto, o pagamento indevido, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor” e que “inexiste prova de engano ou erro justificável capaz de afastar a ilicitude da conduta da casa bancária, que, desatenta à vulnerabilidade do consumidor, autoriza a celebração de qualquer contrato, de forma incauta e descuidada, no afã de aumentar seu já exorbitante lucro”.

“Ação declaratória. Constatação, pela autora, de descontos indevidos em seus proventos de aposentadoria, decorrentes de empréstimo consignado. Negativa da celebração. Réu não demonstrou regular contratação do empréstimo. Sentença de procedência, para declarar a inexistência do contrato, condenando o banco a restituir, em dobro, os valores descontados da aposentadoria da autora, e em indenização por danos morais, no valor correspondente a R$ 15.000,00. Apelo de ambas as partes. Caracterizada falha na prestação do serviço Declaração de inexigibilidade do contrato, e condenação da ré à devolução dos valores indevidamente descontados da conta corrente do autor que é de rigor. Restituição, porém, que deve ser dobrada. Danos morais caracterizados, uma vez que os descontos incidiram nos proventos de aposentadoria da parte autora, causando desequilíbrio econômico, repercutindo em sua esfera psicológica, cujo valor fixado em primeiro grau, correspondente a R$ 15.000,00, deve ser mantido. Juros de mora que devem incidir a partir da citação. Recursos desprovidos.”    
  
(TJSP;  Apelação Cível 1006627-83.2020.8.26.0266; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/02/2022; Data de Registro: 17/02/2022)

Pode-se concluir que as Instituições Bancárias são muito permissivas e descuidadas ao disponibilizar o crédito consignado, principalmente aos consumidores idosos, que já possuem a capacidade cognitiva reduzida e, em sua maioria, são leigos dos termos técnicos e dos meios tecnológicos facilitadores para a contratação. Isso, por certo, leva ao abarrotamento do Judiciário com demandas relacionadas a casos dessa ordem.

## 2.4 Percentual de consignação

A Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, dispõe que para a contratação de crédito consignado é necessário que se respeite o limite de 35% (trinta e cinco por cento) de desconto em folha, sendo 5% (cinco por cento) destinados para despesas e saques com cartão de crédito.

Em 1º de Outubro de 2021, foi publicada a Medida Provisória nº 1.006, que aumentou a margem de crédito consignado dos beneficiários de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social devido à situação pandêmica que assolava o mundo. O intuito do Governo ao promover este aumento era de movimentar a economia no momento de emergência em que o mundo se encontrava e amenizar as inseguranças econômicas derivadas da Pandemia de Covid-19. (Câmara Legislativa, 2021)

A MP Nº1.006/2020 foi convertida na Lei nº 14.131, em 30 de março de 2021, que alterou para 40% (quarenta por cento) o limite máximo para consignação, sendo 5% (cinco por cento) para despesas e saques com cartão de crédito. Todavia, pelo fato desta lei ter sido aprovada devido à situação pandêmica do COVID-19, sua validade era somente até 31 de dezembro de 2021. Após este prazo, as novas contratações deveriam observar o disposto na Lei nº 10.820/03.

Entretanto, como os efeitos da pandemia ainda permaneciam impactando o mercado de consumo, foi publicada a Medida Provisória nº 1.106, de 17 de março de 2022, que altera a Lei nº 10.820/03, ampliando a margem de crédito consignado aos segurados do Regime Geral de Previdência Social para 40% (quarenta por cento), sendo 5% para despesas e saques com cartão de crédito.

# 3. ALGUNS PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Após conceituado o empréstimo consignado, passa-se a uma breve abordagem dos princípios do CDC mais relevantes para o presente artigo.

## 3.1 Princípio da Vulnerabilidade e Hipervulnerabilidade

O princípio da vulnerabilidade é abordado no inciso I do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, que parte do pressuposto de que o consumidor, por sua natureza, é vulnerável, sendo este princípio o que justifica a existência do referido código, uma vez que ele promove o equilíbrio contratual.

Sobre isso, relata o Ministro Herman Benjamin, no REsp 586.316-M G J. 17.04.2007, que “O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo.”

Posto isso, a legislação consumerista ainda trouxe a figura do consumidor hiper vulnerável, quando cria a proteção de um lado ainda mais fraco:

“Art. 39. 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.”

Nessa classificação, são protegidos os consumidores que “apresentam uma situação ainda mais especial, com maior dificuldade” (BEIJAMIN, REsp 931.513). Nesse passo, o CDC reconhece como parte desse grupo os idosos, crianças, deficientes mentais, analfabetos e pessoas com saúde debilitada.

## 3.2 Princípio da Boa-fé objetiva e da Transparência

Este princípio versa sobre padrões éticos de comportamento que impõem ao fornecedor o dever de agir com lealdade, confiança, cuidado, cooperação e informação em todas as etapas contratuais, inclusive após sua extinção.

Cláudia Lima Marques define a boa-fé como:

(...) uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando seus interesses legítimos, seus direitos, respeitando os fins do contrato, agindo com lealdade, sem abuso da posição contratual, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, com cuidado com a pessoa e o patrimônio do parceiro contratual, cooperando para atingir o bom fim das obrigações, isto é, o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses legítimos de ambos os parceiros.

Pela Teoria do Diálogo das Fontes, é possível aplicar simultaneamente ao próprio CDC alguns dispositivos do Código Civil que se referem à ideia de boa-fé objetiva. O artigo 113 do referido diploma legal traz a função interpretativa, que visa esclarecer o conteúdo das disposições contratuais. O artigo 422 trata da função integrativa, que traça os deveres de conduta do credor e do devedor, alargando o conteúdo patrimonial e, por último, o artigo 187, a trabalhar a função de controle, ditando o impedimento do exercício abusivo de direitos subjetivos e protestativos nas relações obrigacionais. Os diversos dispositivos visam a transparência dos atos, a fim de garantir a lealdade nas relações jurídicas.

# 4. DO CONSUMIDOR IDOSO E O SUPERENDIVIDAMENTO

É necessário compreender que o idoso é hiper vulnerável e o artigo 230 da CF/88 traz a previsão da necessidade de uma proteção especial para esse grupo. Ademais disso, o Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741/03, tem por fim de resguardar certos direitos da pessoa idosa para que tenha tratamento diferenciado em relação à sociedade, buscando uma igualdade desta, mesmo com suas limitações. Segundo Hoffmann e Tonin (2015, p.3), mesmo diante de dispositivos normativos para a proteção do idoso já em vigência, é visível a falta de regulamentação específica para as relações de consumo entre fornecedores e consumidores idosos.

O idoso adquire a característica de vulnerável naturalmente, pois estudos científicos comprovam que a partir dos 60 anos de idade o indivíduo começa a perder a capacidade psicomotora, pois a velhice tem como característica a deterioração progressiva dos tecidos de todo organismo, o que costuma provocar a diminuição das capacidades físicas e mentais, essa redução de capacidade é o que o torna vulnerável para exercer as faculdades da vida civil. (HOFFMANN e TONIN, 2015, p.3)

O primeiro teste do Censo Demográfico de 2022 no Brasil revelou que 16,7% da nossa população é composta por idosos, mas o crescimento contínuo desse grupo já é fato desde o final do século XX, dada a baixa na taxa de natalidade. Entretanto, o que se começou a discutir é o alarmante despreparo financeiro em que esses indivíduos se encontram na chamada “melhor idade”. (AMORIM, 2022)

A última pesquisa do Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) identificou que cerca de 4,3 milhões de idosos possuem seus nomes negativados. (SPC Brasil, 2016). Isso se dá, em boa parte, devido ao exacerbado comprometimento de sua renda com empréstimos.

Muito do comprometimento da renda se deve a contratos celebrados, pelos idosos, em sua maioria, sem o mínimo de conhecimento, visto que são elaborados de forma a dificultar a leitura. Além de letras pequenas, apresentam termos técnicos que fogem à compreensão dos idosos, não lhes sendo ofertada explicação adequada, nem tempo hábil para seu entendimento, uma vez que os vendedores empreendem com veemência uma certa pressão para que o acordo seja fechado.

Importante salientar ainda que, segundo o Indicador de Alfabetismo Funcional, pessoas acima de 50 anos possuem dificuldade de cognição, apresentando pouca capacidade de interpretação textual, bem como na execução de cálculos. Tornam a situação mais grave as condições físicas já afetadas ao longo dos anos, como a visão e a audição. (FILETO, 2002)

Sobre o tema, Hoffmann e Tonin discorrem:

O aumento da expectativa de vida da população tem, por consequência natural, feito com que os idosos consumam mais, e este consumismo não está ligado apenas a produtos de necessidades básicas, pois as empresas de publicidade com suas modernas técnicas de marketing, agregadas a uma intensa publicidade, reforçada por mecanismos de convencimento e de manipulação psíquica e utilizados pelos agentes econômicos, geram necessidades antes inexistentes, bem como representações ideais de situações de vida que induzem o consumidor a aceita-las. Diante dessa situação o consumidor tem suas manifestações de vontade fragilizadas, já não mais distinguindo o que é necessário e o que é supérfluo, e isso ocorre de forma despercebida. (2015, p. 1)

Nesse sentido pode-se afirmar que as instituições financeiras ferem diretamente o disposto no artigo 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece ser prática abusiva “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;”, não se importando para o quão prejudicial será para saúde financeira do consumidor idoso. As ocorrências demonstram que os fornecedores parecem não se importar nem mesmo nas sanções a serem impostas em caso de eventual reclamação por parte do consumidor[[4]](#footnote-4), pois o ganho é sempre maior que a possível perda.

O superendividamento ocorre quando o consumidor perde o controle de suas finanças e seus gastos superam os seus ganhos tão gravemente que ele fica sem condições de arcar com as despesas básicas para sua sobrevivência e dignidade. Ele é definido por Claudia Lima Marques, como “a impossibilidade global do devedor-pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o Fisco, oriunda de delitos e de alimentos)”. (2016, p. 255)

Segundo a mesma autora,

o superendividamento é uma crise de solvência e de liquidez do consumidor (com reflexos em todo o seu grupo familiar), crise que facilmente resulta em sua exclusão total do mercado de consumo, comparável a uma nova espécie de “morte civile”: a “morte do homo economicus”. Prevenir tal efeito negativo da sociedade de consumo atual e do acesso ao crédito é o melhor dos caminhos (MARQUES, 2010, p.25).

Quando essa situação ocorre com os consumidores idosos, esse cenário se torna mais preocupante, visto que, após atingir a idade avançada, não conseguem mais trabalhar para garantir uma renda maior e seus gastos aumentam consideravelmente, pois necessitam de maior atenção com sua saúde e, geralmente, fazendo uso de medicamentos.

# 5. DA PUBLICIDADE ABUSIVA E ENGANOSA

A publicidade é um meio de informar aos consumidores que determinado produto está disponível no mercado para o consumo e vincula o fornecedor, consoante o CDC:

Art. 30 - Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Ainda, o acesso a informação e a proteção contra as práticas comerciais abusivas constituem direitos básicos do consumidor abordados no artigo 4º da legislação consumerista, sendo que este permite que o consumidor manifeste seu consentimento, estando devidamente instruído, e aquele veda a publicidade subliminar, pois, ao adquirir um produto ou serviço, o consumidor deve fazê-lo de forma racional, sem ser induzido inconscientemente.

Todavia, com o passar dos anos, os fornecedores passaram a utilizá-la para persuadir e enganar a sociedade consumidora para que adquira seus produtos e atingir as metas impostas pelas empresas.

Segundo Norat,

A publicidade é uma atividade comercial que se utiliza de técnicas modernas e criativas, comumente praticada pelos fornecedores, que tem a finalidade de divulgação de um produto ou um serviço, de forma que desperte nos consumidores a intenção de adquiri-los. É uma informação de caráter puramente econômico, pois tem por objetivo a ampliação da venda de produtos ou de serviços. (2017, p. 300).

É muito comum visualizar publicidades que são programadas com artifícios ardilosos que fazem com que o consumidor se desloque até o estabelecimento e quando se depara com a oferta, percebe que não era como havia sido anunciado, prática esta que é proibida, onforme artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor:

É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

É possível identificar tais práticas nas ofertas de empréstimo via telefone, caso em que o fornecedor realiza inúmeros questionamentos ao consumidor, de forma rápida, não permitindo que o mesmo tenha tempo para analisar o que está sendo proposto e omitindo informações relevantes, como, por exemplo, a taxa abusiva de juros e o custo efetivo total do contrato.[[5]](#footnote-5)

Atualmente, é muito fácil realizar a contratação desta modalidade de empréstimo, pois como o pagamento é feito diretamente com descontos em folha de pagamento, o banco corre menor risco e, consequentemente, realiza a concessão desenfreada do crédito, aproveitando-se da hipossuficiência do consumidor idoso, que não dispõe de conhecimento suficiente para perceber tal investida.

Há também outro risco, que se relaciona com o uso da cópia do documento original falsificado. Nesse caso, fraudadores se aproveitam do fato de terem acesso aos documentos e dados dos aposentados, realizam os empréstimos, retiram o dinheiro e somente quando ocorrem os descontos nos pagamentos, o consumidor idoso percebe a falta de parte do valor, descobrindo que está havendo desconto referente a um empréstimo de que não tinha conhecimento. Devido a isso e à falta de acompanhamento de sua vida financeira, o consumidor acaba por gastar o dinheiro que surgiu magicamente em sua conta e, posteriormente, ao notar que está faltando parte de seu benefício, procura ajuda para verificar o ocorrido. Vale ressaltar que o posicionamento legal é que “não se pode prevalecer da franqueza ou ignorância do consumidor”. (GOMES, 2011, p. 3).

O mesmo autor ainda menciona:

[...] determinadas instituições oferecem o crédito consignado tais como: falta de clareza na oferta e informação; transparência na publicidade; não apresentação do instrumento de contrato; cláusulas abusivas; envio de cartão sem solicitação; contratação por telefone mesmo após a proibição. (2011, p. 4)

Portanto, pode-se concluir que algumas instituições financeiras agem de má-fé e sem responsabilidade social para com os consumidores idosos, buscando apenas êxito e lucro.

Diante do fato, em 2019, a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), juntamente com o Ministério da Justiça, iniciou uma investigação em razão das diversas reclamações realizadas na ouvidoria do INSS que se enquadravam como exploração da hipervulnerabilidade do idoso, com possíveis abusos e violação de dados pessoais na concessão de crédito consignado a aposentados. No ano de 2021, a Senacon aplicou uma multa administrativa no valor de R$9,6 milhões de reais ao Banco Itaú Consignados S.A, por infringir o Código de Defesa do Consumidor. (Defesa do Consumidor, 2021) Entretanto, apesar dos esforços, não foi o suficiente para solucionar o problema, visto que tal ato atingiu apenas o banco supramencionado.

Dessa forma, vê-se a importância da implementação de estratégias mais rígidas para lutar contra esse marketing agressivo e as fraudes ocorridas nas concessões de empréstimo consignado para os consumidores idosos, pois o superendividamento dessa categoria pode causar diversos danos pessoais aos indivíduos e às suas respectivas famílias, e como está previsto na Constituição Federal, mais precisamente em seu artigo 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.”.

# 6. MEDIDAS PROTETIVAS

Cumpre destacar que, para amenizar os efeitos negativos que o superendividamento traz, o ordenamento jurídico pátrio conta com alguns institutos que visam prevenir o colapso econômico total do consumidor, como o artigo 833 do Código de Processo Civil, a tratar dos bens impenhoráveis.

Art. 833. São impenhoráveis:

I - os bens inalienáveis e os declarados, por ato voluntário, não sujeitos à execução;

II - os móveis, os pertences e as utilidades domésticas que guarnecem a residência do executado, salvo os de elevado valor ou os que ultrapassem as necessidades comuns correspondentes a um médio padrão de vida;

III - os vestuários, bem como os pertences de uso pessoal do executado, salvo se de elevado valor;

IV - os vencimentos, os subsídios, os soldos, os salários, as remunerações, os proventos de aposentadoria, as pensões, os pecúlios e os montepios, bem como as quantias recebidas por liberalidade de terceiro e destinadas ao sustento do devedor e de sua família, os ganhos de trabalhador autônomo e os honorários de profissional liberal, ressalvado o § 2º;

V - os livros, as máquinas, as ferramentas, os utensílios, os instrumentos ou outros bens móveis necessários ou úteis ao exercício da profissão do executado;

VI - o seguro de vida;

VII - os materiais necessários para obras em andamento, salvo se essas forem penhoradas;

VIII - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família;

IX - os recursos públicos recebidos por instituições privadas para aplicação compulsória em educação, saúde ou assistência social;

X - a quantia depositada em caderneta de poupança, até o limite de 40 (quarenta) salários-mínimos;

XI - os recursos públicos do fundo partidário recebidos por partido político, nos termos da lei;

XII - os créditos oriundos de alienação de unidades imobiliárias, sob regime de incorporação imobiliária, vinculados à execução da obra.

§ 1º A impenhorabilidade não é oponível à execução de dívida relativa ao próprio bem, inclusive àquela contraída para sua aquisição.

§ 2º O disposto nos incisos IV e X do caput não se aplica à hipótese de penhora para pagamento de prestação alimentícia, independentemente de sua origem, bem como às importâncias excedentes a 50 (cinquenta) salários-mínimos mensais, devendo a constrição observar o disposto no [art. 528, § 8º](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm#art528%C2%A78), e no [art. 529, § 3º](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm#art529%C2%A73).

§ 3º Incluem-se na impenhorabilidade prevista no inciso V do caput os equipamentos, os implementos e as máquinas agrícolas pertencentes a pessoa física ou a empresa individual produtora rural, exceto quando tais bens tenham sido objeto de financiamento e estejam vinculados em garantia a negócio jurídico ou quando respondam por dívida de natureza alimentar, trabalhista ou previdenciária.

Há também a Lei Nº 8.009/90, que trata da proibição de penhora do bem de família, e a Lei nº 10.820/03, já mencionada anteriormente, que veda o débito consignado superior a 40% (quarenta por cento) do salário ou pensão. E não menos importante, o próprio Código de Defesa do Consumidor, que foi alterado recentemente pela Lei nº 14.181/2021 – Lei do Superendividamento, que, além de alterar alguns artigos, adiciona dois novos capítulos ao CDC, sendo eles [“CAPÍTULO VI-A](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm#capitulovia) - DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO” e [“CAPÍTULO V](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm#capitulov) - DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO”.

Por conseguinte, Cláudia Lima Marques alude que a aprovação da Lei nº 14.181/2021 é uma grande vitória para os consumidores e destaca cinco pontos especiais que alteram o CDC, sendo eles:

1) **Prevenir o superendividamento dos consumidores através de práticas de crédito responsável, através de novas regras sobre**: "a garantia de práticas de crédito responsável (artigo 4°X, 6°, XI e 54-D do CDC), com informações obrigatórias prévias e manutenção da oferta por 48 horas (artigo 54-B), com controle da publicidade "para não ocultar os ônus e riscos da contratação de crédito e venda a crédito" e combate ao assédio de consumo no crédito, em especial ao "consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio" (artigo 54-C) e sanção para o descumprimento deste novo paradigma de crédito responsável, recomendado pela OECD (artigo 54-D e seu parágrafo único).

2) **Melhorar a lealdade e boa-fé na concessão e cobrança de dívidas, através de regras que impõe:** práticas de boa-fé dos fornecedores e intermediários do crédito durante a contratação e na cobrança de dívidas, por exemplo, na entrega voluntária da cópia do contrato para o consumidor e fiador, de facilitar o bloqueio e realizar a correção em caso de caso de utilização fraudulenta dos cartões de crédito (artigo 54-G). E a conexão entre o contrato principal de consumo e acessório de crédito (artigo 54-F), inclusive reforçando o direito de arrependimento de crédito à distância forte no artigo 49 do CDC e no novo artigo 54-F,§1°.

3) **Assegurar a preservação do mínimo existencial tanto na repactuação de dívidas, como na concessão de crédito (artigo 6, XIII) para a pessoa natural ou física (artigo 5,VI).** Apesar do veto presidencial a um limite do crédito ao crédito consignado a uma porcentagem do salário (vetado artigo 54-E), resta o direito ao mínimo existencial em todos os créditos, que será determinado por regulamentação. A própria definição de superendividamento frisa como elemento principal e não a insolvência, mas sim o comprometimento ao mínimo existencial, noção constitucional sobre um mínimo de sobrevivência e dignidade do consumidor pessoa natural, que aqui se incorpora ao CDC: "Art. 54-A § 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação".

**4) Assegurar um novo direito do consumidor de boa-fé ao tratamento do superendividamento através da revisão e da repactuação da dívida na forma de uma conciliação em bloco e um plano de pagamento, sem perdão de dívidas**. Trata-se da chamada "exceção da ruína", que é baseada no dever anexo de boa-fé de cooperar com o devedor de boa-fé em caso de ruína pessoal (Art. 6, XI e XII, 104-A), valorizando os Procons e os demais órgãos públicos do SNDC, que poderão fazer tais conciliações em bloco ou convênios com as academias (artigo 104-C).

**5) Instituir mecanismos de tratamento judicial do superendividamento (artigo 5, VI) e a criação de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento (artigo 5, VII), em especial de um juiz do superendividamento para impor um plano compulsório (artigo 104-B).** Assim, se não houver conciliação voluntária, há recurso ao juiz em "processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes" através de um plano de pagamento judicial compulsório, com o cuidado que se pague o principal, mas somente após o plano conciliatório.” (Consultor Jurídico, 2021)

A Deputada Lauriete (PSC-ES) propôs o Projeto de Lei nº 826/21, que está apenso ao PL 9942/2018, que preconiza a proibição de telemarketing ativo pelas instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, com imposição de multa em caso de descumprimento, podendo haver variação de 200 (duzentos) a 1.000 (mil) salários mínimos. Os valores arrecadados das multas serão direcionados para o Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD) e caso o telemarketing seja direcionado aos aposentados e pensionistas do INSS, esta multa poderá se agravar em até 1.000(mil) a 2.000(dois mil) salários mínimos, pois aqueles são os mais afetados por essa prática.

Em sua justificativa para a proposição do referido projeto, a Deputada menciona que “São crescentes os números de fraudes e atentados a idosos e pensionistas do INSS, principalmente no tocante às ofertas de empréstimos consignados, seguros e financiamentos por telefone, com taxas de juros supostamente atraentes” e que,

Todavia, ocorre que a instituição financeira, ao oferecer o empréstimo consignado por telemarketing ativo, realiza uma omissão de taxas capciosamente embutidas, sendo o aposentado induzido a fornecer seus dados pessoais e ficando à mercê de ações de golpistas, podendo até mesmo realizar negócios contrários ao seu próprio interesse.

Aludido projeto tramita em prioridade na Câmara dos Deputados e está sujeito à apreciação do Plenário. Caso seja aprovado, será de grande valia para sanar, mesmo que em parte, a abusividade recorrente na oferta de crédito consignado, garantindo a proteção do consumidor idoso, que é o principal alvo desse tipo de prática.

Ademais, conta-se com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que reúne diversos órgãos para atuar em prol dos consumidores, com orientação e atendimento sendo eles: a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), que atua para planejar, elaborar, coordenar e executar a Política Nacional das Relações de Consumo; o Ministério Público, que possui o dever de fiscalizar e aplicar corretamente a Lei; os Procons, de ordem municipal e estadual, que não somente operam com atendimento e apoio nas soluções das demandas dos consumidores, como também realizam fiscalizações de forma presencial nos estabelecimentos para garantir o cumprimento das regras de proteção ao consumidor, podendo autuar, multar e até mesmo interditar aqueles que não cumpram as normas do Código de Defesa do Consumidor; as Delegacias de Defesa do Consumidor, de nível estadual, agindo na investigação em casos de conflitos entre empresas e consumidores e, em sendo necessário, instaurando inquéritos policiais; os Órgão de Defesa do Consumidor Civis, não geridos por nenhuma esfera de governo, sendo entidades civis sem fins lucrativos, que reúnem integrantes civis que operam em parceria com os órgãos citados acima.

# 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme já exposto, a atual realidade do País mostra a queda significativa na taxa de natalidade e o aumento na expectativa de vida, tendo como consequência o crescimento populacional da terceira idade.

Portanto, deve-se investir em melhorias e proteção na qualidade de vida deste grupo. Não obstante haver várias normas visando esse objetivo, muito ainda há de ser feito.

O trabalho realizado evidenciou a necessidade que os idosos possuem de acompanhamento quando da contratação de algum serviço, para que grandes financeiras não usem, indevidamente, de sua hipervulnerabilidade em benefício próprio.

O que se pode notar com a presente pesquisa é que, apesar de já possuir legislação que regulamenta as contratações e tratam de práticas consideradas abusivas, ainda é alarmante o número de idosos expostos a essas ilegalidades sem, sequer, ter conhecimento disso, visto que o benefício do fornecedor compensa o risco de infringir a lei.

Dessa forma, percebe-se a importância do aumento de fiscalização, com a abrangência jurídica, para que tais empresas passem a, por si próprias, promover meios de garantir e defender a segurança financeira dos idosos.

Por todo o exposto, tem-se o por válida a discussão sobre o tema, devendo ainda ser aprofundada e reconhecida, pois, além de promover amparo, sustenta-se o respeito e a dignidade humana, constitucionalmente garantidos, tratando-se, ainda, de uma ferramenta para a construção de um futuro mais inclusivo para todas as idades.

# 8. REFERÊNCIAS

BOSELLI, André. Banco é Condenado Após Golpista Usar Selfie De Vítima Como Assinatura. **Consultor Jurídico**, 2021. Disponível em <<https://www.conjur.com.br/2021-ago-13/golpista-usa-selfie-vitima-emprestimo-banco-condenado>> Acesso em 27 de abril de 2022

CARLA, Joyce. CET: O Que é Custo Efetivo Total e par que Serve?. **Serasa Ensina.** Disponível em <<https://www.serasa.com.br/ensina/seu-credito/cet-o-que-e/>> Acesso em 23 de abril de 2022.

CARLA, Joyce. Empréstimo Consignado: como funciona?. **Serasa Ensina.** Disponível em <<https://www.serasa.com.br/ensina/seu-credito/emprestimo-consignado/>> Acesso em 20 de abril de 2022.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Senado Federal.** Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc\_e\_normas\_correlatas\_2ed.p df>. Acesso em: 8 jun. 2021.

CONSUMIDOR.GOV. Disponível em: <<https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1651266099144>> Acesso em 27 de abril de 2022

CONSUMIDOR.GOV. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo/>> Acesso em 27 de abril de 2022

FILETO, Adriana. O alarmante endividamento dos idosos no Brasil. **Instituto Defesa Coletiva**. Disponível em: <<https://defesacoletiva.org.br/site/texto-adriana-endividamento-idosos/#:~:text=O%20endividamento%20dos%20idosos%20apresenta,popula%C3%A7%C3%A3o%20nesta%20faixa%20de%20idade>.> Acesso em: 27 de março de 2022

GOMES, Álvaro Edauto da Silva. Crédito Consignado: Medidas Corretivas para Evitar o Superendividamento. **Revista FMU Direito,** 2013. Disponível em: <https://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/FMUD/article/view/140/213.> Acesso em: 5 mai. 2021.

[JÚNIOR, Janary. Medida Provisória Amplia Margem de Empréstimo Consignado a Aposentados e Pensionistas. **Câmara dos Deputados**, 2020. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/697482-medida-provisoria-amplia-margem-de-emprestimo-consignado-a-aposentados-e-pensionistas/](file:///C:\Users\andrea.profs\Downloads\JÚNIOR,%20Janary.%20Medida%20Provisória%20Amplia%20Margem%20de%20Empréstimo%20Consignado%20a%20Aposentados%20e%20Pensionistas.%20Câmara%20dos%20Deputados,%202020.%20Disponível%20em:%20%3chttps:\www.camara.leg.br\noticias\697482-medida-provisoria-amplia-margem-de-emprestimo-consignado-a-aposentados-e-pensionistas\)> Acesso em 20 de março de 2022

#### MARQUES, Claudia Lima. A Atualização do CDC em Matéria de Crédito e Superendividamento. Consultor Jurídico, 2021 Disponível em: < <https://www.conjur.com.br/2021-jul-03/lima-marques-atualizacao-cdc-materia-credito-superendividamento>> Acesso em: 20 de abril de 2022

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor:** o novo regime das relações contratuais, 3 ed, 2ª tir, São Paulo: RT, 1998.

MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli (coord.). **Direitos do consumidor endividado**: superendividamento e crédito. São Paulo: Ed. RT, 2006. p. 255.

ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR: QUAIS SÃO E COMO ATUAM”. **Seu direito**, 2021. Disponível em: <<https://seudireito.proteste.org.br/orgaos-de-defesa-do-consumidor/>> Acesso em 03 maio de 2022

PROJETO DE LEI DA CÂMARA DE 2021. **Câmara dos Deputados**, 2021. Disponível em : <<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1973725>> Acesso 03 de maio de 2022.

PROJETO DE LEI PJ 826/2021. **Câmara dos Deputados.** Disponível em: **<**[https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2273521> Acesso em: 03 de maio de 2022](https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2273521%3e%20Acesso%20em:%2003%20de%20maio%20de%202022)

SCHIMITT, Cristiano Heineck. **A “hipervulnerabilidade” do consumidor idoso**. Revista de Direito do Consumidor. RDC 70/139. abr. - jun./2009. p. 139-171.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR FIRMA COMPROMISSO COM BANCOS PARA EVITAR FRAUDES NO CRÉDITO CONSIGNADO. **Defesa do Consumidor**, 2021. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/ultimas-noticias/1859-secretaria-nacional-do-consumidor-firma-compromisso-com-bancos-para-evitar-fraudes-no-credito-consignado> Acesso em 27 de março de 2022

SOUZA, Adalberto Pimentel Diniz Devo. “Não Nego, Pago Quando Puder: A Lei Do Superendividamento”. **Migalhas**, 2021. Disponível em <<https://www.migalhas.com.br/depeso/353928/devo-nao-nego-pago-quando-puder-a-lei-do-superendividamento>> Acesso em: 20 de março de 2022.

1. Doutora em Direito. Professora orientadora. Andrea.fabri@uniube.br [↑](#footnote-ref-1)
2. Acadêmica do 10º período do Curso de Direito da UNIUBE. *E-mail: guimaraes00@edu.uniube.br* [↑](#footnote-ref-2)
3. Acadêmica do 10º período do Curso de Direito da UNIUBE. *E-mail: 5143503@edu.uniube.br* [↑](#footnote-ref-3)
4. Segundo a pesquisa realizada pelo Banco Central do Brasil, apenas no primeiro trimestre de 2021, foram registradas 6.798 reclamações sobre oferta ou prestação de informação sobre [crédito consignado](https://www.tecmundo.com.br/software/218104-6-contas-digitais-oferecem-emprestimo.htm) e 3.226 irregularidades relativas à integridade, segurança ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito. [↑](#footnote-ref-4)
5. O custo efetivo total de um contrato, o CET, consiste no valor total a ser pago pela contratação de um empréstimo ou financiamento e é composto pelos juros, taxas, encargos, tributos e seguros e foi criado pela Resolução n° 3.517 do BACEN em 2007. Sendo assim, não é apenas a porcentagem de juros que ditará o valor da operação. (Serasa Ensina) [↑](#footnote-ref-5)