



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS – CCJ
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO – CAMPUS JOÃO PESSOA
COORDENAÇÃO DE MONOGRAFIA**

ALANNY FIRMINO PEREIRA

**A PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO E O SUPERENDIVIDAMENTO: um
estudo à luz da Lei n.º 14.181/2021**

**JOÃO PESSOA
2024**

ALANNY FIRMINO PEREIRA

**A PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO E O SUPERENDIVIDAMENTO: um
estudo à luz da Lei n.º 14.181/2021**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito de João Pessoa do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial da obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Dr.^a Karoline de Lucena Araújo

**JOÃO PESSOA
2024**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

P436p Pereira, Alanny Firmino.

A proteção ao consumidor idoso e o superendividamento: um estudo à luz da Lei n.º 14.181/2021 / Alanny Firmino Pereira. - João Pessoa, 2024.

86 f.

Orientação: Karoline de Lucena Araújo.
TCC (Graduação) - UFPB/CCJ.

1. Superendividamento. 2. Crédito consignado. 3. Consumidor idoso. 4. Proteção do consumidor. I. Araújo, Karoline de Lucena. II. Título.

UFPB/CCJ

CDU 347.451.031/.032-053.9

ALANNY FIRMINO PEREIRA

A PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO E O SUPERENDIVIDAMENTO: um estudo à luz da Lei n.º 14.181/2021

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito de João Pessoa do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial da obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Dr.^a Karoline de Lucena Araújo

DATA DA APROVAÇÃO: 14 DE OUTUBRO DE 2024

BANCA EXAMINADORA:


Prof.^a Dr.^a KAROLINE DE LUCENA ARAÚJO
(ORIENTADORA)


Prof. Ms. MATHEUS VICTOR SOUSA SOARES
(AVALIADOR)


Prof. Ms. ADAUMIRTON DIAS LOURENÇO
(AVALIADOR)

A Deus, Amigo fiel e inseparável Companheiro.
Aos meus pais, pelos esforços e sacrifícios diários.
A minha irmã e ao meu cunhado, por nunca soltarem
as minhas mãos nessa jornada.

AGRADECIMENTOS

A Deus, meu Amigo fiel e Companheiro inseparável durante as longas noites de estudos e durante os dias ensolarados. Por Sua bondade e misericórdia que me seguem e superabundam qualquer mérito próprio, evidenciando que nEle todo processo é uma caminhada de crescimento e aprendizado sobre Sua soberania.

Aos meus pais, Francisca (Francines) e Francisco (Neguinho), pelos sacrifícios contínuos a fim de me proporcionar tudo aquilo que eles não tiveram a oportunidade de desfrutar, o que inclui uma educação digna e de qualidade. A vocês devo o ensinamento de que com esforço e dedicação é possível ir além. A conquista da primeira dentre os 6 filhos a concluir um curso superior em uma Universidade Federal é nossa. Seus esforços e lições foram fundamentais para o êxito na minha trajetória até aqui.

A minha amada irmã e amiga, Naiana, cujo sinônimo é ousadia e perseverança, por ser meu porto seguro ao longo de toda a jornada acadêmica. Sua vida e integridade são fontes de inspiração e orgulho para mim. Ao meu cunhado, Davi, que é uma das pessoas mais estudiosas que conheço e, desde pequena, foi exemplo de excelência, guiando-me em todos os passos que dei durante a trajetória na academia. Obrigada, aos dois, por acreditarem em mim, muitas vezes, mais do que eu mesma.

Aos meus demais irmãos, Flávia, Fabiula, Fabiana e Júnior, por tantas vezes serem suporte para que eu pudesse alçar voos mais altos sabendo que tinha para onde voltar. Vocês me fazem ser mais forte.

A Karoline, minha orientadora, que, desde o início, dedicou tempo e energia a transmitir-me seu rico conhecimento. Seu apoio diligente foi fundamental para a concretização desse objetivo.

A Laura, a melhor amiga que Deus, por meio da UFPB, poderia ter me presenteado. Gratidão por estar ao meu lado nas dificuldades e nas conquistas, sendo suporte e atenção demonstrada na prática.

Aos escritórios nos quais estagiei, Ruy Molina Advocacia e Jhansen Dornelas Advocacia. Gratidão pelo acolhimento e ensinamentos. Aos colegas de curso do DCJ e do CCJ. Aos docentes e servidores da UFPB, pelo amor e dedicação.

A todos que, embora não mencionados expressamente, foram facilitadores durante a minha jornada acadêmica. Muito obrigada.

Aqueles que semeiam com lágrimas,
com cantos de alegria colherão.
Aquele que sai chorando enquanto lança a semente,
voltará com cantos de alegria, trazendo os seus
feixes. (Salmos 126: 5-6)

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar a eficácia da Lei nº 14.181/2021, a chamada Lei do Superendividamento, na proteção do consumidor idoso frente à oferta de crédito consignado. Nesse sentido, desde o início do desenvolvimento das normas consumeristas, focou-se na definição dos direitos do consumidor e na regulamentação de matérias como a oferta responsável de produtos financeiros. Ocorre que esse disciplinamento a princípio era amplo e sem notável aplicação prática, em virtude de não abordar detalhadamente os contornos dessa regulação. É nesse contexto que surge a referida Lei, a fim de estabelecer ditames claros sobre a oferta de crédito consignado, por meio de alterações em normas como o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078 de 1990) e o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741 de 2003). Nesse contexto, questiona-se: somente o amparo legal promovido pela criação da Lei n.º 14.181/2021 é suficiente para prevenir e tratar o superendividamento de modo eficaz? Posto isso, o trabalho analisa aspectos como a oferta de crédito consignado no mercado de consumo, sistematiza a legislação protetiva no em matéria de oferta de crédito, bem como delimita os mecanismos de proteção ao consumidor em um cenário de superendividamento. Como metodologia, utilizou-se a pesquisa bibliográfica com abordagem qualitativa. Para esse propósito, foi realizada uma extensa pesquisa bibliográfica e documental, que incluiu leis, publicações de natureza informativa, livros, cartilhas, artigos acadêmicos e sites de internet. Dessa forma, o trabalho referenciou-se em autores como Cláudia Lima Marques, Bruno Miragem e Leonardo de Medeiros Garcia. Destarte, o principal resultado a que se chega indica que a aplicação da Lei n.º 14.181/2021, embora tenha sido um grande avanço em matéria consumerista, mostra-se insuficiente quando utilizada de forma isolada para prevenir e tratar o superendividamento, sobretudo dos consumidores idosos. Assim, concluiu-se que é fundamental que a aplicação da Lei ocorra de maneira integrada com ações de educação financeira fomentadas pelo Poder Público, somada à atuação estratégica dos Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e do Poder Judiciário. Dessa forma, a lei em questão poderá alcançar seu máximo potencial de eficácia e cumprir os objetivos para os quais foi estabelecida.

Palavras-chave: superendividamento; crédito consignado; consumidor idoso; proteção do consumidor.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to analyze the effectiveness of Law No. 14,181/2021, the so-called Over-indebtedness Law, in protecting elderly consumers from the offer of payroll loans. In this sense, since the beginning of the development of consumer rules, the focus has been on defining consumer rights and regulating matters such as the responsible offer of financial products. However, this regulation was initially broad and lacked any notable practical application, as it did not address the details of this regulation in detail. It is in this context that the aforementioned law came into being, with the aim of establishing clear rules on the offer of payroll loans, by amending rules such as the Consumer Protection Code (Law No. 8,078 of 1990) and the Elderly Statute (Law No. 10,741 of 2003). In this context, the question arises: is the legal protection provided by the creation of Law 14.181/2021 enough to effectively prevent and deal with over-indebtedness? That said, the work analyzes aspects such as the offer of consigned credit in the consumer market, systematizes the protective legislation on the offer of credit, as well as delimiting the mechanisms of consumer protection in a scenario of over-indebtedness. The methodology used was bibliographical research with a qualitative approach. To this end, extensive bibliographic and documentary research was carried out, including laws, informative publications, books, booklets, academic articles and websites. The work was based on authors such as Cláudia Lima Marques, Bruno Miragem and Leonardo de Medeiros Garcia. Thus, the main result reached indicates that the application of Law No. 14,181/2021, although it was a great advance in consumer matters, proves to be insufficient when used in isolation to prevent and treat over-indebtedness, especially among elderly consumers. Thus, it was concluded that it is essential that the application of the Law takes place in an integrated manner with financial education actions promoted by the Public Power, added to the strategic action of the Bodies of the National Consumer Protection System and the Judiciary. In this way, the law in question will be able to achieve its maximum potential effectiveness and fulfill the objectives for which it was established

Key-words: over-indebtedness; payroll loans; elderly consumers; consumer protection.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Saldos de operações contratadas com pessoas físicas (em R\$ bilhões) - Modalidades selecionadas.	15
Tabela 2 – Saldo de Crédito a Pessoas Físicas, Imobiliário e Não Imobiliário como proporção do PIB.	17

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 ANÁLISE DA OFERTA DE CRÉDITO CONSIGNADO NO MERCADO DE CONSUMO	15
2.1 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA OFERTA DE CRÉDITO CONSIGNADO NO BRASIL	15
2.2 CARACTERÍSTICAS DO CRÉDITO CONSIGNADO	18
2.3 A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO FRENTE À OFERTA DE CRÉDITO/EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	21
2.3.1 Vulnerabilidade como princípio fundante do Direito do Consumidor	21
2.3.2 Reconhecimento do consumidor idoso como estando em situação de vulnerabilidade agravada	25
3 LEGISLAÇÃO PROTETIVA NO BRASIL EM MATÉRIA DE OFERTA DE CRÉDITO CONSIGNADO NO MERCADO DE CONSUMO	30
3.1 ANÁLISE CONSTITUCIONAL ACERCA DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO	30
3.2 INSTITUIÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR COMO SISTEMA DE PROTEÇÃO E INSTRUMENTO DE REGULAMENTAÇÃO	35
3.2.1 Direito à informação do consumidor: garantias, transparência e proteção	36
3.2.2 Proteção jurídica contra práticas abusivas como um direito do consumidor	39
3.2.3 Prevenção e tratamento do superendividamento no Código de Defesa do Consumidor e na Lei nº. 14.181/2021	45
4 MECANISMOS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO EM UM CENÁRIO DE SUPERENDIVIDAMENTO	48
4.1 IMPACTOS DO CRÉDITO CONSIGNADO NO AUMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR IDOSO	48
4.1.1 O desrespeito à margem consignável na concessão/renovação de empréstimos consignados	54
4.2 POLÍTICAS PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA COMO FORMA DE PREVENÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO	57

4.3 ATUAÇÃO INTEGRADA ENTRE OS ÓRGÃOS DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, O PODER PÚBLICO E O PODER JUDICIÁRIO COMO MECANISMO DE TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO	63
4.4 ÓRGÃOS DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO	64
4.5 A ATUAÇÃO DO PODER PÚBLICO E DO PODER JUDICIÁRIO NO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO	67
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	74
REFERÊNCIAS	77

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo analisar a eficácia da Lei nº. 14.181/2021 contra o superendividamento do consumidor idoso, bem como verificar se a aplicação dela de modo isolado atinge o seu mais alto grau de eficácia para prevenir e mitigar a ocorrência de práticas abusivas que contribuem para o endividamento excessivo da pessoa idosa frente à oferta de crédito consignado. Nesse contexto, é importante mencionar que o termo “crédito consignado” será usado como sinônimo de “empréstimo consignado” no presente trabalho, embora seja sabido que tal expressão é gênero da qual há outras espécies, tais como o crédito consignado para financiamentos.

Nesse sentido, a metodologia utilizada na presente pesquisa se fundamentou na análise qualitativa da aplicação da Lei nº 14.181/2021 na proteção ao consumidor idoso frente à oferta de empréstimo consignado, também chamado de crédito consignado. Desse modo, serão abordadas explicações acerca da vulnerabilidade do consumidor e da hipervulnerabilidade do consumidor idoso, do modo por meio do qual as instituições financeiras têm disponibilizado oferta de crédito por vezes eivada de abusividade, além da tomada irrestrita de crédito por parte dos mutuários em idade avançada e como esses padrões de comportamento acabam por impactar no superendividamento dos consumidores idosos.

Outrossim, haverá avaliação de como todo esse quadro impacta diretamente na potencialização do superendividamento, fenômeno que será abordado como sendo multifacetado e complexo, de modo que vai além de um problema financeiro e envolve outras perspectivas como questões psicológicas e sociais.

Será abordada também a relevância de ações como as de educação financeira na prevenção do superendividamento, bem como da atuação do Poder Público e do Poder Judiciário como atores implicados pela Lei a fim de tratar o endividamento excessivo. O objetivo de toda essa atuação é evitar a exclusão social do consumidor do mercado de consumo, bem como possibilitar sua completa recuperação financeira e proporcionar o restabelecimento de um viver digno.

Para tanto, a eficácia da Lei nº 14.181/2021 será examinada a partir da realidade prática das consequências de suas alterações no Código de Defesa do Consumidor (CDC), a fim de concluir/conjecturar se ela, por si só, tem sido um mecanismo eficaz na prevenção e no tratamento do superendividamento. Ademais,

visando auxiliar a pesquisa, no que se refere às técnicas ou instrumentos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental, com maior foco na análise de leis, decisões judiciais, doutrinas, artigos, cartilhas e documentos eletrônicos em geral.

Portanto, a pesquisa ganha relevância ao buscar refletir acerca de possíveis soluções para os problemas mencionados, ciente da fragilidade na realidade prática da utilização isolada do instrumento legal estudado. Sendo necessária, então, uma abordagem integrada entre diversos mecanismos aptos a operacionalizar as diretrizes legalmente estabelecidas.

Como desdobramentos das pesquisas, análises e leituras com base nas fontes supramencionadas, tem-se a distribuição em três capítulos (numerados, na sequência de 2 a 4), cujos objetivos são: analisar a oferta de crédito consignado no mercado de consumo, sistematizar a legislação protetiva no Brasil em matéria de oferta de crédito consignado no mercado de consumo e delimitar os mecanismos de proteção ao consumidor idoso em um cenário de superendividamento.

Assim, o presente estudo justifica-se pela necessidade de se conhecer melhor sobre a temática, sobretudo em virtude do quadro de envelhecimento crescente no qual a população brasileira se encontra nos últimos anos, bem como da carência de produções científicas e acadêmicas cujo objeto de estudo seja o superendividamento desse grupo hipervulnerável e especialmente carente de proteção estatal. Dessa forma, a presente pesquisa ganha relevância ao abordar um entrave com expressivos impactos sociais e econômicos, com o fito de obter resultados acerca da eficácia protetiva da legislação sob o primado da dignidade da pessoa humana com valor fundamental.

No primeiro capítulo, o objeto do exame é a oferta de crédito consignado no mercado de consumo, de maneira a observar como ela se dá, quais são suas peculiaridades e seus pontos controversos. Para tanto, realizou-se uma análise histórico-social do crédito consignado, observando sua origem, regulamentações ao longo dos anos e os seus marcos históricos, bem como sua evolução e popularização, promovendo acesso a bens e a serviços a uma classe antes não bancarizada.

Outrossim, no referido capítulo são exploradas as características básicas do crédito consignado, abordando alguns dos seus pontos positivos e negativos, tais como as relativas taxas baixas de juros para os tomadores dos empréstimos e o menor risco de inadimplência para as instituições concedentes do crédito. Além disso, no capítulo ainda foram delimitados os fundamentos da vulnerabilidade do consumidor,

com foco na hipervulnerabilidade do consumidor idoso frente à oferta de crédito consignado.

O segundo capítulo, por sua vez, visa observar a legislação protetiva em matéria de oferta de crédito no Brasil, verificando sua abrangência e seu nível de eficácia prática em termos de proteção. Nesse contexto, foi feita uma abordagem a partir da perspectiva da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, partindo para as principais leis de proteção ao consumidor idoso no contexto brasileiro, tais como o Código de Defesa do Consumidor, o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), e, sobretudo, os dispositivos da Lei do Superendividamento, abordando suas inovações e seus objetivos.

Por fim, o terceiro capítulo tem como objetivo estudar os mecanismos de proteção ao consumidor em um cenário de superendividamento, de maneira a averiguar suas deficiências e necessidades. Logo, neste capítulo, aborda-se o superendividamento como um problema multifacetado, o qual merece intervenções não apenas por meio da edição de leis, mas também do uso de mecanismos que sejam aptos a operacionalizar as diretrizes legalmente estabelecidas, a fim de conferir eficácia prática à normatização.

Para tanto, pontua-se a importância de instrumentos como ações de educação financeira, políticas públicas por meio dos intervenções dos órgãos de defesa do consumidor e atuação do judiciário de maneira condizente com o contexto de vulnerabilidade agravada no qual o consumidor idoso está inserido.

2 ANÁLISE DA OFERTA DE CRÉDITO CONSIGNADO NO MERCADO DE CONSUMO

O presente capítulo tem como finalidade analisar aspectos como a origem e a evolução histórica do crédito consignado no Brasil, destacando os principais marcos históricos, bem como as características desse tipo de produto financeiro, suas vantagens e desvantagens, e os seus reflexos no mercado de consumo, sobretudo no que se refere aos impactos sobre fenômeno do superendividamento dos consumidores idosos.

2.1 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA OFERTA DE CRÉDITO CONSIGNADO NO BRASIL

A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), em seu Guia sobre uso responsável do crédito (2016, p.4), traz o conceito de crédito como sendo: “o meio que permite realizar a compra de mercadorias, serviços ou dinheiro através de pagamentos futuros”. Nessa mesma toada, segundo Maciel (2008), a palavra crédito tem origem no latim: *creditum*, que decorre do verbo *credere*, ou seja, ter confiança.

Dado esse contexto, o produto crédito consignado é oferecido por instituições como bancos, financeiras, cooperativas ou administradoras de cartão de crédito, que fazem uma espécie de empréstimo de dinheiro mediante o pagamento de juros. Nesse sentido, segundo o referido guia, o crédito pode ser oferecido em diversas modalidades. Para Fassarella (2010), a classificação mais usual é a dos créditos à pessoa física e à pessoa jurídica.

Os empréstimos às pessoas físicas mais comuns são o cheque especial, crédito direto ao consumidor e crédito consignado em cartão ou em folha de pagamento, bem como no benefício do tomador do empréstimo. Nesse sentido, o crédito à pessoa física na modalidade consignada merece particular observação, sendo ele o objeto de análise no presente trabalho.

Ainda nos termos do que dispõe a FEBRABAN, o crédito consignado é uma categoria de empréstimo na qual o desconto pela prestação é realizado diretamente na folha de pagamento ou no benefício previdenciário do contratante. Dessa forma, esse crédito consiste em uma categoria na qual instituições financeiras realizam convênios com entidades públicas e empresas privadas com a finalidade de ceder

empréstimos para seus funcionários ou beneficiários mediante desconto em folha de pagamento das parcelas referentes ao empréstimo cedido. (Cintra, 2006)

No Brasil, esse tipo de crédito originou-se ainda na década de 1950, com a Lei n.º 1046/1950, que versava acerca da consignação em folha de vencimentos aos funcionários públicos, aos juízes, militares, entre outros. Sua consolidação, no entanto, deu-se na década de 1990, momento histórico permeado por reformas e maior estabilidade no âmbito econômico após a criação e a implementação do Plano Real pelo presidente Itamar Franco, com o fito de consolidar/estabilizar um período pela instabilidade inflacionária.

Posto isso, o crédito consignado ganhou notoriedade no contexto brasileiro a partir da Medida Provisória n.130, convertida na Lei n.º 10.820/2003, por meio da qual se passou a autorizar e a regulamentar o desconto de prestações diretamente em folha de pagamento para os empregados da iniciativa privada e para os pensionistas e aposentados do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Assim, o art. 1º, caput, da mencionada Lei dispõe que:

Art. 1º Os empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, poderão autorizar, de forma irrevogável e irretratável, o desconto em folha de pagamento ou na sua remuneração disponível dos valores referentes ao pagamento de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, quando previsto nos respectivos contratos.

Partindo desses pressupostos, com a regulamentação da gestão e do oferecimento do crédito consignado, o que gera maior segurança aos usuários, esse produto financeiro foi sendo cada vez mais conhecido e utilizado. Principalmente a partir dos anos 2000, a facilidade de acesso ao crédito, acompanhada de sua disponibilidade e dos incentivos ao consumo por parte do Governo Federal, por meio da redução da taxa de juros e dos impostos, faz com que o País passe por consideráveis ciclos de crédito, que se encaminharam para a popularização desse produto financeiro.

Essa ampliação de crédito no final do século vinte e início do século vinte e um foi potencializada pelo contexto político, em virtude de, naquele momento histórico, ter-se a garantia de que não haveria mudanças relevantes na política econômica do governo que acabará de assumir o poder, bem como uma maior

estabilidade macroeconômica do País diante de um contexto internacional favorável com melhoria das contas externas, bem como de um cenário nacional estável e menos inflacionado.

Diante desse quadro, as instituições bancárias buscaram redefinir suas estratégias operacionais a fim de priorizarem e possibilitarem a expansão do crédito. Esse viés expansivo engloba o crédito consignado, o qual, a partir da regulamentação promovida pela referida Lei n.º 10.820/2003, tem sido alvo de procura que se eleva substancialmente a cada ano.

Assim, a partir de 2004, essa forma de contratação ganhou relevância no total dos empréstimos pessoais concedidos pelas instituições financeiras, conforme se observa na tabela a seguir, a qual evidencia o saldo de operações de crédito consignado e das demais operações para pessoas físicas no período de 7 anos.

Tabela 1 - Saldos de operações contratadas com pessoas físicas (em R\$ bilhões)

Modalidades selecionadas

Período	Crédito Pessoal	Crédito consignado	Aquisição de bens	Leasing	Cartão de crédito	Cheque especial
jan/2004	30,8	9,7	36,0	1,7	6,7	9,4
jan/2005	44,8	18,6	4,2	4,7	8,7	10,6
jan/2006	65,0	33,	62,2	8,9	11,9	12,2
jan/2007	81,4	49,6	75,3	14,6	14,1	13,3
jan/2008	103,2	65,9	95,5	31,1	17,7	14,1
jan/2009	134,2	80,0	92,7	57,3	23,0	17,1
jan/2010	167,1	109,8	105,0	63,1	26,8	16,6
jan/2011	208,7	139,7	152,9	46,2	30,4	18,2

Fonte: Banco Central do Brasil

Nesse sentido, a partir de 2004, a expansão desse tipo de crédito foi rápida, principalmente para aposentados e pensionistas do INSS, em razão da redução nos valores de aposentadorias e pensões após as reformas do âmbito da Previdência Social ao longo dos anos, bem como pela possibilidade legal de concessão de empréstimo descontado direto em folha de pagamento.

Tudo isso mitigou o poder aquisitivo desses beneficiários, que enxergaram como alternativa para honrar com seus custos financeiros a realização de

empréstimos consignados. Inclusive, de acordo com o Banco Central do Brasil (BCB), a referida modalidade de oferta de crédito é a com maior crescimento nos últimos dez anos.

Outro marco importante foi a ocorrência da pandemia da Covid-19, a qual ocasionou grave crise financeira em decorrência da necessidade de isolamento social e da diminuição de circulação de capital no mercado de consumo. Com isso, evidenciou-se aumento na necessidade de tomada de crédito, seja para quitação de dívidas pessoais, seja para o custeio de necessidades básicas como alimentação e moradia. Nesse período houve, inclusive, aumento de 5% na margem consignável a fim de facilitar a tomada de crédito, conforme será melhor explicado adiante no presente trabalho.

Outrossim, de acordo com dados do Banco Central do Brasil (BCB), em nota para a imprensa divulgada em 26/07/2024 sobre as estatísticas monetárias e de crédito no Sistema Financeiro Nacional (SFN), o crédito livre às pessoas físicas variou de 0,5% ao mês e 9,5% comparativamente a junho do ano anterior (2023), atingindo R\$ 2,0 trilhões, o que denota um crescimento considerável em contrair esse produto financeiro.

Dentre as modalidades de financiamentos destacadas pela nota, está o financiamento para a aquisição de veículos (1,8%), o crédito pessoal para trabalhadores do setor público (0,6%) e justamente o crédito pessoal consignado para os beneficiários do INSS (1,3 %). Portanto, fica notória a evolução pela qual esse tipo de crédito passou ao longo dos anos desde a sua instituição, por meio da sua expansão e marcos legais regulamentadores, bem como sua popularização e expansão.

2.2 CARACTERÍSTICAS DO CRÉDITO CONSIGNADO

O crédito na modalidade consignado é dotado de características muito específicas que o torna um interessante e peculiar objeto de estudo. Como já abordado, o empréstimo consignado é um tipo de crédito cujas parcelas são descontadas de modo direto na folha de pagamento do tomador, seja ele servidor público, trabalhador da iniciativa privada ou aposentado ou pensionista do INSS.

Por o desconto ser automático, essa modalidade de crédito oferece garantias ao credor, tais como não ficar à mercê da intenção de pagamento ou não

do tomador do empréstimo, o que diminui os riscos de inadimplência; gozar uma segurança em virtude de os seus maiores usuários serem economicamente estáveis, como servidores públicos e aposentados ou pensionistas do INSS.

Para os tomadores dos empréstimos, pontua-se vantagens como a facilidade de acesso a esse tipo de crédito motivada pela simplificação por parte das instituições financeiras no processo de tomada do crédito, bem como os encargos relativamente baixos se comparados a outras modalidades de crédito. Posto isso, segundo dados do Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef, 2019), do Banco Central, no Brasil, o empréstimo consignado é a modalidade de empréstimo livre para pessoa física que tem o menor custo com as menores taxas de juros, o que denota um ponto positivo para o tomador do empréstimo.

Outrossim,

Esse cenário de facilidade e simplificação faz com que o produto crédito consignado se torne atrativo no mercado de consumo, tanto para as instituições financeiras quanto para os tomadores do empréstimo, por apresentar vantagens para ambos os grupos, cujo reflexo é um considerável aumento da participação do crédito consignado no crédito pessoal total.

Sob esse viés, um estudo realizado pelo Centro de Estudos de Microfinanças e Inclusão Financeira (FGVcemif) da Escola de Administração de Empresas de São Paulo (FGV EAESP) indica que, no Brasil, o crédito pessoal voltado para o consumo - como crédito consignado, crédito pessoal não consignado, cartão de crédito, excluindo-se o imobiliário – está em nível alto em relação à economia do País (Produto Interno Bruto – PIB), quando comparado a outros países. Além desse grande volume, expressiva parcela desses tipos de crédito apresenta elevados juros, o que favorece e aumenta o comprometimento de renda dos tomadores, conforme se observa por meio da tabela a seguir:

Tabela 2 - Saldo de Crédito a Pessoas Físicas, Imobiliário e Não Imobiliário como proporção do PIB

	PF/PIB	IMOB/PIB	NÃO IMOB/PIB
2012	22,4%	5,3%	17,0%
2013	23,4%	6,4%	17,0%
2014	24,5%	7,6%	16,9%

2015	25,3%	8,4%	16,9%
2016	25,0%	8,6%	16,5%
2017	25,2%	8,7%	17,2%
2018	25,7%	8,6%	17,2%
2019	27,3%	8,6%	18,7%
2020	29,5%	9,4%	20,1%
2021	30,5%	9,2%	21,3%
2022	32,1%	9,4%	22,7%

Fonte: BCB. Portal FGV.

Dado esse contexto, segundo a FEBRABAN, em sua cartilha sobre aspectos relevantes do crédito consignado (2023), o empréstimo consignado é dotado de diversos pontos positivos para o tomador em comparação a outras linhas de crédito, tais como proporcionar acesso ao crédito pelo público não bancarizado, ter taxa de juros fixa que não se altera conforme o número de parcelas, utilização para o pagamento de outras dívidas e como instrumento para a composição do orçamento doméstico, entre outros.

Já para as instituições financeiras, oferecer o produto crédito consignado acarreta benefícios como menor índice de inadimplência, menores riscos para os bancos e menor custo para a operação, tudo isso em decorrência da característica basilar e já ostensivamente debatida no presente trabalho: a garantia do empréstimo ser proveniente do desconto efetuado diretamente na folha de pagamento ou no benefício do tomador, sendo este, em sua grande maioria, indivíduo de renda estável e previsível, como aposentados e pensionistas que recebem via INSS.

Não obstante, embora fique evidente que o consignado proporciona uma efetiva popularização do crédito, há aspectos nessa modalidade de crédito que merecem atenção. Isso porque, quando não devidamente observados, acarretarem diversos problemas como o endividamento excessivo, o cometimento de práticas de fornecimento de crédito inadequadas, extensas dívidas para os tomadores e elevada lucratividade para os credores, sobretudo no que se refere ao público dos consumidores idosos em razão da sua vulnerabilidade agravada, discussão que será aprofundada no tópico que se segue.

2.3 A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO FRENTE À OFERTA DE CRÉDITO/EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

O Código de Defesa do Consumidor, uma das principais legislações protetivas no Brasil - conforme será abordado no capítulo 2 - traz a vulnerabilidade como um princípio básico em matéria consumerista, nos termos do art. 4º, I, do CDC/90:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo

Tal reconhecimento tem como objetivo haver uma maior incidência de proteção a esse grupo na sociedade, o qual, em face dos fornecedores, é a parte mais frágil e vulnerável na relação de consumo, conforme será discorrido neste ponto do presente trabalho.

2.3.1 Vulnerabilidade como princípio fundante do Direito do Consumidor

Nesse sentido, a vulnerabilidade do consumidor é uma das características inerentes a sua condição jurídica. Assim, o princípio da vulnerabilidade postula uma presunção de fraqueza ou debilidade do consumidor no mercado, de maneira a embasar a existência de normas de proteção e orientar sua aplicação na relação de consumo. (Miragem, 2020, p. 235)

Ainda segundo Bruno Miragem (2020), a doutrina faz classificação da referida vulnerabilidade a partir de causas fáticas que fundamentam o reconhecimento dela. Os doutrinadores inaugurais do direito do consumidor abordam essa vulnerabilidade em três espécies: técnica, jurídica ou científica e fática ou socioeconômica. (Marques, 2012, p. 156-157)

Posto isso, a vulnerabilidade técnica está relacionada à inexistência de conhecimento específico sobre o objeto da relação de consumo em questão. Assim, tem-se que o consumidor não possui conhecimento especializado sobre o produto ou serviço ofertado, ao contrário do fornecedor que, por participar da oferta do

produto/serviço no mercado, tem-se presunção de que ele é detentor de maior grau de informação sobre o bem/serviço ofertado.

A vulnerabilidade jurídica, por sua vez, compreende a escassez de conhecimento, por parte do consumidor, acerca dos seus direitos e deveres legalmente assegurados na relação de consumo, isto é, das condições e dos efeitos jurídicos práticos da aplicação da legislação e do conteúdo do contrato de consumo que venha a ser celebrado. Em paralelo a isso, ainda considera-se a chamada vulnerabilidade científica, ligada à falta de conhecimento sobre matérias como economia e contabilidade. Com isso, presume-se a incapacidade por parte do consumidor de ter uma compreensão completa a respeito das consequências daquela contratação sobre o seu patrimônio.

Além disso, há também a vulnerabilidade classificada como fática, categoria mais abrangente que engloba diversos cenários concretos nos quais há o reconhecimento da debilidade do consumidor em razão de qualidades do sujeito que acabam por torná-lo estruturalmente subordinado ao fornecedor. Autores como Cláudia Lima Marques (2016, p. 338 e ss), abordam também a chamada vulnerabilidade informacional, compreendida a partir dos entraves que essas condições de fato acarretam, relacionada à dificuldade do consumidor em sopesar informações importantes sobre contratações ou sobre o objeto delas, sobretudo na era digital.

Posto isso, com o desenvolvimento da tecnologia e o surgimento de novos modelos de negócio com diversas formas de ofertas e de contratação, o mercado de consumo passa por transformações constantes e velozes, de modo a surgir a necessidade de adoção de novos critérios de classificação da vulnerabilidade.

Diante desse cenário, a doutrina modernizada passa a abordar o reconhecimento da vulnerabilidade digital, a partir da definição de consequências das relações jurídicas de consumo no âmbito da internet e das plataformas digitais. Nesse sentido, é certo que a vulnerabilidade digital é composta por pelo menos dois conjuntos de elementos principais: um relacionado a circunstâncias estruturais (a arquitetura do próprio ambiente virtual) e outro a fatores situacionais (ligados à neuropsicologia do consumidor no meio digital). (Marques; Mucelin, 2022)

No que se refere à arquitetura do ambiente virtual, é importante analisar que muitos sites, blogs ou catálogos de compras por vezes apresentam design

complexo, de modo a não facilitar o manuseio dessa ferramenta por parte do usuário, o que potencializa a subordinação do consumidor em relação àquele que fornece.

Além disso, a neuropsicologia do consumidor no ambiente virtual o torna ainda mais vulnerável, tendo em vista que pode ser seduzido por anúncios ou propagandas muitas vezes abusivas, de modo que, sem muita maestria e conhecimento, o consumidor pode realizar compras ou disponibilizar seus dados pessoais de maneira inconsciente.

O princípio da vulnerabilidade do consumidor é, inclusive, reconhecido pela jurisprudência pacífica dos Tribunais Superiores, de forma que deverá ser sempre considerado nas relações de consumo, dadas as suas muitas formas de manifestação:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. PLANO DE SAÚDE. CONTRATO COLETIVO POR ADESÃO. FALECIMENTO DO TITULAR. DEPENDENTE IDOSA. PRETENSÃO DE MANUTENÇÃO DO BENEFÍCIO. SÚMULA NORMATIVA 13/ANS. NÃO INCIDÊNCIA. ARTS. 30 E 31 DA LEI 9.656/98. INTERPRETAÇÃO EXTENSIVA DOS PRECEITOS LEGAIS. CONDIÇÃO DE CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL. JULGAMENTO: CPC/15.

1. Ação de obrigação de fazer ajuizada em 27/11/17, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 24/9/19 e atribuído ao gabinete em 17/4/20.

2. O propósito recursal consiste em decidir sobre a manutenção de dependente em plano de saúde coletivo por adesão, após o falecimento do titular.

3. Há de ser considerado, à luz do disposto na Resolução ANS 195/09, que, diferentemente dos planos privados de assistência à saúde individual ou familiar, que são de "livre adesão de beneficiários, pessoas naturais, com ou sem grupo familiar" (art. 3º), os planos de saúde coletivos são prestados à população delimitada, vinculada à pessoa jurídica, seja esse vínculo "por relação empregatícia ou estatutária" (art. 5º), como nos contratos empresariais, seja por relação "de caráter profissional, classista ou setorial" (art. 9º), como nos contratos por adesão.

4. É certo e relevante o fato de que a morte do titular do plano de saúde coletivo implica o rompimento do vínculo havido com a pessoa jurídica, vínculo esse cuja existência o ordenamento impõe como condição para a sua contratação, e essa circunstância, que não se verifica nos contratos familiares, impede a interpretação extensiva da súmula normativa 13/ANS para aplicá-la aos contratos coletivos.

5. Em se tratando de contratos coletivos por adesão, não há qualquer norma - legal ou administrativa - que regule a situação dos dependentes na hipótese de falecimento do titular; no entanto, seguindo as regras de hermenêutica jurídica, aplicam-se-lhes as regras dos arts. 30 e 31 da lei 9.656/98, relativos aos contratos coletivos empresariais.

6. Na trilha dessa interpretação extensiva dos preceitos legais, conclui-se que, falecendo o titular do plano de saúde coletivo, seja este empresarial ou por adesão, nasce para os dependentes já inscritos o direito de pleitear a sucessão da titularidade, nos termos dos arts. 30 ou 31 da lei 9.656/98, a depender da hipótese, desde que assumam o seu pagamento integral.

7. E, em se tratando de dependente idoso, a interpretação das referidas normas há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso (lei 10.741/03) e sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários.

(REsp 1871326/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 1/9/20, DJe 9/9/20)

Outrossim, a compreensão desse princípio formador do direito do consumidor também serve como parâmetro e orienta a interpretação e a aplicação dos instrumentos legais, na medida em que, tendo o consumidor como parte mais frágil da relação, é legítima a atuação estatal no domínio econômico, com o objeto de reequilibrar as relações jurídicas entre consumidores e fornecedores. A referida atuação com o objetivo de promover esse equilíbrio entre as partes do processo é vista por meio da atuação do judiciário nos Tribunais Superiores:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INVERSÃO. ÔNUS DA PROVA. PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. REQUISITOS. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES. HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA.

1- Os elementos dos autos tratam de matéria consumerista.

2- A responsabilidade objetiva é afastada caso comprovado a inexistência do defeito no produto ou serviço ou, ainda, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, § 3º do CDC).

3- A inversão do ônus da prova é um direito básico do consumidor (artigo 6º, VIII, do CDC).

4- O referido instituto possui natureza processual e, em vista do princípio da vulnerabilidade do consumidor, almeja equilibrar a posição das partes no processo, sujeitando-se à verificação de seus requisitos autorizadores, a saber: a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência técnica do consumidor.

5- O direito à inversão do ônus da prova não tem por finalidade excluir qualquer dever de prova do demandante, mas apenas facilitar a sua defesa, não podendo ser aplicado indistintamente.

6- A inversão do ônus da prova não é automática, dependendo de circunstâncias concretas a serem apuradas pelo Magistrado no contexto da facilitação da defesa dos direitos do consumidor. 7- Recurso a que se nega provimento.

(TJ-RJ - AI: 00955759820218190000, Relator: Des(a). MILTON FERNANDES DE SOUZA, Data de Julgamento: 29/03/2022, QUINTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 30/03/2022)

Sendo assim, a eficácia e a efetividade das normas de proteção ao consumidor no sistema jurídico brasileiro dependem da correta interpretação e aplicação do princípio da vulnerabilidade. Esse princípio serve como base ética e jurídica, garantindo a clareza conceitual e a adaptação das normas às mudanças sociais e ao mercado de consumo. Além disso, ele possibilita o avanço do direito por meio da interpretação e aplicação das leis. (Miragem, 2020. p. 258)

Infere-se, portanto, que a vulnerabilidade do consumidor é um fato que deve ser reconhecido como um princípio, de acordo com a legislação. A doutrina jurídica também considera a vulnerabilidade como um princípio fundamental no direito do consumidor, um entendimento que tem sido seguido pela jurisprudência majoritária, inclusive em relação aos contratos de empréstimo consignado, conforme visto acima.

2.3.2 Reconhecimento do consumidor idoso como estando em situação de vulnerabilidade agravada

Para além dessa condição de vulnerabilidade já amplamente reconhecida na qual o consumidor se encontra, é importante pontuar a existência dos consumidores que, por serem dotados de características específicas, são considerados ainda mais vulneráveis, como é o caso dos consumidores idosos. Por idosos, o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei n.º 10.741/2003) considera as pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Sobre a referida vulnerabilidade potencializada, Bruno Miragem discorre que:

[...] certas qualidades pessoais do consumidor podem dar causa a uma soma de fatores de reconhecimento da vulnerabilidade, razão pela qual se pode falar em situação de vulnerabilidade agravada, ou, como também vem denominando a doutrina, hipervulnerabilidade do consumidor. (Miragem, 2014, p. 125)

No âmbito do CDC, esses consumidores são ainda mais protegidos a partir da análise de suas condições pessoais especiais, tais como a idade, nos termos do que preceitua o art. 39, inciso IV, do referido Código:

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;

Logo, vê-se que a própria legislação dispõe de um tratamento específico ao consumidor idoso em razão de características peculiares desse sujeito na relação de consumo, de modo que essa é um de seus elementos inerentes à sua condição jurídica, conforme corrobora Miragem:

[...] a vulnerabilidade do idoso é demonstrada a partir de dois aspectos principais: a) a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o torna mais suscetível e débil em relação à atuação negocial dos fornecedores; b) a necessidade e catividade em relação a determinados produtos ou serviços no mercado de consumo, que o coloca numa relação de dependência em relação aos seus fornecedores. (Miragem, 2010, p. 27)

Sendo assim, o consumidor idoso goza de condições pessoais que fundamentam uma proteção específica e diferenciada. Essa vulnerabilidade potencializada é reconhecida não somente pelo CDC, mas também pela Lei nº. 10.741/2003, o Estatuto do Idoso, o qual lhe assegura direito a garantias como respeito e dignidade (art. 10, caput, do referido Estatuto).

Desse modo, o conceito de consumidor hipervulnerável surge como uma forma de tentar igualar, materialmente, as relações de consumo, a partir da fundamentação no princípio da equivalência negocial, cujo embasamento está na garantia de igualdade quando das contratações. (Tartuce; Neves, 2021, p. 67)

Tal conceito, cujo objetivo é concretizar a isonomia material, aplica-se adequadamente ao consumidor idoso, de maneira que o máximo que se pode admitir são privilégios para consumidores que necessitam de proteção especial, considerados hipervulneráveis, como é o caso do referido grupo (Tartuce; Neves, 2021, p. 67).

Isso porque o consumidor em idade avançada pode ser afetado em sua liberdade de escolha pela ignorância, pela expansão do problema em relação a uma grande quantidade de pessoas, pela desvantagem técnica ou econômica em relação ao fornecedor de produto ou serviço, pela pressão das necessidades ou pela influência da propaganda. (Giancoli, 2024)

Assim, essa condição especial na qual o consumidor idoso se encontra o deixa mais suscetível às práticas abusivas do mercado de consumo, por exemplo, considerando as típicas debilidades que acompanham a idade avançada, tais como perda do senso crítico, carência de discernimento ou ainda falta de conhecimento em relação ao uso de tecnologias como celulares e computadores, instrumentos por meio dos quais as instituições financeiras, em sua grande maioria, fazem a gestão do e o oferecimento de crédito. A professora Cláudia de Lima marques aborda a hipervulnerabilidade do idoso consumidor nos seguintes termos:

Efetivamente, e por diversas razões, há que se aceitar que o grupo dos idosos possui uma vulnerabilidade especial, seja pela sua vulnerabilidade técnica exagerada em relação a novas tecnologias (home banking, relações com máquina, uso necessário de internet, etc.); sua vulnerabilidade fática quanto

à rapidez das contratações; sua saúde debilitada; a solidão de seu dia-a-dia, que transforma um vendedor de porta em porta, um operador de telemarketing, talvez na única pessoa com a qual tenham contato e empatia naquele dia; sem falar em sua vulnerabilidade econômica e jurídica, hoje, quando se pensa em um teto de aposentadoria único no Brasil de míseros 400 dólares para o resto da vida.

No que tange à jurisprudência, a ideia de hipervulnerabilidade foi mencionada de forma pioneira durante o julgamento realizado pelo Ministro Herman Benjamin no Resp 586.316/MG-2007, em que:

[...] a hipervulnerabilidade se apresentou como uma qualificadora da condição da vulnerabilidade, destinada à proteção de crianças, idosos, portadores de deficiência, analfabetos e aqueles cuja enfermidade é manifestada ou agravada em razão do consumo de produtos ou serviços livremente comercializados e inofensivos à maioria das pessoas.

Dessa forma, ainda se fundamentou o voto no sentido de que:

Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis, mas sobretudo os hipervulneráveis, pois são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a 'pasteurização' das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna. Ser diferente ou minoria, por doença ou qualquer outra razão, não é ser menos consumidor, nem menos cidadão, tampouco merecer direitos de segunda classe ou proteção apenas retórica do legislador. O fornecedor tem o dever de informar que o produto ou serviço pode causar malefícios a um grupo de pessoas, embora não seja prejudicial à generalidade da população, pois o que o ordenamento pretende resguardar não é somente a vida de muitos, mas também a vida de pouco.

A vista disso, a situação potencializada de vulnerabilidade a qual o consumidor em idade avançada está submetido é pressuposto indispensável na análise das relações de consumo, inclusive quanto à oferta de crédito consignado, e deve ser fator sopesado no julgamento desse tipo de situação, conforme se segue:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ORDINÁRIA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO VIA TELEFONE E DESCONTOS SEM ANUÊNCIA CONSCIENTE DA PARTE AUTORA. CONSUMIDOR IDOSO. SITUAÇÃO DE HIPERVULNERABILIDADE. INEXISTÊNCIA DE CONSENTIMENTO INFORMADO. RELAÇÃO NEGOCIAL LÍCITA NÃO DEMONSTRADA PELO BANCO. DANOS MORAIS. IN RE IPSA. QUANTUM. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. ART. 42 DO CDC. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

(TJ-RN - AC: 08024646520228205108, Relator: MARTHA DANYELLE SANTANNA COSTA BARBOSA, Data de Julgamento: 02/08/2023, Terceira Câmara Cível, Data de Publicação: 02/08/2023)

Nesse contexto, conforme já abordado, esse grupo dispõe de aspectos cognitivos, emocionais, físicos e financeiros especiais, que carecem de resguardo

normativo específico e diferenciado por estarem mais sujeitos ao cometimento de práticas eivadas de abusividade - conceito que será melhor explicado no capítulo seguinte. O entendimento dessa vulnerabilidade agravada do grupo de consumidores idosos é cada vez mais acolhido pelos Tribunais Superiores frente às ocorrências por eles apreciadas:

APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO BANCÁRIO – NULIDADE DA CONTRATAÇÃO – CONSUMIDOR IDOSO E ANALFABETO – VANTAGEM EXAGERADA EM FAVOR DO FORNECEDOR - Pretensão de reforma da r.sentença de improcedência – Cabimento – Hipótese em que houve contratação em valor distinto do desejado e mediante condições que propiciavam ao banco vantagens desproporcionais e desarrazoadas – Considerada a hipervulnerabilidade do consumidor idoso e analfabeto, o negócio representa vantagem exagerada para o fornecedor sem que fique claro se foram efetivamente fornecidas as devidas informações sobre o contrato e se o consumidor tinha realmente capacidade de compreender a complexidade e os custos envolvidos – Nulidade do negócio jurídico – Inexistência de débito dele oriundo, com determinação de restituição, na forma simples, pois ausente prova da má-fé do agente financeiro (CDC, art. 42, par.único)– Compensação com o crédito liberado em conta que deve ser feita – RECURSO PROVIDO.

(TJ-SP - AC: 10009802920218260604 SP 1000980-29.2021.8.26.0604, Relator: Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, Data de Julgamento: 09/09/2021, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 09/09/2021)

Assim, nas relações de consumo, presume-se que o consumidor é vulnerável, presunção que se intensifica no caso dos idosos. A idade avançada pode explicar a maior exposição desse grupo a abusos e fraudes, pois o passar dos anos está frequentemente associado à diminuição ou perda de habilidades físicas ou intelectuais, tornando-os mais suscetíveis a essas práticas prejudiciais. (Barreto, 2017)

Importante salientar, ainda, que a proteção ao referido grupo se torna ainda mais necessária e urgente em razão do crescimento da sociedade de consumo, conforme já abordado, bem como do aumento da população idosa e a tendência ao envelhecimento pelo qual a sociedade brasileira passa atualmente.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), a população idosa brasileira cresceu 55.12% nos últimos anos. Além disso, conforme o mesmo Instituto, no Brasil, a população cresce, mas o número de pessoas com idade inferior a 30 anos cai de 5,4% de 2012 a 2021. (IBGE, 2021)

Partindo dessa perspectiva, infere-se que o número de consumidores idosos só tende a crescer, o que enseja a necessidade de elaboração de normas ainda

mais incisivas e específicas no sentido de proteger essa parcela da população, fundamentalmente no que se refere às relações com as instituições bancárias na contratação de empréstimos consignados.

Diante dos pressupostos analisados no presente capítulo, é possível compreender que o empréstimo consignado, dada a sua origem e evolução histórica no Brasil, tornou-se um meio de popularização do acesso ao crédito, de modo a ser uma ferramenta eficaz para inserção de indivíduos menos abastados no mercado de consumo.

Evidenciou-se, também, a relevância do entendimento acerca da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo, sobretudo quanto à oferta de crédito consignado, bem como da compreensão do consumidor idoso como aquele que se encontra em situação de vulnerabilidade agravada, cuja condição o torna ainda mais suscetível a sofrer práticas evitadas de abusividade, cenário que necessita de tutela e amparo legal, conforme legislação abordada no capítulo seguinte do presente trabalho.

3 LEGISLAÇÃO PROTETIVA NO BRASIL EM MATÉRIA DE OFERTA DE CRÉDITO CONSIGNADO NO MERCADO DE CONSUMO

O consumidor, por ser a parte mais fraca e vulnerável nas relações de consumo, conforme acima abordado, carece de ferramentas que possam mitigar as práticas de desrespeito aos seus direitos. É nesse contexto que o aparato legal e normativo ganha relevância, a fim de impor sanções contra condutas abusivas e disciplinar qual deve ser a forma de tratamento adequada ao consumidor.

Posto isso, no presente capítulo, serão sistematizados os principais instrumentos legais e normativos que versam sobre a matéria da oferta de crédito consignado no mercado de consumo, preponderantemente aos idosos. Serão estudadas, também, as normas legais e regulatórias que visam salvaguardá-los como consumidores hipervulneráveis contra possíveis arbítrios do mercado.

Assim, essa análise partirá da perspectiva constitucional no âmbito de proteção ao consumidor, seguindo para a observação a partir do Código de Defesa do Consumidor, e, finalmente, o estudo sobre a proteção do consumidor com base na chamada Lei do Superendividamento, a qual é o foco principal deste trabalho.

3.1 ANÁLISE CONSTITUCIONAL ACERCA DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88), Carta Magna, base e parâmetro de todo o ordenamento jurídico brasileiro, traz a defesa da figura do consumidor como um direito e garantia fundamental, conforme dispõe o art. 5º, inciso XXXII, da CRFB/88:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança, e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Nesse sentido, a elevação da proteção do consumidor ao status de direito fundamental permite conferir-lhe maior efetividade pelo conteúdo e pela importância desses direitos, de modo a ser um rol de princípios e garantias que devem dirigir a

vida de todas as pessoas. Assim, para José Afonso da Silva (1999), “direitos fundamentais do homem”:

[...] constitui a expressão mais adequada a este estudo, porque, além de referir-se a princípios que resumem a concepção do mundo e informam a ideologia política de cada ordenamento jurídico, é reservada para designar, no *nível do direito positivo*, aquelas prerrogativas e instituições que ele caracteriza em garantias de uma convivência digna, livre e igual de todas as pessoas. [...]

Posto isso, extrai-se a proteção ao consumidor como um direito fundamental da própria determinação constitucional, sendo base para os direitos de igualdade e da dignidade da pessoa humana, uma vez que se faz necessária haver uma proteção especial à figura do consumidor, parte mais fraca na relação de mercado com os fornecedores de produtos ou serviços, conforme já abordado.

Esse entendimento da proteção ao consumidor como um direito fundamental orienta a interpretação das normas infraconstitucionais no contexto brasileiro, a partir do entendimento de princípios como dignidade da pessoa humana, solidariedade e isonomia.

O princípio da dignidade humana, conforme estabelecido no art. 1º, inciso III, da Constituição Federal, é um dos objetivos da República Federativa do Brasil. Esse princípio valoriza a pessoa humana acima de questões patrimoniais e serve como base para outras garantias e direitos fundamentais previstos na Constituição.

Sendo assim, para Miragem (2020), tal princípio confere legitimidade a direitos sociais e econômicos a partir da identificação da pessoa humana como um valor-fonte do direito. A dignidade é, portanto, uma qualidade inerente à pessoa humana, e, como orienta Sarlet (2006, p. 42), compete ao Direito “exercer um papel crucial na sua proteção e promoção”.

Nesse cenário, ressalta-se a influência interpretativa da Constituição Federal sobre o direito do consumidor, que se reflete no direito privado ao considerar a função social e a proteção dos mais vulneráveis, resultando em um direito privado mais solidário. Em outras palavras, o direito privado nacional é orientado pela Constituição Federal, incorporando aspectos sociais e fraternos, o que leva a uma supervisão estatal sobre relações que anteriormente eram tratadas exclusivamente entre particulares. (Benjamin; Marques, 2020)

Além de direito fundamental, a proteção ao consumidor também é abordada na CRFB/88 como um princípio fundante da ordem econômica. O objetivo do texto constitucional, nesse particular, é que haja equilíbrio entre a autonomia da vontade contratual, liberdade econômica, e o respeito a um Estado Social que confere importância ao oferecimento de práticas de mercado que não venham a explorar e ameaçar o viver digno do cidadão consumidor. De maneira a ratificar essa ideia, tem-se o art. 170, inciso V, da CRFB/88:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
V - defesa do consumidor;

A proteção ao cidadão consumidor enquanto base da ordem econômica é importante porque o mercado capitalista, em virtude da busca essencial por lucro, é guiado pelos fornecedores, parte mais forte nas relações de consumo por serem eles os que controlam a produção, a distribuição e o consumo de produtos e serviços.

Sendo assim, o consumidor carece de ser devidamente protegido em face dos ditames capitalistas que visam essencialmente o lucro em detrimento, muitas vezes, do zelo pelos direitos do cidadão que consome. Infere-se, assim, que a proteção dos direitos do consumidor, enquanto princípio da ordem econômica, visa fundamentalmente promover a justiça social, o que justifica a intervenção do Estado na economia. (Louzada, 2014, p. 161-190)

Assim, elencar a defesa do consumidor como um princípio fundante da ordem econômica, baseado na dignidade humana, e como um direito fundamental, implica dizer que se trata de uma cláusula pétrea, a respeito da qual é vedado qualquer retrocesso e que possui eficácia imediata na produção dos seus efeitos, de modo a abordar uma nova perspectiva sobre a proteção ao consumidor.

Desse modo, no texto constitucional, esse princípio como fundante da ordem econômica não se apresenta apenas como uma norma proibitiva ou limitadora da autonomia privada, mas também com um caráter interventivo e promotor, visando a concretização dos preceitos constitucionais que o definem como direito e princípio. Assim, ele adota um papel de conformação da ordem econômica. (Miragem, 2020, p. 37)

Além disso, a CRFB/88 também tem como um de seus objetivos fundamentais a promoção da igualdade, corolário do princípio da dignidade humana

e da proteção à figura do consumidor. Seu objetivo é defendê-lo contra possíveis abusos do sistema de mercado e muni-lo de mecanismos que venham a protegê-lo de estar ainda mais vulnerável a possíveis explorações.

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:
III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

Ademais, o texto constitucional, em seu art. 230, também aborda a proteção integral a qual deve ser oferecida ao idoso, que engloba a defesa desse indivíduo também na esfera consumerista. Isso porque merece tratamento especial e diferenciado em virtude de sua hipervulnerabilidade frente à oferta de crédito no mercado de consumo.

Posto isso, a proteção aos idosos no Brasil foi significativamente aprimorada com a criação da Lei nº 10.741/03, conhecida como “Estatuto do Idoso”. Este estatuto estabeleceu um marco importante para a regulamentação dos direitos das pessoas com sessenta anos ou mais, promovendo uma melhor aplicação do art. 230 da Constituição Federal.

Em vigor desde janeiro de 2004, a referida lei tem como objetivo promover a inclusão social dos idosos e assegurar-lhes um tratamento adequado, inclusive no contexto de aquisição e uso de produtos ou serviços. Logo, o Estatuto busca evitar que os idosos sejam excluídos e tratados como cidadãos de segunda classe.

Assim, constata-se que a Carta Magna preza pela proteção aos direitos da pessoa em idade avançada, de modo a estabelecer essa obrigação como um dever de toda a sociedade, da família e do Estado. Objetiva, então, garantir que as pessoas idosas que consomem desfrutem de resguardos normativos contra questões como práticas abusivas, discriminações e fraudes.

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.

Sob esse viés, constata-se que a proteção normativa aos idosos consumidores na esfera infraconstitucional se embasa em diversos direitos estabelecidos na Lei maior. Dentre eles está o direito à liberdade (art. 5º, caput, da CRFB/88), cujo teor serve como fundamento para a liberdade de consumo, a partir da

qual se estabelece que o idoso deve aderir a relações nas quais tenha interesse, sem que haja opressão ou imposição de fornecedores com o fito de levar esses cidadãos ao consumo por meio de práticas abusivas, as quais serão melhores abordadas ao longo do estudo.

Logo, o dever constitucional de proteção à pessoa idosa deve englobar todas as espécies de relações jurídicas nas quais ela esteja envolvida, inclusive e sobretudo nas relações de consumo, as quais são umas das mais frequentes no dia a dia do idoso em virtude da essencialidade de aquisição de produtos e serviços para subsistência e manutenção da saúde, por exemplo.

Dessa maneira, o envelhecimento exige da sociedade brasileira adequações que ofereça qualidade de vida e facilidade de acesso aos direitos fundamentais declarados pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, no intuito de integrar a população idosa no seio da sociedade. A vida da pessoa idosa passa a ser responsabilidade de todos, ou seja, da família, da sociedade e do Estado. (Carneiro, 2019)

Nesse sentido, cabe a aplicação direta dessas normas constitucionais às relações de consumo, a fim de garantir-lhes efetividade, uma vez que o texto constitucional estabelece princípios e valores que orientam e fundamentam os direitos dos idosos no Brasil. Posto isso, a CRFB/88 serve como uma base crucial para a regulamentação das interações comerciais envolvendo idosos, com o objetivo de protegê-los contra práticas que atentem contra seus direitos.

Em que pese essa ampla proteção ao consumidor disciplinada pela Carta Magna, o próprio texto constitucional, no art. 48, do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), aborda a necessidade de haver um Código de Defesa do Consumidor, norma mais específica em termos de defesa desse grupo. Para tanto, impõe ao Congresso Nacional o encargo de elaborá-lo, a fim de sistematizar e detalhar os mecanismos de proteção: “Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará um código de defesa do consumidor.” (Brasil 1988)

Além da determinação exarada pelo referido art. 48, é válido pontuar também o texto do art. 5º, inciso XXXII. Nele consta que a defesa do consumidor se dará na forma da Lei, isto é, há um comando específico do constituinte originário para que haja uma lei que verse sobre o detalhamento da proteção ao consumidor nos

termos constitucionais, com normas próprias de proteção, cujo objetivo é aperfeiçoar e detalhar o conteúdo dos dispositivos constitucionais de defesa.

Assim, conforme será abordado no tópico seguinte, o Código de Defesa do Consumidor nasce em atendimento à determinação constitucional e como um instrumento de constituição do sistema de proteção e defesa do consumidor.

3.2 INSTITUIÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR COMO SISTEMA DE PROTEÇÃO E INSTRUMENTO DE REGULAMENTAÇÃO

Com as bases do fundamento constitucional definidas e em conformidade com o que estabelece o art. 48. do ADCT, foi promulgado o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990, como a principal manifestação e materialização da proteção constitucional voltada a esse grupo.

Posto isso, conforme anteriormente abordado, a proteção dos consumidores como um grupo merecedor da intervenção estatal foi estabelecida pela primeira vez na Constituição Federal de 1988. Essa determinação constitucional foi efetivamente implementada em 1990 com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, que abordou a questão como uma matéria de interesse público, abrangendo normas cíveis, criminais e administrativas. (Miragem, 2020, p. 27)

Inclusive, já em seu início, o Código traz menção expressa ao comando constitucional, de modo a ratificar o entendimento de que a proteção e a defesa à figura do consumidor são, de fato, direitos fundamentais:

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Partindo desses pressupostos, é válido salientar que a extensão da determinação feita por meio da norma constitucional ao legislador não se limitou apenas à obrigação de criar uma lei, mas, conforme o disposto no art. 48, do ADCT, foi especificado que o legislador deveria aprovar um Código de Defesa do Consumidor. O conceito de Código, na doutrina jurídica, sempre envolveu a ideia de sistematização baseada em princípios e regras, visando organizar o ordenamento jurídico. No caso do Código de Defesa do Consumidor, sua criação foi uma exigência

constitucional, não uma escolha ou conveniência do legislador. (Miragem, 2014, p. 59.)

Tendo isso em vista, o Código de Defesa do Consumidor, ao instituir um novo conjunto de direitos e deveres relacionados às relações de consumo, alinha de forma mais eficaz suas normas com as situações práticas que regulam. Assim, o Código tem como objetivo as relações jurídicas de consumo, as quais podem ser definidas como aquelas estabelecidas entre consumidor e fornecedor, com a finalidade de adquirir determinado produto ou serviço. (Almeida, 2019)

Nesse sentido, o art. 4º, do CDC estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo, cujo objetivo está pautado no atendimento às necessidades dos consumidores. Para esse fim, pauta-se em pressupostos como respeito à dignidade, saúde e segurança, a proteção dos seus interesses econômicos e a melhoria na qualidade de suas vidas, bem como a transparência que deve harmonizar as relações de consumo.

Logo, a partir da análise tendo como foco a pessoa idosa enquanto consumidora, a referida codificação busca protegê-la em relação a diversos aspectos das relações de consumo, visto que esse grupo é alvo de reiteradas fraudes consumeristas em virtude de sua vulnerabilidade agravada.

Para tanto, o CDC, em seu art. 6º, traz um rol exemplificativo de direitos básicos que protegem o consumidor, de modo que aquele que pratica qualquer prática comercial com desrespeito a tais garantias não está sob a égide da boa-fé e da legalidade. Dessa forma, acaba por incorrer no cometimento de práticas abusivas (*latu sensu*), as quais podem ser definidas como a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. (Benjamin e Marques, 2021)

3.2.1 Direito à informação do consumidor: garantias, transparência e proteção

Dentre os direitos dispostos no referido rol, vale ressaltar o direito à informação adequada e clara, nos termos do art. 6º, inciso III, do CDC. Essa garantia é uma das mais relevantes nas relações de consumo por servir de base para outros direitos, tais como o direito que o consumidor tem de fazer uma escolha consciente no momento de adquirir ou fazer uso de determinado produto ou serviço.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Nesse contexto, o direito à informação está diretamente relacionado a princípios como o da transparência e o da vulnerabilidade, bem como guarda conformidade com a própria Constituição de 1988 que confere ao direito à informação do consumidor a categoria de direito fundamental. De um lado, a proteção genérica do direito à informação está prevista no inciso XIV do artigo 5º da CF/88. De outro lado, a Constituição garante que o Estado promoverá a defesa do consumidor (art. 5º, XXXII, da CF/88), evidenciando a elevação do direito do consumidor ao nível constitucional. (Garcia, 2016)

Logo, esse direito essencial determina que os produtos e serviços ofertados no mercado de consumo sejam descritos de modo honesto, a fim de que todos os consumidores, sobretudo as pessoas idosas, tenham a possibilidade de fazerem escolhas cientes dos ônus e dos bônus delas decorrentes, tais como encargos e taxas. Isso tudo para que não sejam alvos das referidas práticas evitadas de abusividade diante da falta de transparência na relação com o fornecedor.

Os dispositivos legais ressaltam a importância da transparência nas operações de crédito em relação ao consumidor. Eles exigem que o fornecedor utilize uma linguagem compreensível ao cidadão comum e que apresente claramente as condições da negociação. Além disso, enfatizam que práticas comerciais abusivas de persuasão na oferta de crédito devem ser reprovadas. De maneira geral, essa normatização traz maior efetividade à cláusula geral de boa-fé, especialmente no que diz respeito à lealdade e ao dever de informar. (Gagliano e Oliveira, 2021)

Partindo desse fundamento, tem-se que é uma obrigação, não uma escolha do fornecedor, a de prestar todas as informações envolvidas naquela negociação de maneira ostensiva ao consumidor. No que se refere aos idosos, isso é ainda mais relevante em virtude de sua vulnerabilidade agravada que decorre da natural perda da capacidade cognitiva plena com o avançar da idade. Além disso, há também a dificuldade de entender termos ligados às tecnologias contemporâneas, por exemplo.

Claudia Lima Marques (2007, p. 27) destaca que a informação no contexto das relações de consumo é dever qualificado, pois é essencial esclarecer e detalhar

até mesmo dados que poderiam ser considerados triviais entre dois empresários. Isso ocorre porque o consumidor é visto como uma parte não especializada na relação.

Assim, o entendimento dos Tribunais Superiores é firme no sentido de que, quando essa determinação de informação é violada pelo fornecedor, o consumidor merece ser ressarcido diante de possíveis danos sofridos:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - INFORMAÇÕES ADEQUADAS E CLARAS - DIREITO BÁSICO DO CONSUMIDOR - PRINCÍPIO DA INFORMAÇÃO, DA TRANSPARÊNCIA E DA BOA-FÉ CONTRATUAL - VIOLAÇÃO - VIOLAÇÃO - INDENIZAÇÃO DEVIDA.

1. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor é direito básico do consumidor receber informações adequadas e claras sobre os produtos comercializados pela empresa.

2. Deve ser o consumidor indenizado pelos prejuízos sofridos sempre que violados os princípios da informação, da transparência e da boa-fé contratual.

(TJ-MG - AC: 10188060548107001 Nova Lima, Relator: Maurílio Gabriel, Data de Julgamento: 02/06/2022, Câmaras Cíveis / 15ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 10/06/2022)

Por conseguinte, com o direito à informação, nasce para o fornecedor a obrigação de informar, com base na transparência, na cooperação, na lealdade, na correção, na probidade e na confiança que devem existir nas relações de consumo. Posto isso, para Giancoli (2024), pode-se dizer que o dever de informar foi devidamente cumprido quando a informação passada ao consumidor preenche alguns requisitos, tais como: adequação (os meios de informação devem ser compatíveis com os riscos do produto ou do serviço e o seu destinatário), suficiência (a informação deve ser completa e integral) e veracidade (além de completa, a informação deve ser verdadeira e real, pois só ela permite o consentimento informado ligado à escolha consciente).

Em relação aos meios adequados, quando o escolhido para ser utilizado é o meio tecnológico, é insuficiente a informação que diminui intencionalmente os riscos associados ao uso do produto, devido à falta de certeza no conhecimento científico ou tecnológico atual. (Lôbo, 2001, p. 69)

Dadas essas explicações, passa-se à análise do direito à informação em relação à oferta de crédito do tipo consignado. Para essa finalidade, é importante pontuar que no âmbito do fornecimento de crédito consignado observa-se a ocorrência de práticas recorrentemente eivadas de abusividade por ferir direitos do consumidor como o referido direito à informação adequada, suficiente e verídica. Isso porque os bancos são detentores de vários mecanismos aptos a obterem vantagem sobre os

mutuários, sobretudo em relação às cláusulas abusivas de juros, tendo em vista o aparato físico e financeiro que resguarda as instituições financeiras, como será explanado adiante no presente trabalho.

O desrespeito ao direito à informação na seara do consignado ocorre quando o produto/serviço é ofertado sem fornecer detalhes claros sobre os elementos da contratação, principalmente a consumidores hipervulneráveis como os idosos, os quais não detêm conhecimento técnico suficiente acerca das peculiaridades envolvidas na tomada de um produto financeiro como o empréstimo consignado, por exemplo. Em relação a isso, Orlando Celso da Silva Neto (2015) dispõe que:

Os produtos ou serviços financeiros são, em certa medida, produtos ou serviços potencialmente perigosos, no sentido emprestado pelos arts.8º,9º e 10 do Código, porque “de um lado, existe um mercado de crédito que cresce a cada dia, muitas vezes utilizando-se de publicidade agressiva, incitando e concedendo crédito em patamares até superiores às possibilidades dos consumidores, sem avaliação da capacidade de reembolso dos consumidores e, de consequência, sem responsabilidade na concessão de crédito. E, de outro, a carência de mecanismos efetivos de prevenção e tratamento do superendividamento desses mesmos consumidores. (p. 22)

Compreende-se, portanto, que a não observância do direito à informação potencializa a fragilidade do consumidor em relação às instituições financeiras. Isso acontece sobretudo no que concerne aos idosos, dada a sua situação de vulnerabilidade agravada, o que o torna mais suscetível a sofrer práticas abusivas e fraudulentas, conforme será melhor abordado no próximo subtópico.

3.2.2 Proteção jurídica contra práticas abusivas como um direito do consumidor

Outro direito de extrema relevância no âmbito das relações de consumo, especialmente no que se refere à concessão de empréstimos consignados aos consumidores idosos, é que toda publicidade deve ser verdadeira e respeitar o consumidor, nos termos do art. 6º, inciso IV, do CDC. Com isso, é vedada a ocorrência de qualquer prática enganosa ou abusiva no âmbito publicitário.

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;

Nesse sentido, prática abusiva pode ser definida como qualquer comportamento de um fornecedor no mercado de consumo que infrinja os padrões de conduta comercial normalmente aceitos, tanto na oferta de produtos e serviços quanto na execução de contratos de consumo. De forma abrangente, essas práticas englobam todas as ações do fornecedor que não estejam de acordo com os padrões éticos esperados, ou que violem a boa-fé e a confiança dos consumidores. (Miragem, 2024, p. 197)

A respeito disso, em seu art. 39, o CDC traz um rol exemplificativo enumerando algumas dessas condutas que são vedadas ao fornecedor de produtos ou serviços por serem evitadas de abusividade, seja em decorrência da posição de dominação do fornecedor em relação ao consumidor - parte mais forte na relação de consumo - seja por irem de encontro aos pilares da confiança e da boa-fé.

Dentre esse rol de condutas vedadas, destaca-se aquela descrita no inciso IV, que impede o fornecedor de se aproveitar da vulnerabilidade ou da falta de conhecimento do consumidor, levando em conta sua idade, saúde, compreensão ou condição social, para vender produtos ou serviços.

Essa restrição visa proteger especialmente os consumidores idosos, impedindo que sua vulnerabilidade agravada devido à idade avançada seja explorada na assinatura de contratos de venda de serviços ou produtos, como empréstimos consignados, cujos termos podem ser excessivamente onerosos para o consumidor, como será discutido no próximo tópico deste capítulo. No tocante a isso, Mariana Carvalho Victor Coelho e Patryck de Araújo Ayala (2019, p. 267) sustentam que:

Os consumidores idosos podem ser considerados menos conscientes das dívidas que contraem, tendo em vista sua *debit literacy* ("alfabetização em dívidas") estar em um nível mais baixo que a dos consumidores mais jovens, 16 por exemplo, apresentando uma compreensão reduzida da composição dos juros e do funcionamento dos cartões de crédito. Esse fator caracteriza ainda mais o agravamento de sua vulnerabilidade como atores no mercado de consumo, e a sua tendência ao superendividamento.

Logo, o fornecedor não pode usar meios de comunicação ou estratégias persuasivas de forma inadequada para atrair o consumidor e levá-lo a adquirir produtos ou serviços, com ofertas por meio das quais as características e reais condições da contratação não estão informadas adequadamente, dissimulando a realidade do negócio firmado entre as partes - consumidor e fornecedor.

Assim, nos termos do art. 52, do CDC, é crucial que as instituições financeiras, como fornecedoras, ofereçam em suas propagandas de produtos financeiros como empréstimos consignados uma explicação clara das taxas de juros totais envolvidas, não apenas da taxa mensal, para não atrair mutuários baseados apenas nas taxas de juros iniciais aparentemente baixas.

No entanto, apesar dessa expressa exigência legal quanto à informação ostensiva e à repressão às condutas abusivas, na prática, essas determinações muitas vezes não são seguidas. Com a expansão/facilitação das práticas de concessão de crédito em massa, é comum que a maioria dos consumidores, sobretudo idosos, assine contratos de empréstimo sem ter acesso às informações essenciais envolvidas, como as descritas no art. 52 do CDC, dentre as quais estão o custo total do crédito (incluindo juros e encargos rotativos) e as formas de pagamento.

Isso torna a vulnerabilidade do consumidor ainda mais evidente, uma vez que ele assume a responsabilidade por um empréstimo oneroso sem conhecer detalhadamente os custos envolvidos, em virtude da concordância expressa com documentos formados por cláusulas difíceis de entender para quem não é especialista.

Nesse cenário, Clarissa Costa de Lima (2009, p. 18) defende que as informações previstas no artigo 52 do Código de Defesa do Consumidor devem ser comunicadas ao consumidor antes da formalização do contrato. Ela entende que a interpretação das palavras "prévia" e "adequadamente" indica que essa comunicação deve ocorrer com antecedência e de forma clara, para que o consumidor não assuma compromissos futuros e incertos sem uma compreensão completa do que está sendo acordado.

Isso é essencial para que o consumidor tenha a oportunidade de avaliar devidamente a relevância do compromisso que está prestes a assumir, bem como a sua capacidade de reembolsar a dívida. Em última análise, essa abordagem visa garantir que o consumidor possa tomar uma decisão mais informada e racional, minimizando o risco de compromissos inadequados ou excessivos.

Outro exemplo de abusividade na concessão de crédito a consumidores idosos diz respeito ao elevado número de fraudes associadas a esse tipo de contratação. Por essa razão, o Supremo Tribunal Federal considerou constitucional, por exemplo, a Lei Estadual nº. 12.027, de 26 de agosto de 2021, do Estado da Paraíba, que exige a assinatura física de idosos em contratos de crédito com

instituições financeiras realizados por meio eletrônico ou telefônico, em virtude da competência suplementar dos estados federados para legislar sobre a proteção do consumidor (art. 24, V e § 2º, da CF).

EMENTA: Ação direta de inconstitucionalidade. 2. Lei n. 12.027, de 26 de agosto de 2021, do Estado da Paraíba. 3. Normas que obrigam pessoas idosas a assinarem fisicamente contratos de operação de crédito firmados por meio eletrônico ou telefônico. Possibilidade. 4. Competência suplementar dos Estados para dispor sobre proteção do consumidor. Precedentes. 5. Adequação e proporcionalidade da norma impugnada para a proteção do idoso. 6. Ação direta de constitucionalidade conhecida e julgada improcedente. (ADI 7027; Órgão julgador: Tribunal Pleno; Rel. Min. Gilmar Mendes; Julgamento: 17-12-2022; Publicação: 25-1-2023.) (grifos nossos)

Ainda no que se refere à proteção do consumidor hipervulnerável contra práticas abusivas, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem estabelecido um critério que proíbe a concessão de crédito consignado a pessoas idosas excessivamente endividadas sem que seja alegada a existência de discriminação, nos seguintes termos:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. REJEITADA. COMPREENSÃO DA PESSOA IDOSA COMO REALIDADE BIOLÓGICA E CULTURAL. OPERAÇÕES FINANCEIRAS. RACIONALIDADE TÉCNICO-FUNCIONAL. LIMITES. CONTROLE NORMATIVO DE RAZOABILIDADE ETICAMENTE DENSIFICADA. AVALIAÇÃO DAS RAZÕES QUE JUSTIFICAM O TRATAMENTO DIFERENCIADO. SUPERENDIVIDAMENTO. LIMITE DE OPERAÇÕES POR CLIENTE. ALTERNATIVAS FINANCEIRAS ALÉM DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONDUTA ABUSIVA DO BANCO. NÃO CONFIGURADA. RISCOS COMPREENDIDOS. JUSTIFICAÇÃO RAZOÁVEL DA LIMITAÇÃO CONTRATUAL. 1. Ação ajuizada em 30-6-2016. Recurso especial interposto em 16-8-2018 e concluso ao gabinete em 12-12-2018. 2. O propósito recursal consiste em dizer da negativa de prestação jurisdicional pelo Tribunal de origem e se existe discriminação abusiva de idosos na restrição ao empréstimo consignado em instituição financeira quando a soma da idade do cliente com o prazo do contrato for maior que 80 anos. 3. A linha de raciocínio do Tribunal de origem não contém vício de julgamento nem representa negativa de prestação jurisdicional, pois apenas importa conteúdo contrário aos interesses da parte recorrente, insuficiente a caracterizar qualquer hipótese do art. 1.022, II, do CPC, tampouco violação do art. 489, § 1º, VI, do CPC. 4. A partir da reflexão sobre o valor humano no tratamento jurídico dos conflitos surgidos na sociedade diante do natural e permanente envelhecimento da população, torna-se imprescindível avaliar também sobre a racionalidade econômica e suas intencionalidades de eficiência pragmática na organização da comunidade, por vezes, (con)fundida com a ética utilitarista de “garantir a cada um o máximo possível”. 5. Indispensável compreender a velhice em sua totalidade, como fato biológico e cultural, absorvendo a preocupação assinalada em âmbito internacional (v.g. Plano de Ação Internacional sobre o Envelhecimento, fruto da Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento, da Organização das Nações Unidas) e nacional (sobretudo o Estatuto do Idoso) de respeito e valorização da pessoa idosa. 6. A adoção de critério etário para distinguir o tratamento da

população em geral é válida quando adequadamente justificada e fundamentada no Ordenamento Jurídico, sempre atentando-se para a sua razoabilidade diante dos princípios da igualdade e da dignidade da pessoa humana. 7. O próprio Código Civil se utiliza de critério positivo de discriminação ao instituir, por exemplo, que é obrigatório o regime da separação de bens no casamento da pessoa maior de 70 anos (art. 1.641, II). 8. A instituição financeira declinou as razões acerca da realidade de superendividamento da população idosa, da facilidade de acesso ao empréstimo consignado e o caráter irrevogável da operação, ao mesmo tempo em que registrou disponibilizar outras opções de acesso ao crédito em conformidade aos riscos assumidos na sua atividade no mercado financeiro. 9. O critério de vedação ao crédito consignado – a soma da idade do cliente com o prazo do contrato não pode ser maior que 80 anos – não representa discriminação negativa que coloque em desvantagem exagerada a população idosa que pode se socorrer de outras modalidades de acesso ao crédito bancário. 10. Recurso especial conhecido e não provido.

(REsp 1783731/PR, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., j. 23-4-2019, DJe 26-4-2019.)

Nesse tocante, vale destacar, ainda, que a Lei n. 14.181 acrescentou o §3º ao art. 96 do Estatuto da Pessoa Idosa, prevendo que: “Não constitui crime a negativa de crédito motivada por superendividamento da pessoa idosa (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022.)”.

Além disso, é vedada também a formulação de cláusulas contratuais abusivas, nos termos do art. 51, do mesmo Código. Essas cláusulas perturbam o equilíbrio contratual pautado pelo princípio da igualdade, uma vez que acabam por apresentar vantagens exageradas ao fornecedor em detrimento de direitos do consumidor.

Nos casos desse desequilíbrio nas relações contratuais, o CDC incentiva a negociação direta com os fornecedores (art. 4º, inciso III), ou, ainda, a possibilidade de recorrer à assistência judiciária gratuita (art. 6º, inciso VI), a fim de que o Poder Judiciário estabeleça parâmetros de reequilíbrio na relação consumidor/fornecedor, conforme se vê no seguinte julgado:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE DESCONTO EM FOLHA DE PAGAMENTO/AUSÊNCIA DE EFETIVO PROVEITO, COM INDENIZAÇÃO (RMC). SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECLAMO DA PARTE AUTORA. DEMANDANTE QUE SUSTENTA A OCORRÊNCIA DE VÍCIO DE CONSENTIMENTO EM RELAÇÃO À CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO POR MEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO COM DESCONTOS REALIZADOS EM SEU BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO A TÍTULO DE RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL - RMC. TESE ACOLHIDA. CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO QUE INDICA PRÁTICA ABUSIVA DA CASA BANCÁRIA REQUERIDA CONSISTENTE NA INEXISTÊNCIA DE INFORMAÇÃO CLARA ACERCA DA MODALIDADE CONTRATUAL CELEBRADA ENTRE AS PARTES. CONSTATAÇÃO, ADEMAIS, DE QUE NÃO HOUVE

UTILIZAÇÃO, TAMPOUCO PROVA ACERCA DO ENVIO OU DO RECEBIMENTO DO CARTÃO DE CRÉDITO NO ENDEREÇO DA REQUERENTE. EVIDENTE DESVIRTUAMENTO DA REAL INTENÇÃO DA DEMANDANTE DE CONTRATAR EMPRÉSTIMO CONSIGNADO COMUM, O QUAL ORIGINOU NEGÓCIO JURÍDICO LEONINO, FORÇANDO A CONSUMIDORA (APELANTE) A CONTRAIR OBRIGAÇÃO EXTREMAMENTE ONEROSA. MANIFESTA PRÁTICA ABUSIVA E VIOLAÇÃO DAS NORMAS DE PROTEÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR. EXEGESE DOS ARTS. 6º, III E 39, V, DO CDC. RECURSO PROVIDO NO PONTO PARA RECONHECER A NULIDADE DO CONTRATO FIRMADO ENTRE AS PARTES. IMPERIOSO RETORNO DOS CONTRATANTES AO STATUS QUO ANTE, COM POSSIBILIDADE DE COMPENSAÇÃO DOS VALORES ENTRE OS LITIGANTES, NOS TERMOS DO ART. 368 DO CÓDIGO CIVIL DE 2002. REQUERENTE QUE DEVE DEVOLVER O VALOR RECEBIDO A TÍTULO DE EMPRÉSTIMO DE DINHEIRO, DEVIDAMENTE ATUALIZADO E, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA REQUERIDA QUE DEVE RESTITUIR, DE FORMA ATUALIZADA E SIMPLES, TODA A QUANTIA DESCONTADA DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA POSTULANTE A TÍTULO DE RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL. "Quando se desvirtua ou se sonega o direito de informação, está-se agindo em sentido diametralmente oposto a boa-fé objetiva, ensejando, inclusive, a enganiosidade. A informação deve ser clara, objetiva e precisa, pois, do contrário, equivale ao silêncio, vez que influi diretamente na manifestação de vontade [...]"

(TJ-SC - APL: 50005385520228240235, Relator: Rejane Andersen, Data de Julgamento: 04/04/2023, Segunda Câmara de Direito Comercial)

Ocorre prática abusiva também quando o consumidor é desfavorecido por ter assinado contrato cujo conteúdo não foi de seu conhecimento prévio, o que viola o já abordado direito à informação, de modo que o consumidor pode se surpreender negativamente no momento da execução do referido contrato, nos moldes do art. 46, também do CDC:

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Dessa maneira, a concordância com contratos cujas cláusulas são desconhecidas, assim como a oferta de produtos ou serviços por meio de publicidade que esconde as verdadeiras condições do negócio com o objetivo de aumentar os lucros, resulta em consumidores enfrentando encargos financeiros que, por vezes, não conseguem suportar. Isso contribui significativamente para o superendividamento, fenômeno abordado indiretamente pelo CDC a partir da base constitucional de que a defesa do consumidor é um princípio da ordem econômica.

3.2.3 Prevenção e tratamento do superendividamento no Código de Defesa do Consumidor e na Lei nº. 14.181/2021

Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) não tratava diretamente do superendividamento, mas proporcionava recursos e princípios que poderiam ser utilizados para lidar com essa questão. Por exemplo, os princípios da boa-fé e da transparência, os quais exigem que os fornecedores ofereçam informações claras e compreensíveis sobre seus produtos e serviços, a fim de evitar a contração excessiva de dívidas.

Abordava também os referidos direitos básicos como o direito à informação e à proibição de toda e qualquer abusividade. Por meio disso, permite que os consumidores questionem cláusulas consideradas abusivas perante o Poder Judiciário, como também negociem diretamente com os fornecedores, de modo a possibilitar uma solução consensual de conflitos (art. 4º, inciso III, do CDC).

Em que pese essa proteção mais genérica no CDC em relação aos consumidores em situação de endividamento excessivo, fazia-se necessária uma legislação mais específica para disciplinar esse entrave cada vez mais recorrente. Para esse propósito surge a Lei nº 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, que promoveu diversas alterações no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003). Seu objetivo primordial é o de aperfeiçoar a oferta de crédito ao consumidor e versar sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

A Lei foi gestada na Comissão de Juristas do Senado, sob a presidência do ministro Antônio Herman Benjamin, do Superior Tribunal de Justiça. O processo levou em conta ideias, pesquisas empíricas e propostas de resolução de controvérsias desenvolvidas no Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGD/UFRGS), no Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS, além do trabalho das juízas do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJ-RS), Clarissa Costa de Lima e Karen Bertoncello.

Nesse sentido, a referida Lei é dotada de grande relevância por buscar prevenir e facilitar o tratamento do superendividamento, delimitando contornos específicos, estabelecendo diretrizes e limites em relação à oferta de crédito ao consumidor, temas que já eram abordados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), porém de uma maneira genérica e menos incisiva. Assim, ao acrescentar ao

CDC o Capítulo VI-A (Da prevenção e tratamento do superendividamento), em seu art. 54-A, §1º, a Lei aborda o superendividamento como:

§ 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.

Sendo assim, essa proteção legal recai sobre aqueles que, de boa-fé, encontram-se em situação de endividamento excessivo, em detrimento de quem acaba se colocando em contexto de superendividamento de modo doloso. Esse superendividamento doloso pode ocorrer por diversas razões, tais como pela celebração de contratos que previsivelmente não serão honrados, ou pelo consumo de produtos/ serviços luxuosos/de alto valor, com a consciência de que o contratante não possui poder aquisitivo suficiente para adentrar nesse padrão de consumo e mantê-lo.

Nesse sentido, a nova legislação brasileira representa uma efetiva política pública, servindo como um instrumento eficaz para garantir a realização de outro objetivo da República Federativa do Brasil: a promoção do desenvolvimento nacional, na forma do art. 3º, inciso II, da CRFB/88. (Bergstein e Kretzmann, 2022, p.14)

Posto isso, consumidores que, por infortúnios, se veem afundados em dívidas impagáveis encontram-se quase sem alternativas. Com o "nome sujo", sem acesso ao crédito e com uma reputação comprometida, essas pessoas enfrentam a escolha entre aceitar sua exclusão social ou buscar soluções não recomendáveis, como usar o nome de outra pessoa para tentar abrir um negócio ou conseguir crédito. Desprezar esses consumidores é ter uma visão simplista e distorcida da realidade. Isso ignora que a falta de transparência e as práticas abusivas são comuns no mercado de crédito. A Lei do Superendividamento foi criada para preencher essa lacuna. (Gagliano e Oliveira, 2021)

Logo, a referida lei impõe que as instituições financeiras avaliem de forma responsável se o consumidor tem condições ou não de realizar determinada transação, bem como informem ao cidadão todas as condições do crédito em questão, e repassem essas informações de modo claro, acessível e ostensivo.

Nesse contexto, um dos indivíduos que recorrentemente posiciona-se como superendividado é a figura do consumidor idoso, em razão da sua hipervulnerabilidade frente à oferta imoderada de crédito consignado, a qual, não raro,

é disponibilizada eivada de abusividade. Essa hipervulnerabilidade, como já abordado, decorre de fatores como frágeis condições cognitivas, físicas e emocionais, naturais de quem está em idade mais avançada. Assim, a lei do superendividamento também emerge com o objetivo de tutelar os direitos desses mais vulneráveis.

Além disso, tendo em vista que a pessoa em situação de superendividamento carece de uma proteção especial, a 14.181/2021 lei objetivou assegurar ao consumidor formas de quitação das dívidas por intermédio de um plano de pagamento que satisfaça o direito das instituições financeiras, ao passo que não leve o devedor à humilhação e à indignidade. (Capez, 2021)

Diante dos pressupostos analisados no presente capítulo, é possível inferir que a Lei do Superendividamento representou grande avanço em matéria de proteção ao consumidor, sobretudo o idoso em situação de endividamento excessivo. Isso porque aborda pormenores antes não tratados com especificidade pelas demais leis de proteção em matéria de consumo.

Sendo assim, como será abordado no capítulo seguinte do presente trabalho, a referida Lei estabelece diversos outros direitos que visam proteger e tratar o consumidor superendividado, tais como a preservação do mínimo existencial, o tratamento para que não haja exclusão do consumidor e a imposição de limites delineados às instituições concedentes do crédito.

No entanto, para que tal diploma normativo atinja seu mais alto grau de eficácia protetiva, faz-se necessário a ação sistematizada e conjunta entre os Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC (Decreto nº 2.181/1997, atualizado pelo Decreto nº 7.738, de 2012), o Poder Judiciário atuante e o Estado na promoção de Políticas Públicas de fomento a ações de promoção da educação financeira dos consumidores. Essa ação conjunta se mostra indispensável porque o superendividamento é uma questão multifacetada, que requer não apenas o amparo legal, mas também intervenções sociais, educativas, administrativas e judiciais.

4 MECANISMOS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO EM UM CENÁRIO DE SUPERENDIVIDAMENTO

Conforme anteriormente abordado, o envelhecimento da população brasileira evidencia a necessidade de proteger os direitos dos consumidores idosos, especialmente em um contexto de superendividamento. Esse fenômeno, que resulta da incapacidade de quitar dívidas em um quadro de consumo excessivo e da gestão inadequada do crédito, afeta significativamente a vida financeira dos idosos. Sua vulnerabilidade econômica e a falta de informação os tornam alvos de práticas abusivas, destacando a urgência de mecanismos de proteção específicos.

Neste capítulo, serão delimitadas as principais ferramentas disponíveis para salvaguardar os direitos dos idosos frente ao superendividamento, sobretudo aquelas inovadoras abordadas pela Lei 14.181/21. Nele também haverá a discussão a respeito das lacunas e possíveis melhorias necessárias para uma proteção efetiva, bem como para que as disposições da Lei possam ser materializadas e operacionalizadas em benefício do consumidor, de modo a atender plenamente aos objetivos para os quais o referido diploma legal foi criado. A análise crítica buscará demonstrar como esses mecanismos podem garantir maior eficácia à Lei contribuindo para um ambiente de consumo mais seguro e digno.

4.1 IMPACTOS DO CRÉDITO CONSIGNADO NO AUMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR IDOSO

Sob essa ótica, a disponibilização e o uso inadequado do crédito consignado é um fator que contribui significativamente para o problema do superendividamento enfrentado por muitas famílias brasileiras atualmente. Assim, muitas vezes, ao invés de servir como um meio acessível para aquisição de bens e serviços, como discutido no primeiro capítulo deste trabalho, o crédito consignado acaba por se tornar um potencializador do fenômeno do superendividamento.

De maneira a ratificar esse argumento, segundo os dados da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Produtos e Serviços (CNC), o endividamento das famílias no Brasil cresceu no mês de março de 2024, chegando ao final do primeiro trimestre do ano com 78,1% dessas com algum tipo de dívida. Nesse sentido, a referida pesquisa

também aborda que esse alto índice de endividamento pode ser explicado por alguns fatores, tais como a redução na taxa de juros, o que melhorou o custo do crédito e tornou-o acessível.

Com isso, mais consumidores estão utilizando esse produto financeiro para consumir produtos e serviços, principalmente os que dependem de prazo para pagamento por meio de parcelamento. Essa influência do crédito consignado sobre endividamento excessivo pode ser explicada pelo fato desse tipo de crédito ser um dos mais baratos disponíveis no mercado e, geralmente, os anúncios destacam apenas a taxa de juros mensal, o que denota uma prática abusiva na oferta do crédito.

Assim, em razão desse tipo de disponibilização inadequada do referido produto financeiro, fica constatada uma conduta de desrespeito ao chamado princípio do crédito responsável. Para Gagliano e Oliveira (2021), esse princípio é a norma que direciona o ordenamento jurídico em favor de práticas negociais saudáveis abrangentes das mais variadas formas de crédito. Tal princípio, nos moldes acima citados, já é, inclusive, reconhecido pela doutrina:

O princípio do crédito responsável visa, assim, garantir a completude do ordenamento jurídico brasileiro, principalmente no que toca à proteção dos consumidores nos contratos de consumo que envolvam operações financeiras de longa duração, como os empréstimos consignados, por exemplo. (Carqui, 2016)

O uso desse princípio também é admitido de modo consolidado no âmbito jurisprudencial, conforme se vê por meio do seguinte trecho do voto da Desembargadora Simone Lucindo, em julgamento de ação sobre a temática:

Quanto à alegação de superendividamento, é certo que as empresas, ao concederem o crédito, devem adotar as cautelas necessárias ao efetivo recebimento do retorno financeiro e, ao lado disso, devem tomar medidas visando coibir a superveniência do superendividamento dos devedores, preservando, assim, o patrimônio mínimo a garantir a dignidade humana. Trata-se da aplicação da teoria do crédito responsável.

(TJDFT, Acórdão 109556520180110080656APC, 1ª Turma, Rel. Desembargadora Simone Lucindo, Data do julgamento: 15/05/2015)

Partindo desses pressupostos, a oferta de crédito consignado de maneira irresponsável pode ocultar a realidade de que ele ainda tem um custo total relativamente alto, capaz de impactar o orçamento das famílias que o contraem. A esse respeito, vale observar que em 2011 os empréstimos consignados para

aposentados e pensionistas do INSS - segunda maior categoria dessa modalidade, atrás apenas dos servidores públicos - representavam 57,5% dos contratos, contraindo empréstimo médio de R\$1.212,63, apesar de receberem apenas um salário-mínimo (Ferreira e Lima, 2014).

Tendo em vista esse panorama de influência da disponibilização inadequada do crédito no superendividamento, é importante analisar também que outro fator que contribui para esse endividamento excessivo é a tomada de crédito de forma irrestrita e sem planejamento financeiro por parte dos mutuários.

Sob essa perspectiva, observa-se que muitas pessoas, quando da tomada de crédito, levam em conta apenas a parcela mensal - por vezes baixa - sem realizarem a devida observação acerca de por quantos anos pagarão aquele valor. Dessa forma, o que gera efeitos positivos no presente, como os já mencionados anteriormente, pode acarretar comprometimento de renda significativo em momento posterior.

Isso porque, dado o longo prazo de pagamento dessa modalidade de empréstimo, os seus mutuários acabam por ficar durante longos anos com parcela de sua renda mensal comprometida em proveito das instituições financeiras que concedem o crédito. Há pessoas, ainda, que tomam mais de um empréstimo por vez, seja para conseguir arcar com os custos mensais pessoais, quitar dívidas, compor o orçamento familiar ou ainda ajudar familiares em momentos de crise financeira, fazendo empréstimos em favor de terceiros.

Dado esse cenário de comprometimento de renda por um extenso período de tempo, durante vários anos o potencial de consumo dessa parcela da população é mitigado e convertido em benefícios ao setor bancário. Dessa maneira, o que antes era visto como forma de popularização do crédito, conforme já explanado, passa a significar uma restrição do poder de compra e da participação desses indivíduos no mercado de consumo.

Tal restrição ocorre porque, após a incidência do desconto automático do consignado em suas folhas de pagamento ou benefícios previdenciários, o que resta de dinheiro, geralmente, serve apenas para arcar com as necessidades mais básicas do dia a dia do consumidor, principalmente os idosos que recebem benefícios cuja renda mínima inicial é de apenas um salário-mínimo.

Vê-se, portanto, um contexto de exclusão do consumidor do mercado de consumo, motivado pela tomada de crédito a longo prazo sem o devido planejamento

financeiro, cuja consequência é a restrição do poder de compra. A respeito dessa exclusão decorrente do superendividamento, Gagliano e Oliveira (2021) explicam que:

O superendividamento contém traços de uma morte civil social. O indivíduo com o “nome sujo” e sem margem de crédito tende ao ostracismo. Não consegue montar novos negócios. Enfrenta estigmas ao buscar emprego. Sujeita-se a viver “de favor”. Enfim, o superendividamento pode levar o indivíduo a um estado de desesperança [...]

Sob esse mesmo viés, Carvalho e Rugitsk (2015) analisam que os fluxos financeiros destinados de modo contínuo às instituições financeiras são dotados de uma natureza de regresso sob a ótica da distribuição da renda, visto que o pagamento contínuo de juros tende a deixar os devedores mais pobres que os credores. Portanto, verifica-se que, a médio-longo prazo, o que ocorre é uma diminuição da participação dos tomadores de crédito no mercado de consumo em razão do comprometimento de renda.

Nessa mesma toada de análise dos impactos dos empréstimos consignados sobre o superendividamento dos consumidores idosos, Silva (2022) realizou um estudo em Campos dos Goytacazes, no Rio de Janeiro, para entender como o consumo e o endividamento afetam as famílias da região. Ela aplicou questionários a idosos e aposentados ou pensionistas do INSS.

Os resultados mostraram que, quando perguntados sobre sua situação financeira após contratarem um empréstimo, a maioria (58%) relatou uma piora nas finanças. Em paralelo, 23% disseram que suas finanças não mudaram e 19% afirmaram que continuaram em uma situação financeira estável. Logo, fica notório que a tomada de empréstimo consignado pode afetar negativamente a vida dos mutuários, de forma a contribuir para um cenário de impossibilidade manifesta de pagar as suas dívidas sem comprometer o mínimo necessário para uma vida digna.

Nesse sentido, em conformidade com o abordado por Santos (2019), “[...] quando um idoso utiliza o crédito consignado sem planejamento, ele pode acabar em uma situação financeira precária, onde sua renda não é suficiente para cobrir suas necessidades básicas”. Isso pode levar a um ciclo de endividamento, no qual novos empréstimos são contraídos para quitar os antigos, o que piora ainda mais a situação financeira desse grupo hipervulnerável.

Além dos impactos negativos da tomada irrestrita de crédito na participação do consumidor no mercado de consumo, outra problemática associada à contratação

de crédito de maneira indiscriminada e sem planejamento é a tentativa de manter o padrão de consumo.

Assim, para preservar o nível de vida alcançado com os recursos oriundos dos empréstimos consignados, muitas pessoas acabam se endividando ainda mais, pois contraem novos empréstimos para subsidiar os gastos decorrentes do perfil financeiro até então desfrutado. Isso cria um ciclo de endividamento que faz esses indivíduos contraírem ainda mais empréstimos.

Como já mencionado, a má gestão do crédito devido à falta de planejamento por parte dos tomadores, aliada às práticas de crédito não responsável, contribuem significativamente para o superendividamento. Logo, a oferta abusiva e inadequada de produtos financeiros como empréstimos consignados é totalmente desaprovada pela Lei 14.181/21, especialmente pelo que dispõe o inciso XI, inserido no art. 6º do CDC.

Posto isso, no que diz respeito à proteção dos direitos fundamentais relacionados à oferta de crédito responsável, à educação financeira e à prevenção e tratamento do superendividamento, é importante analisar a intenção do legislador ordinário de regulamentar a concessão de crédito no mercado de consumo, com o objetivo de prevenir o superendividamento dos consumidores e, por conseguinte, evitar a exclusão social. (Almeida, 2024, p. 13)

Um exemplo dessa concessão/oferta irresponsável do crédito ocorre quando as instituições financeiras oferecem contratos com letras pequenas e cláusulas redigidas em linguagem técnica e complexa, muitas vezes incompreensível para aqueles que não têm familiaridade com termos bancários ou jurídicos. Acontece, ainda, quando essas instituições não informam as reais taxas de juros envolvidas na contratação, infringindo o que a Lei do Superendividamento determina ao acrescentar no CDC art. 52, inciso II:

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:
II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

Esse padrão de conduta das instituições bancárias é totalmente contrário ao que a lei em comento preconiza, haja vista que é dever da iniciativa privada, em especial as instituições financeiras e de crédito, instruir adequadamente os consumidores antes desse tipo de contratação, como forma de evitar o

superendividamento. A esse respeito, o parágrafo único do art. 54-D do CDC, acrescentado pela Lei do Superendividamento, pontua que:

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor.

Desse modo, a falta de uma linguagem clara e acessível para cidadãos comuns, trabalhadores ou aposentados, leva os tomadores de empréstimos consignados a assinarem contratos cujas condições frequentemente não entendem completamente. Isso inclui aspectos como o total dos juros de mora e a taxa efetiva anual e mensal de juros, cujas implicações sobre a vida financeira dos consumidores muitas vezes não são bem compreendidas.

Isso faz com que o consumidor tenha seu referido direito ao crédito responsável violado. Conforme já abordado, esse direito garante que, antes de assumir um empréstimo ou realizar uma compra a prazo, o consumidor seja informado sobre os custos associados ao produto ou serviço oferecido.

Sendo assim, informações como a taxa de juros mensal, multas por atraso e o valor das parcelas devem ser apresentadas “de forma clara e resumida no contrato, na fatura ou em um documento separado, de fácil acesso ao consumidor”, conforme especifica o Artigo 54-B do Código de Defesa do Consumidor. (Montenegro, 2021)

Diante desse cenário, o consumidor não exerce seu direito de escolha de forma consciente devido à falta de transparência nos contratos. Isso enseja a contratação ou renovação de empréstimos consignados sem entender completamente as condições e os encargos envolvidos, sobretudo em relação aos consumidores idosos hipervulneráveis.

Aposentados e pensionistas, muitas vezes, em razão da sua vulnerabilidade agravada, não procuram informações adicionais sobre o empréstimo e acabam limitados a contratos que dificultam a compreensão. Nesse contexto, as implicações das práticas abusivas na concessão de crédito consignado para esses grupos são cada vez mais relevantes, especialmente considerando o quadro de envelhecimento da população.

Essa questão é particularmente importante porque esse grupo - aposentados e pensionistas do INSS - constitui um dos principais consumidores dos empréstimos consignados, de acordo com o que já foi evidenciado pelos dados elencados anteriormente no presente trabalho. Dessarte, observa-se que o crédito na modalidade consignada é uma das maiores causas de endividamento entre mutuários idosos, seja pela oferta inadequada e abusiva desse produto financeiro, seja pela falta de planejamento ao contrair o crédito com desconto direto na folha de pagamento, conforme acima explanado.

4.1.1 O desrespeito à margem consignável na concessão/renovação de empréstimos consignados

Dado esse cenário, conforme já abordado, a oferta de empréstimos consignados ocorre frequentemente de maneira descuidada e abusiva, desconsiderando a condição de hipervulnerabilidade do consumidor idoso e o risco de comprometimento de sua renda. Essa prática está diretamente ligada ao desrespeito à margem consignável e ao mínimo existencial.

No entanto, o zelo para com a referida margem de consignação deve ser fator primordial de observação quando da oferta de crédito, a fim de que, com o empréstimo, não haja restrição de renda a ponto de comprometer o mínimo existencial, pressuposto inerente à dignidade da pessoa humana, cuja preservação é assegurada pela Lei do Superendividamento, conforme dispõe o art. 54-A, § 1º, do CDC, adicionado pela Lei nº 14.181/21.

Isso porque a garantia de uma vida digna vai além de assegurar apenas a sobrevivência física, ultrapassando os limites da pobreza absoluta. Argumenta-se que, se uma vida sem opções não atende às exigências da dignidade humana, então a existência humana não deve ser reduzida a uma mera existência. (Sarlet; Marques; Cavalazzi; Lima, 2016, p. 117)

Ao tempo da presente pesquisa, esse mínimo existencial é regulamentado pelo Decreto nº 11.567/2023, que alterou o Decreto nº. 11.150/2022, vindo a dispor no seguinte sentido:

Art. 1º O Decreto no 11.150, de 26 de julho de 2022, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 3º No âmbito da prevenção, do tratamento e da conciliação administrativa ou judicial das situações de superendividamento, considera-se mínimo existencial a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a R\$600,00 (seiscentos reais).

Posto isso, a preservação do mínimo existencial também se constitui como direito básico do consumidor, nos termos do art. 6º, incisos XI e XII, do CDC. Dessa forma, na concessão/renovação de um empréstimo consignado, as instituições financeiras devem verificar se, após o pagamento da parcela, o consumidor idoso ainda terá renda suficiente para custear suas necessidades básicas de sobrevivência (alimentação, moradia), bem como despesas inerentes à idade avançada, como medicamentos e consultas.

Essa verificação é importante porque, se a renda do idoso está tão comprometida a ponto de colocar em risco seu mínimo essencial, ele pode estar em situação de superendividamento, conforme definido pelo anteriormente abordado pelo art. 54-A, § 1º, do CDC. Posto isso, na perspectiva de Luiz Edson Fachin (2001), a garantia do mínimo existencial vai ao encontro do resguardo do patrimônio mínimo, que é a preservação do desfrute de direitos essenciais à manutenção de uma vivência digna em sociedade, a partir da análise de que o indivíduo em sua essencialidade do “ser” é mais importante do que o “ter”. Isso para que haja "primazia à realização existencial em detrimento da realização patrimonial". (Negreiros, 2006)

Por conseguinte, o referido pressuposto do mínimo existencial e da preservação da dignidade da pessoa humana está intimamente relacionado à ideia de margem consignável, a qual pode ser definida como o limite máximo que pode ser descontado em salários, pensões, aposentadorias ou outras rendas para o pagamento de parcelas de empréstimos consignados. (Banco Central do Brasil, 2023)

Nesse sentido, o respeito a essa margem tem como objetivo evitar que os indivíduos contraiam empréstimos que excedam sua capacidade de pagamento. Atualmente, a margem consignável é disciplinada pela Lei nº 14.131, de 2021, que dispõe sobre o acréscimo de 5% ao percentual máximo para a contratação de operações de crédito com desconto automático em folha de pagamento, de maneira que a o percentual mais elevado de consignação permitido passou de 35% para 40% da renda, nas hipóteses definidas na lei.

Ocorre que, como já mencionado, a referida margem de consignação é frequentemente desrespeitada pelas instituições financeiras, por meio do

oferecimento, concessão e até renovação de empréstimos que ensejam um comprometimento da renda em percentual superior ao legalmente permitido.

Desse modo, quando os gastos básicos e necessários para uma vida digna são comprometidos, a renda dos idosos é reduzida e seu poder de compra diminui, o que acaba por levar à exclusão desse grupo do mercado de consumo. Essa situação contraria um dos princípios fundamentais da Política Nacional das Relações de Consumo, que busca evitar a exclusão social do consumidor devido ao acúmulo de dívidas, conforme estabelecido no art. 4º, inciso X, do CDC, acrescentado pela referida Lei do Superendividamento.

Posto isso, a vinculação entre prevenção e tratamento do superendividamento e seu objetivo de evitar a exclusão social se refere ao reconhecimento jurídico e normativo de que a capacidade de consumir é essencial para a inclusão social na sociedade de consumo. Além disso, destaca a ligação entre a proteção do consumidor e o direito de acesso a bens necessários para manter a dignidade, o que reflete o direito fundamental de proteção e defesa do consumidor, conforme previsto no art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal de 1988. (Miragem, 2024)

Assim, para a concessão/renovação de empréstimos consignados é exigido antes de realizar a operação, que a instituição financeira consulte a fonte pagadora do consumidor, isto é, o tomador do empréstimo, para saber se ele já está onerado em percentual superior ao permitido em seu holerite ou folha de pagamento de benefício. Caso esteja, não poderá conceder o empréstimo, sendo essa uma questão de exigibilidade, sob pena de nulidade do contrato, a fim de que seja observado o princípio do crédito responsável. (Capez, 2021)

Logo, conforme analisa Manuel Montenegro (2021), da Agência CNJ (Conselho Nacional de Justiça) de Notícias, as empresas que operam esse produto financeiro passam a ser corresponsáveis pela concessão do crédito. Por isso, elas estão proibidas, com a nova lei, de prometer crédito à “negativado” ou sem consulta prévia a serviços de proteção ao crédito. Dado esse cenário, evidencia-se a relevância que a Lei em comento confere à proteção do mínimo existencial, bem como o fomento ao respeito à chamada margem de consignação, sob pena de impossibilitar um viver digno.

4.2 POLÍTICAS PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA COMO FORMA DE PREVENÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Para além de reforçar e detalhar os referidos direitos básicos do consumidor em um cenário de superendividamento decorrente da disponibilização e do uso inadequado do empréstimo consignado, a lei sancionada em 2021 traz uma abordagem inovadora para lidar com o problema do endividamento excessivo. Ela enfatiza a importância de políticas públicas que promovam a educação financeira como um dos pilares para a prevenção e tratamento desse entrave.

Nesse sentido, o conceito de educação financeira é abordado por Tavares e Silva (2018) como: “[...] a capacidade de entender e aplicar conceitos financeiros básicos, como orçamento, poupança, crédito e investimentos, para que os indivíduos possam tomar decisões financeiras mais equilibradas e conscientes”.

Além disso, a inclusão da educação financeira como dever legal visa garantir que a referida lei atinja patamares mais elevados de eficácia protetiva, de forma a promover uma melhor conscientização e empoderamento dos consumidores em relação à gestão de suas finanças, o que mitiga os riscos do consumidor se colocar em uma situação de endividamento excessivo.

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:
IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;

A 14.181/21 oferece não apenas mecanismos para a renegociação de dívidas, como será abordado adiante, mas também estabelece a necessidade de ações educativas que empoderem os consumidores, de forma a capacitá-los para gerenciar melhor suas finanças, isso porque “[...] a falta de compreensão sobre os termos e condições dos produtos financeiros pode resultar em custos inesperados e dificuldades de pagamento”. (Araújo e Lima, 2020)

Assim, o art. 4º do CDC aborda os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo e o art. 5º do mesmo Código lista os instrumentos a serem utilizados na execução dessa política pública. Dentre tais princípios está o disposto

no inciso IV, o qual preconiza a relevância da educação e da informação aos consumidores.

Além disso, a educação e a conscientização sobre o consumo responsável de produtos e serviços, que garantem a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações, são direitos fundamentais, conforme o artigo 6º, inciso III do CDC. Essa disposição geral foi aprofundada com a inclusão do inciso XI pela referida Lei sancionada em 2021, que destaca a importância de educar os consumidores a fim de evitar o superendividamento.

O novo inciso assegura o direito a práticas de crédito responsável, educação financeira e a prevenção e tratamento do superendividamento, sempre respeitando o mínimo existencial, conforme regulamentações já abordadas, por meio da revisão e renegociação das dívidas, entre outras ações, conforme será abordado no tópico seguinte deste estudo.

Nesse sentido, a educação financeira, conforme prevista na Lei, busca fornecer aos cidadãos conhecimentos e habilidades essenciais para a tomada de decisões financeiras informadas. Isso inclui entender conceitos básicos como orçamento, planejamento financeiro, taxa de juros, crédito e consumo consciente.

O objetivo é criar uma cultura de responsabilidade financeira, por meio da qual os indivíduos sejam capazes de identificar e evitar situações de risco que possam levar ao superendividamento. A esse respeito, é válido ressaltar que: "Elevar a educação financeira ao status de princípio faz com que o Poder Público e a iniciativa privada se mobilizem na implementação de práticas eficazes capazes de levar as pessoas à contratação de crédito consciente" (Almeida, 2024, p. 6)

No que se refere a isso, desempenha papel de grande relevância o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), regulamentado pelo Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997. Ele abrange Procons, o Ministério Público, a Defensoria Pública, Delegacias de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis e organizações civis de defesa do consumidor, que operam de maneira articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Sendo assim, o reconhecimento do direito do consumidor à educação financeira exige que todos os envolvidos nas relações de consumo e os referidos integrantes do SNDC adotem medidas concretas para garantir o acesso da população ao direito de gozar de práticas educativas. Com efeito, a educação financeira, aliada

à informação adequada, é essencial para promover uma relação equilibrada e transparente entre fornecedores e consumidores. (Bergstein e Kretzmann, 2022, p.19)

4.2.1 Educação financeira como ferramenta de prevenção do superendividamento dos consumidores idosos frente à concessão/renovação de empréstimos consignados

Partindo desses pressupostos, a educação deve ser entendida não apenas como a oferta de informações sobre as características dos produtos, mas também como uma formação formal e informal que capacita o consumidor a compreender o mercado de maneira geral, além de seus direitos e responsabilidades.

Nesse particular, a promoção desse tipo de educação aos consumidos em idade avançada ganha extrema relevância, dada a sua condição de hipervulnerabilidade e a inerente debilidade cognitiva que dificulta a compreensão de informações, conceitos e hábitos. Logo, essas pessoas idosas participantes do mercado de consumo devem ser instruídas, em linguagem acessível e adaptada, acerca de como deve ser feita uma boa gestão de finanças.

Um exemplo de prática educativa, especialmente voltada ao referido público, é a Cartilha de Educação Financeira Para Pessoas Idosas - Guia para aposentados e pensionistas do INSS (2020), elaborada e disponibilizada pelo Ministério da Economia por meio da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. Nela, tem-se importantes conceitos e direcionamentos para auxiliar seus destinatários na tomada de decisões mais conscientes em relação ao uso dos seus recursos financeiros, de modo a contribuir para a diminuição do alto nível de endividamento entre os idosos, sobretudo aquele gerado pela tomada irrestrita de empréstimos consignados.

Nesse cenário, também se destaca a importância das iniciativas de organizações não-governamentais, veículos de comunicação, escolas, Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONs), Universidades e outras entidades públicas e privadas que distribuem materiais informativos e educativos para conscientizar e informar a população, como cartilhas e panfletos. (Filomeno, 2004, p. 73-75)

É válido salientar, ainda, iniciativas como o Programa/Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), exemplo de esforço na busca pela promoção da

educação financeira que oferece recursos e diretrizes com a finalidade de que a população possa gerenciar suas finanças de maneira mais eficaz. Lançado em 2020, o ENEF visa promover a educação financeira para todas as idades e classes sociais, buscando capacitar os cidadãos a fazerem escolhas financeiras mais conscientes e responsáveis.

O programa abrange diversas iniciativas, que vão desde a inclusão de tópicos de finanças pessoais nos currículos escolares até a disponibilização de materiais educativos para o público geral. De acordo com o Banco Central do Brasil (2019), "o ENEF é uma ferramenta crucial para a construção de uma cultura de educação financeira no país, oferecendo conhecimento que pode prevenir o endividamento e fomentar o bem-estar financeiro".

Posto isso, essas instituições, públicas e privadas, bem como tais programas, são mecanismos que ajudam a executar a Política Nacional, a fim de que as diretrizes normativas, impressas pela letra da lei, possam ser operacionalizadas e gerem efeitos práticos no sentido de promover um consumo mais informado e consciente. O dever de educar, então, está intimamente ligado ao direito à informação clara e acessível, haja vista que a eficácia do mecanismo educador só é atingida se, além de receber a informação, o consumidor seja capacitado a compreendê-la e colocá-la em prática.

No tocante a isso, é importante ressaltar que o direito à educação do consumidor corresponde à obrigação do fornecedor, a quem a lei designou para ensinar sobre o consumo responsável de produtos e serviços por eles fornecidos, de forma a garantir a liberdade para a realização de uma escolha consciente.

Sendo assim, educar vai além da formalidade de simples entrega de manuais ou folhetos; trata-se de promover a verdadeira compreensão de como os bens devem ser utilizados. Por isso, a informação deve ser acompanhada de divulgação e do uso de meios de comunicação para transmitir as mensagens de forma eficaz. (Malfatti, 2003, p. 249)

Por conseguinte, aquele que se coloca na posição de fornecedor de produto ou serviço tem o dever de se colocar à disposição para responder a possíveis questionamentos ou dúvidas antes ou quando da contratação, de modo que possa materializar a obrigação que tem de aconselhamento e cooperação. Tal dever por parte do fornecedor é ainda mais imperativo porque ele é o conhecedor, em tese, das

particularidades do produto ou serviço ofertado, já que detém conhecimento técnico, específico, em sua área de atuação.

Quando se fala em relações de consumo de longa duração, como contratos de concessão de empréstimos consignados, é fundamental ter uma atenção ainda maior com o consumidor, já que esses acordos podem resultar em superendividamento. Negócios complexos, com sistemas complicados que oferecem constantemente renegociações de juros ou parcelas da dívida, muitas vezes realizadas por diferentes empresas de cobrança, podem confundir o tomador de crédito e levá-lo a erros ou escolhas equivocadas, como optar por pagar mais, impulsionado pelo desejo de reduzir o tempo da dívida ou de retirar seu nome de cadastros restritivos. (Bergstein e Kretzmann, 2022, p.19)

Nesse sentido, quando se trata dos referidos contratos de empréstimos consignados que envolvam pessoas idosas, o incentivo à educação financeira é especialmente importante, considerando sua condição de vulnerabilidade agravada. A esse respeito, Silva e Almeida (2020) dispõem que “a falta de conhecimento sobre as condições dos empréstimos consignados faz com que muitos idosos acabem em uma situação de superendividamento, comprometendo a qualidade de vida.”

Não raro, esse consumidor em idade avançada desconhece seu direito de exigir e receber informações das instituições financeiras acerca da concessão ou renovação de empréstimos. Isso pode levar os idosos a uma posição de passividade em relação aos grandes bancos, devido à fragilidade emocional e física inerente à idade, além do declínio cognitivo que pode comprometer a capacidade desses indivíduos de avaliar riscos.

Dessa forma, sem um entendimento adequado sobre finanças, muitos idosos acabam contratando empréstimos consignados sem considerar as implicações a longo prazo. Essa falta de conhecimento pode resultar em consequências financeiras severas, tornando ainda mais urgente a necessidade de ações educativas voltadas para esse público. Assim, o declínio cognitivo entre os idosos é um fator crítico que afeta sua capacidade de gerir finanças e de se proteger contra práticas abusivas do mercado financeiro. (Almeida e Pereira, 2021)

Logo, fica evidente a carência de ações que informem o consumidor idoso sobre seu direito de exigir detalhes e particularidades do produto financeiro adquirido, a fim de incentivar uma cultura de cidadania e um papel ativo do consumidor na defesa de seus direitos. Isso leva a uma participação mais consciente no mercado, cujo

resultado permite que os consumidores façam escolhas informadas, o que é fundamental para o equilibrado funcionamento da sociedade de consumo. (Kretzmann, 2019)

É essencial, então, adotar medidas preventivas e de apoio para os idosos, com o fito de prevenir o superendividamento e garantir uma velhice financeiramente segura. Isso é relevante porque, embora os empréstimos consignados possam ser úteis em certas situações, seu uso imprudente, intensificado pela falta de educação financeira, pode trazer sérias consequências.

Nesse contexto, a população idosa no Brasil enfrenta desafios distintos e únicos, como a adaptação às novas tecnologias bancárias, a administração de uma renda fixa após a aposentadoria e o aumento das despesas com saúde. Essas características exigem uma abordagem específica nos programas de educação financeira. Idosos de variados contextos socioeconômicos e com diferentes níveis de escolaridade podem apresentar necessidades distintas quando se trata de educação financeira. (Lima e Moraes, 2024)

Assim sendo, a falta de conteúdos e estratégias voltadas especificamente para esse público pode limitar a eficácia dos programas de educação financeira em prevenir o superendividamento e melhorar a qualidade de vida dos idosos nos moldes da Lei n°. 14.181/2021.

A respeito dessa falta de ações adaptadas e pensadas especialmente para as necessidades educacionais dos consumidores em idade avançada, é válido salientar que conforme o Relatório de Cidadania Financeira do Banco Central (2022), muitos idosos desconhecem as condições específicas dos empréstimos consignados, como as elevadas taxas de juros em caso de inadimplência e as limitações para renegociar dívidas.

Logo, a escassez de educação financeira adequada às suas debilidades cognitivas e comportamentais acaba por posicionar os consumidores idosos em situação ainda mais vulnerável, cujo contexto facilita a tomada de decisões financeiras inconscientes, o que pode acarretar danos a longo prazo como a impossibilidade manifesta de pagar suas dívidas sem comprometer o mínimo existencial.

Posto isso, vê-se que a criação de programas de educação financeira voltados especificamente para idosos, assim como a adaptação das estratégias já existentes, são passos essenciais para garantir a segurança financeira e o bem-estar desse grupo crescente da população. (Lima e Moraes, 2024)

Diante disso, em que pese os avanços em termos de ações educativas neste tópico abordados, tais como formulação de cartilhas e criação de programas de educação por instituições públicas e privadas, é legítimo pontuar que ainda há muito a ser feito no que diz respeito à operacionalização de ações de educação financeira, sobretudo aquelas voltadas especialmente para a população idosa. Isso porque esse grupo enfrenta desafios educativos específicos e peculiares, os quais muitas vezes, não estão suficientemente contemplados pelos mecanismos de educação já existentes.

Inferese, portanto, que há uma lacuna evidente na adaptação dessas iniciativas educativas às necessidades particulares dos idosos. No que concerne a isso, o relatório da ENEF de 2023 sugere, por exemplo, a inclusão de temas relacionados à educação financeira no currículo de programas de ensino que abrangem indivíduos na terceira idade, como o programa de Educação de Jovens e Adultos - EJA.

Ações como essa permite que os idosos tenham acesso à educação financeira em linguagem acessível e adequada às suas carências, o que possibilita-os aprender sobre conceitos financeiros importantes, bem como a respeito de estratégias de gestão de recursos. Dessarte, embora o Brasil tenha avançado em termos de promoção de ações de educação financeira, é evidente que a população idosa ainda enfrenta desafios significativos que requerem mais atenção por parte formuladores de políticas públicas e educadores.

Diante do exposto, constata-se que a promoção da educação financeira é essencial para o êxito da Lei do Superendividamento. Isso porque tal mecanismo operacionaliza as diretrizes legalmente previstas, a fim de que elas possam atingir graus mais elevados de eficácia prática, sobretudo no que tange à prevenção do superendividamento excessivo dos consumidores em idade avançada. Ao fornecê-los conhecimento necessário para fazer escolhas financeiras saudáveis e conscientes, a legislação não apenas visa reduzir o problema do superendividamento, mas também ajuda a construir uma sociedade mais responsável em suas relações econômicas.

4.3 ATUAÇÃO INTEGRADA ENTRE OS ÓRGÃOS DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, O PODER PÚBLICO E O PODER JUDICIÁRIO COMO MECANISMO DE TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Além de fomentar as políticas públicas acima abordadas, de forma a promover ações de educação financeira para os consumidores idosos, a Lei do Superendividamento também estabelece outros mecanismos aptos a operacionalizar as diretrizes legais, a fim de aumentar a eficácia prática do referido instrumento normativo, bem como ajudar na execução da Política Nacional das Relações de Consumo.

Partindo desse pressuposto, com a referida legislação, o Poder Público passa a contar com a “instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural” e a “instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento”, nos termos do art. 5º, incisos VI e VII, do CDC. Assim, os Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como Procon, Defensoria Pública e Ministério Público, instrumentalizam a realização pelo Estado da Política Nacional das Relações de Consumo.

Nesse sentido, essa seção do trabalho visa discutir a necessidade de se estabelecer ferramentas capazes de instrumentalizar as diretrizes estabelecidas pela Lei em comento, no sentido de conferir-lhes maior efetividade protetiva. Isso é possível por meio de uma abordagem integrada entre instituições, baseada no diálogo e na cooperação.

4.4 ÓRGÃOS DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Conforme anteriormente discutido, para que a Lei atinja de modo mais eficaz seus objetivos protetivos, é preciso uma atuação conjunta entre órgãos e instituições de proteção. Especialmente no que concerne aos Órgãos do Sistema Nacional de Defesa, faz-se necessária uma atuação institucional mais incisiva, nos termos do art. 104-C, do CDC, inserido pela Lei que trata do endividamento excessivo. (Garcia, 2024)

Art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo

ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações.

Nesse sentido, a referida lei aborda a carência de um atendimento sistematizado e conjunto no tratamento do superendividado, a fim de proporcionar a recuperação patrimonial do indivíduo e sua reinserção no mercado de consumo de modo digno e consciente. A esse respeito, Gagliano e Oliveira (2021) propõem que os Procons, devido à sua capilaridade nacional, exercem papel de extrema relevância, uma vez que podem atuar como intermediários em contratos entre consumidores superendividados e credores, buscando uma solução consensual viável.

Eles podem, ainda, oferecer serviços de mediação e conciliação, contando com profissionais que atuem como agentes públicos ou em colaboração com núcleos de práticas jurídicas das faculdades de direito da região. Isso porque, segundo o SNDC, os Procons são órgãos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor, criados especificamente para este fim, com competências, no âmbito de sua jurisdição, para exercer as atribuições estabelecidas no CDC e pelo Decreto nº. 2.181/97. São, portanto, órgãos que atuam no âmbito local, atendendo diretamente os consumidores e monitorando o mercado de consumo local, tendo papel fundamental na execução da Política Nacional de Defesa do Consumidor.

Como exemplo concreto da implementação operacionalizada da atuação dos Órgãos do SNDC no tratamento do superendividamento, tem-se a iniciativa do Procon de São Paulo em lançar a “Central do Superendividado”, com o objetivo de proporcionar auxílio por parte da instituição na repactuação de dívidas com os seus credores. Segundo informações do próprio órgão, por meio de um formulário, o consumidor deverá declarar sua condição de superendividado – ou seja, incapaz de quitar suas dívidas sem comprometer sua subsistência – identificar seus credores, o total de sua dívida e sugerir uma forma de pagamento desse valor em até cinco anos.

Os credores serão convocados para aprovar um plano de renegociação dos valores. Se eles não aceitarem, a documentação será enviada à Defensoria Pública, com a qual o Procon-SP tem um convênio, que poderá entrar na justiça solicitando a aceitação do plano de renegociação, conforme a legislação vigente. Para Fernando Capez, diretor executivo do Procon-SP:

Sem dúvida essa central facilitará muito e dará acesso imediato aos superendividados para usufruir os direitos garantidos pela nova lei. O consumidor ganhará em agilidade e desburocratização e não terá necessidade de contratar um advogado para renegociar aquela dívida que já não podia pagar sem correr riscos com relação a sua própria subsistência

A partir disso, vê-se que a estruturação do Procon permite soluções mais ágeis no tratamento do superendividamento, o que se conforma ao incentivo trazido pela Lei em comento, de modo a garantir-lhe maior eficácia no tratamento do consumidor superendividado, cujo objetivo é possibilitar sua inserção digna no mercado de consumo.

No entanto, conforme analisa Garcia (2024), procurador do Estado do Espírito Santo, esses órgãos - Procons - enfrentam diversos desafios no que se refere ao atendimento efetivo da população, principalmente em relação à estrutura física, logística e pessoal, haja vista que o tratamento do superendividado é multidisciplinar, de modo que precisa de diversos profissionais para a sua completa realização, sejam eles economistas, contadores, assistentes sociais, psicólogos, entre outros.

Ainda na mesma perspectiva, o Procurador pontua que os Programas de Proteção e Defesa do Consumidor, em sua grande maioria, não dispõem de servidores suficientes para lidar até mesmo com as questões consumeristas diárias e simples, como também não contam com uma estrutura compatível com um órgão de defesa do consumidor, o que dificulta o enfrentamento do desafio de oferecer um atendimento multidisciplinar a centenas ou milhares de consumidores superendividados da sua região.

Essa problemática é ainda mais intensificada no tocante à assistência por partes desses programas aos consumidores idosos, tendo em vista que o referido grupo carece de um atendimento personalizado e adaptado para as condições peculiares decorrentes da idade avançada, tais como o já abordado declínio cognitivo e a dificuldade de tomar decisões com base na avaliação de riscos.

Para Garcia (2024), é recomendável, portanto, que haja capacitação e sensibilização dos servidores dos órgãos de defesa, sobretudo o Procon, na assistência aos consumidores em idade avançada, para que atendam a esse público de acordo com as particularidades que o permeiam, como horários especiais, atendimento prioritário, e até mesmo a possibilidade de realizar atendimentos domiciliares, quando necessário. A criação de canais de comunicação acessíveis,

como linhas telefônicas dedicadas ou plataformas online acessíveis, também são estratégias eficazes para facilitar o acesso a informações e serviços.

Espera-se, então, que os Procons verdadeiramente assumam um papel central de protagonismo na resolução desse problema social, já que se trata de uma área na qual possuem expertise e para a qual foram instituídos: atuar nas relações de consumo, protegendo os consumidores que necessitam de sua assistência, sobretudo aqueles ainda mais carecidos como os consumidores idosos em condição de vulnerabilidade agrava. (Garcia, 2024).

Dado esse cenário, é de fundamental importância que os Órgãos do SNDC ampliem e adaptem suas ações e políticas voltadas para a proteção dos idosos nas relações consumeristas, seja promovendo repactuação de dívidas, seja possibilitando conciliação direta entre credor e devedor em sessões de audiência, de modo que o superendividamento decorrente sobretudo de empréstimos consignados possa ser efetivamente tratado, em consonância com os principais objetivos da Lei do Endividamento excessivo.

4.5 A ATUAÇÃO DO PODER PÚBLICO E DO PODER JUDICIÁRIO NO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Outrossim, o já abordado princípio do crédito responsável, na visão de Gagliano e Oliveira (2021), é norma que impõe condutas tendentes a que se alcance um estado de coisas caracterizado pelo atendimento a algumas diretrizes principais, dentre as quais está aquela focada na atuação do Poder Público. Nesse particular, cabe ao Estado direcionar seus atos normativos, suas políticas públicas e suas atividades de fiscalização no sentido de reprimir práticas que sejam contrárias ao crédito responsável.

Posto isso, ante a debilidade e fraqueza do consumidor em idade avançada, qualidade subjetiva pessoal ligada a esse grupo, tem-se o reconhecimento da vulnerabilidade agravada, o que justifica uma intervenção mais ampla e incisiva do Estado na proteção dos sujeitos que ostentam essa condição. Essa ingerência do Poder Público ocorre por meio da fiscalização realizada pelo Ministério Público em relação à atuação dos Procons, por exemplo, a fim de que haja garantia pela busca do interesse público e da ação em conformidade com a norma.

Outrossim, o Poder Judiciário também assume grande importância nesse processo de contribuir para o tratamento do superendividamento. Tal relevância é ratificada pelo texto da Lei em comento, ao determinar a instituição de mecanismos de tratamento extrajudicial e judicial, bem como de núcleos de conciliação e mediação de conflitos advindos do superendividamento, nos termos do art. 5º, incisos VI e VII, do CDC.

A referida determinação legal se conforma com o notável direito de acesso à Justiça, garantido pela CRFB/88, em seu art. 5º, inciso XXXV, isso porque, para Bergstein e Kretzmann (2022, p. 29), esse direito “não se resume ao direito de ação, mas pressupõe que o Poder Judiciário seja acessível a quem lhe pede socorro”. Desse modo, o consumidor em situação de superendividamento deve encontrar no Poder Público e no Poder Judiciário ferramentas que o auxiliem no tratamento dessa condição, de modo que seja possível sua plena recuperação financeira. É essa uma forma de operacionalizar a referida diretriz legal a fim de proporcionar-lhe maior eficácia prática.

Por conseguinte, de acordo com a análise de Fux, na Cartilha Sobre Superendividamento do Conselho Nacional de Justiça, (2022), a entrada em vigor da Lei nº. 14.18/2021 e as alterações no CDC dela decorrentes reclamam aos atores e instituições implicados o desenvolvimento de medidas hábeis a efetivá-las, no que se inclui o Poder Judiciário.

Dessa forma, em relação ao tema do superendividamento, seguindo a perspectiva de Fux, a atuação do Poder Judiciário deve garantir ao cidadão um acesso amplo à justiça, considerando aspectos jurídicos, pedagógicos e psicológicos, além de respeitar o princípio da dignidade humana e a necessidade de assegurar o mínimo existencial. Sob esse viés, de acordo com a Política Judiciária Nacional (estabelecida na Resolução CNJ n. 125/2010) que busca um tratamento adequado dos conflitos de interesse, com foco em métodos autocompositivos de resolução de litígios, conforme a Lei nº 14.181/2021, é fundamental adotar uma abordagem interinstitucional, dialógica e cooperativa no tratamento do superendividamento.

No que concerne especificamente à atuação do Judiciário em relação ao tratamento do endividamento excessivo, tem-se como exemplo de operacionalização do disposto na Lei sancionada em 2021 a instituição do Grupo de Trabalho (Portaria n. 55/2022), no âmbito do CNJ, em atenção a sua atribuição e ao seu protagonismo enquanto ente de fomento e gestão de políticas judiciárias. Esse grupo tem como

objetivo aperfeiçoar os fluxos e os procedimentos a fim de facilitar o trâmite processual de ações que versem sobre superendividamento. Tal medida proporciona maior agilidade e facilidade na tramitação desse tipo de processo.

Como um dos resultados da atuação do Grupo, além de promoção da capacitação de magistrados atuantes em demandas de superendividamento, tem-se a formulação da Cartilha de Sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor (2022), documento que traz informações sobre as atribuições do Judiciário nessa seara, bem como orientações sobre resoluções extrajudiciais de conflitos entre consumidores superendividados e os seus credores.

Em que pese a relevância do referido exemplo em termos de busca por concretizar a proteção legalmente prevista, constata-se a necessidade de uma atuação mais incisiva e adequada por parte do judiciário em matéria de tratamento do superendividamento de consumidores idosos. Isso porque, como aponta Garcia (2024), a lei de 2021 introduziu um novo procedimento para o tratamento judicial à pessoa em situação de endividamento excessivo (art. 104-A do CDC).

Art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.

Logo, é fundamental que juízes e tribunais se atualizem e sejam capacitados de acordo com a nova forma de tratamento ao entrave do endividamento trazida pela Lei, especialmente para compreender sua essência, cujo objetivo, ao menos em relação ao artigo 104-A, é o de oferecer suporte ao consumidor superendividado, restaurando sua dignidade na sociedade. Partindo desses pressupostos, conforme pontua Karen Bertoncello (2021), a demanda por um atendimento multidisciplinar no suporte ao superendividado, levando em conta a estrutura disponível e o desejo de aumentar a destinação de recursos orçamentários, está alinhada com os objetivos do CNJ, conforme estabelecido na Resolução 125/2010.

Essa resolução tem como objetivo organizar e padronizar a oferta de políticas públicas permanentes que facilitem a resolução consensual de conflitos,

através da criação de Núcleos de Conciliação e Mediação. Como forma de resolução extrajudicial de conflitos entre consumidores superendividados e credores, esses núcleos são ferramentas que permitem às partes envolvidas contar com um terceiro imparcial para ajudá-las a alcançar um acordo. Essa abordagem previne a necessidade de uma sentença judicial futura e oferece uma solução definitiva para o litígio, reduzindo a elevada quantidade de processos em andamento na Justiça. (CNJ, 2022)

Sob esse viés, segundo Bergstein e Bergstein (2022), a criação desses núcleos ajuda a aliviar a carga do Poder Judiciário, uma vez que ações e execuções individuais que se arrastam indefinidamente, sem a perspectiva de um resultado efetivo, podem ser resolvidas em bloco, reunindo vários credores em uma mesma solução amigável.

Especialmente para os consumidores idosos, esse tipo de resolução é especialmente recomendável, tendo em vista que ela pode ser mais ágil em possibilitar a chegada a uma solução da demanda, compatível com a reinserção do idoso no mercado de consumo. Isso proporciona, de modo menos moroso, um quadro financeiro no qual ele possa voltar a ter renda livre o suficiente para arcar com custos urgentes ao seu momento de vida, tais como tratamentos médicos em decorrência de problemas de saúde.

Nesse contexto, a instituição desse sistema binário de tratamento do superendividamento no campo extrajudicial e judicial, com uma fase preventiva, é uma inovação da Lei nº 14.121/2021. Nela, a negociação coletiva pode acontecer em uma “audiência global de conciliação”, nos termos do art. 104-C, §1º, do CDC, que reúne todos os credores daquele devedor com o objetivo de que, por meio de um “processo de repactuação de dívidas”, conforme o art. 104-A e o art. 104-C, ambos do CDC, o consumidor e seus credores possam entrar em acordo sobre o plano de pagamento de caráter pré ou para-judicial.

Já a segunda fase do tratamento do superendividamento, nos termos da Lei, é inevitavelmente no âmbito judicial, nos termos do art. 104-B, que aborda um processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório. A partir dessa análise, vê-se que a instituição desses núcleos, além de desafogar o Poder Judiciário, representa grande avanço no atendimento humanizado ao consumidor, uma vez que ele não precisa recorrer a um Sistema de Justiça por vezes estranho ao

cidadão comum. Antes, a resolução da sua demanda parte de proposições estabelecidas pelo próprio consumidor e dos credores.

A respeito desse tipo de tratamento, Karen Bertoncello (2021), com base na sua ampla vivência no atendimento de casos de superendividamento, discorre que:

[...] o método humanizador a ser adotado no tratamento do superendividamento ultrapassa a tradicional distinção entre conciliação e mediação, dado o caráter social desse fenômeno, impondo a construção do plano de pagamento o “apoderamento” do superendividado em resgatar sua dignidade e preservar seu mínimo existencial. Nesta sistemática, a reestruturação do passivo do devedor superendividado, em sede de método autocompositivo, mereceria uma aplicação mista, agregando na conciliação as técnicas advindas da mediação.

Essa forma de atendimento personalizado e humanizado é particularmente relevante no que concerne aos superendividados idosos, tendo em vista que a existência de uma equipe especializada, bem treinada e atualizada é fundamental para garantir um atendimento eficaz e de qualidade. É importante destacar que o processo não se limita apenas à sessão de conciliação, mas abrange também aspectos jurídicos, financeiros, sociais e psicológicos, fatores que influenciam fortemente o consumidor idoso na contratação de dívidas e na tomada de empréstimos consignados, por vezes fraudulentos, conforme já abordado.

Nesse sentido, fica notório que a eficácia no tratamento do endividamento excessivo no âmbito extrajudicial e judicial só atinge seus mais elevados graus de sucesso se as sessões, audiências e os mais diversos atos, sejam no processo judicial ou extrajudicial, foram realizadas a partir de equipes capacitadas a conduzi-las e a avaliarem os mais vários aspectos envolvidos na constituição do problema multidimensional do superendividamento.

Dado esse contexto, passa-se a discorrer sobre a defesa e proteção do consumidor idoso nos âmbito dos Tribunais, para então concluir por uma jurisprudência oscilante, com bons exemplos práticos de aplicação da Lei do Superendividamento, juntamente com seus institutos de benefício ao consumidor, mas que ainda carece de maior aplicabilidade integrada a fim de que a referida lei possa atingir patamares mais elevados de eficácia nos fins para os quais se destina.

A capacitação de magistrados que atuem em demandas que versem sobre superendividamento, então, é de fundamental importância. Para esse fim, o CNJ

exerce função pujante, por meio de ações como a supramencionada Cartilha de sobre superendividamento, a qual é também destinada aos operadores do direito do âmbito da magistratura, trazendo informações atualizadas nos termos da nova Lei.

Logo, diante do inovador procedimento introduzido pela Lei do Superendividamento, é de grande necessidade que magistrados e Tribunais conheçam e tenham destreza na aplicação correta da Lei. Como exemplo de emprego atualizado da referida Lei, é proveitoso citar a emblemática decisão da 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Goiás, de 2021, que condenou a financeira com base na Lei do Superendividamento a indenizar cliente que contratou cartão consignado por entender se tratar de uma prática abusiva em virtude da dívida se tornar impagável.

O relator do voto foi o desembargador Marcus da Costa Ferreira, que destacou, em sua fundamentação, a falta de cumprimento do dever de informar e ser transparente com o cliente por parte da empresa ré. Para o magistrado responsável pelo voto, o desconto contínuo de parcelas, sem a devida clareza sobre a data de encerramento:

[...] é apto a gerar mais que o dano efetivamente material, pois cria um sentimento de impotência naquele que contrata o crédito com a instituição financeira, pois nunca chega ao fim, sendo necessário o desgaste nas vias administrativa e judicial para quitar a tal obrigação, o que refoge ao largo mero dissabor do dia a dia.

Apesar da ocorrência de casos com aplicação diligente dos inovadores ditames legais, como o acima citado, é comum ver o despreparo de magistrados que atuam nas demandas que envolvam superendividamento, conforme discute Garcia (2024). Segundo o Procurador, essa falta de capacitação é vista por meio de de diversas decisões em ações de repactuação de dívidas que impõem requisitos legalmente inexistentes, tais como como a necessidade de apresentar todos os contratos firmados, mesmo sabendo que, na maioria das vezes, esses contratos não são fornecidos aos consumidores; a possibilidade de extinção da ação sem a realização de uma audiência de conciliação; a obrigatoriedade de apresentar uma ordem cronológica das dívidas para entendimento do processo; e a exigência de que o consumidor submeta o plano de pagamento já na petição inicial, entre outros.

Posto isso, na seara de tratamento do superendividado idoso, o entendimento e a adequada aplicação das diretrizes legais ganham ainda mais

relevância. A esse respeito, é imprescindível que, quando da análise de casos concretos, os magistrados compreendam os idosos como indivíduos hipervulneráveis, de modo que haja facilitação de sua defesa e uso de linguagem clara em audiências ou sessões de julgamento, por exemplo, a fim de que o idoso compreenda como se encontra sua situação.

Em consonância com o apontado por Garcia (2024), conclui-se que se o tratamento do consumidor superendividado for tratado apenas como uma questão humanitária, limitada ao respeito pela pessoa que recorre ao Judiciário para solucionar seus problemas financeiros, não será possível compreender plenamente a situação necessária para aplicar a lei de forma eficaz.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto, é possível inferir que o crédito na modalidade consignada/empréstimo consignado, com desconto direto em folha de pagamento, cresceu no contexto brasileiro, sobretudo a partir de sua regulamentação legal e expansão aos aposentados e pensionistas do INSS. Ao longo dos anos, a facilitação do acesso a esse tipo de produto financeiro proporcionou benefícios tanto aos concedentes do crédito, como o baixo risco de inadimplência, quanto aos tomadores do crédito, como a bancarização de consumidores de diversas classes sociais, de modo a possibilitar a aquisição de produtos e serviços com os recursos decorrentes do consignado, marcado por taxas de juros baixas se comparado a outros tipos de crédito pessoal.

No entanto, observou-se também que o uso imoderado por parte dos consumidores, bem como a disponibilização e a gestão inadequada pelas instituições financeiras faz com que esse tipo de crédito seja um dos maiores potencializadores do superendividamento dos consumidores, sobretudo os idosos em situação de hipervulnerabilidade, os quais, em razão de debilidades decorrentes da idade avançada, acabam se colocando em situação de maior risco diante das práticas abusivas de mercado.

Diante desse cenário, foram estudadas e sistematizadas as principais legislações protetivas em matéria de consumo no contexto brasileiro, como a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor de 1990, com enfoque na chamada Lei do Superendividamento, sancionada em 2021 com o fito de estabelecer diretrizes mais específicas e ágeis para prevenir e tratar o superendividamento, de modo a evitar a exclusão social dos indivíduos nessa situação.

Analisou-se, assim, direitos importantes ratificados pela referida lei, tais como o direito à informação, à proteção contra práticas abusivas e à preservação do mínimo existencial na análise da margem consignável na oferta/ renovação de empréstimos consignados. Concluiu-se, portanto, que a referida lei representou grande avanço no que concerne à prevenção e tratamento do endividamento excessivo, sobretudo dos consumidores idosos.

Posto isso, a partir do presente estudo, foi possível constatar que apesar dos referidos avanços notáveis, a aplicação isolada dessa legislação não é suficiente

para mitigar os riscos associados ao entrave do superendividamento, isso porque ele é um problema multifacetado, que requer não apenas o amparo legal, mas também intervenções sociais, educativas, administrativas e judiciais, de modo que as diretrizes normativamente estabelecidas sejam operacionalizadas por meio de mecanismos práticos, preponderantemente adaptados aos consumidores idosos e as suas limitações.

Nesse sentido, discutiu-se, como forma de operacionalização desses ditames legais, a necessidade de uma abordagem mais eficaz, que inclua educação financeira e ações de conscientização. A pesquisa também evidenciou a importância de um judiciário mais ativo e conhecedor da nova legislação, a fim de aplicá-la adequadamente em cada caso concreto, bem como de magistrados e Tribunais mais afeitos e capacitados na resolução consensual de conflitos de acordo com aquilo que é fomentado por meio da Lei, a partir dos Núcleos de Mediação e de Conciliação.

Debateu-se, ainda, a relevância de haver uma atuação mais incisiva dos órgãos de defesa do consumidor para coibir práticas desleais no mercado e aplicar as devidas sanções quando da ocorrência de violações a direitos dos consumidores, sobretudo os Procons, em virtude da sua capilaridade nacional, com estruturas e ferramentas adaptadas para atender de maneira eficaz ao público idoso.

Infere-se, portanto, que embora a Lei nº 14.181/2021 represente um progresso significativo na proteção do consumidor idoso contra o superendividamento, com foco na prevenção e no tratamento desse entrave, sua eficácia plena depende de um conjunto de esforços integrados que vão além do marco legal.

A articulação entre legislação, educação financeira e um sistema de defesa do consumidor robusto e estruturado é crucial para prevenir e tratar o superendividamento de forma eficaz. Tal conjuntura evidencia a necessidade de um olhar mais atento e cuidadoso ao superendividamento dos consumidores idosos, que vai além de somente aspectos legais.

Assim, este trabalho visa oferecer uma contribuição significativa para um debate sobre a realidade dos consumidores idosos, reflexão que se mostra cada vez mais premente, especialmente à luz do crescente processo de envelhecimento da população brasileira, ressaltando a urgência de soluções que promovam não apenas a proteção legal e jurídica desse grupo vulnerável, mas que também fomentem, de forma efetiva, sua dignidade e autonomia. Diante desse cenário, torna-se evidente a

relevância e a urgência de estudos sobre a temática em questão, reiterando sua pertinência prática e teórica no cenário contemporâneo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. 7. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Lei do superendividamento: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2024. E-book. ISBN 9786553628908. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553628908/>. Acesso em: 15 set. 2024.

ARAÚJO, Pedro; LIMA, Marcelo. A importância da compreensão dos produtos financeiros para evitar o endividamento. **Revista Brasileira de Finanças**, São Paulo, v. , n. 2, p. 89-103, 2020.

ASSOCIAÇÃO DOS ADVOGADOS DE SÃO PAULO. **Procon-SP lança Central do Superendividamento**. São Paulo, 12 jul. 2021. Disponível em: [https://www.aasp.org.br/noticias/procon-sp-lanca-central-do-superendividamento/#:~:text=O%20Procon%20DSP%20disponibilizar%C3%A1%20uma,prevenir%20e%20tratar%20o%20superendividamento](https://www.aasp.org.br/noticias/procon-sp-lanca-central-do-superendividamento/#:~:text=O%20Procon%20DSP%20disponibilizar%C3%A1%20uma,prevenir%20e%20tratar%20o%20superendividamento.). Acesso em 22 set. 2024.

BALDI, Rafael. Crédito consignado: aspectos relevantes. **Câmara Legislativa**, 2023. disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/casp/apresentacoes-em-eventos/2023/ap-30-10-23-impactos-do-aumento-da-autonomia-do-servidor-no-uso-do-consignado-pl-2591-23/rafael-baldi>. Acesso em 06 ago. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estatísticas monetárias e de crédito**. Brasília, 2024. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/estatisticasmonetariascredito>. Acesso em 28 ago. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é margem consignável**. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-margem-consignavel>. Acesso em 18 ago. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de cidadania financeira**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br>. Acesso em 23 set. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de economia bancária e crédito**. Brasília, 2007. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/>. Acesso em: 05 ago. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de economia bancária e crédito**. Brasília, 2009. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/>. Acesso em: 05 ago. 2024.

BARRETO, Adriana. **Idoso: parte mais fraca na relação de consumo**. 2017. Disponível em: <https://consumoempauta.com.br/idoso/>. Acesso em: 02 set. 2024.

BENJAMINN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA Leonardo. IX Práticas abusivas In: BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/manual-de-direito-do-consumidor/12503977051>. Acesso em 10 ago. 2024.

BERGSTEIN, Laís; KRETZMANN, Renata P. Noções **Práticas de Prevenção e Tratamento do Superendividamento**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786553620360. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553620360/>. Acesso em: 23 set. 2024.

BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Núcleos de conciliação e mediação de conflitos nas situações de superendividamento: conformação de valores da atualização do Código de Defesa do Consumidor com a Agenda 2030. São Paulo, **Revista de Direito do Consumidor**, v. 138, p. 49-68, Nov./Dez, 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 1 jun. 2024.

BRASIL. **DECRETO nº 11.567, de 30 de novembro de 2023**. Altera o Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022, que regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, e dispõe sobre os mutirões para a repactuação de dívidas para a prevenção e o tratamento do superendividamento por dívidas de consumo. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1 dez. 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Decreto/D11567.htm#:~:text=Alterar%20o%20Decreto%20n%C2%BA%2011.150,de%201990%20%2D%20C%C3%B3digo%20de%20Defesa. Acesso em: 1 jun. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: http://planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em 10 jun. 2024.

BRASIL. **Lei n.º 10.741, de 1 de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 01 out. 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm>. Acesso em: 04 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003**. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 dez. 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.820.htm. Acesso em: 03 set.2024.

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 01 de julho de 2021**. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 01 de jul. 2021. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm. Acesso em: 03 jun. 2024.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Cartilha de Educação Financeira para Pessoas Idosas**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/CartilhadeEducaoFinanceiraparaPessoasIdosas.pdf>. Acesso em: 23 set. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1871326/RS**. Ação de obrigação de fazer. Plano de saúde. Contrato coletivo por adesão. Falecimento do titular. Dependente idosa. Pretensão de manutenção do benefício. Relator: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Data do julgamento: 01.09.2020. Diário da Justiça eletrônico, 9 de setembro de 2020.. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/busca?q=falecimento+do+titular+de+plano+de+sa%C3%BAde>. Acesso em: 03 jun. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 586.316/MG**. Relator: MINISTRO HERMAN BENJAMIN. Data do julgamento: 17.04.2007. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200301612085&dt_publicacao=19/03/2009. Acesso em 14 set. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Ementa nº 586.316**. Diário do Judiciário Eletrônico. Brasília, Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?seq=683195&tipo=0&nreg=200301612085&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20090319&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 14 set. 2024

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Apelação Cível nº 1095565/DF**. Relatora: SIMONE LUCINDO. Data do julgamento: 15.05.2018. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/busca?q=simone+lucindo>. Acesso em 14 set. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor**. Grupo de Trabalho (portaria CNJ n. 55/2022, de 17 de fevereiro de 2022). 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/08/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso em 10 agos. 2024.

CAPEZ. F. Nova Lei do superendividamento: uma rápida visão. **Consultor Jurídico**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-out-21/con-troversias-juridicas-lei-superendividamento-rapida-visao>. Acesso em 18 agos. 2024.

CAPEZ. F. De dívidas a consignado: consumidor e a nova lei do superendividamento. **Migalhas**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/348405/de-dividas-a-consignado-consumidor-e-a-nova-lei-de-superenvidamento>. Acesso em 18 agos. 2024.

CARNEIRO, N.K.F. **Superendividamento do consumidor**: A hipervulnerabilidade do idoso no âmbito de contratos de concessão de crédito. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito), Universidade Federal do Mato Grosso, Barra do Garças, 2019.

CARQUI, Vagner Bruno Caparelli. **Princípio do crédito responsável**: evitabilidade do superendividamento e promoção da pessoa humana na sociedade de consumo. 2016. 220 f. Dissertação (Mestrado em Direito Público) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2016. DOI <http://doi.org/10.14393/ufu.di.2016.169>. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/18854>. Acesso em 19 set. 2024.

CARVALHO, Júlia; SANTOS, Renata. **A solidariedade intergeracional e os riscos financeiros para os idosos**. Revista de Estudos Intergeracionais, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3. p. 55-0, 2019.

CARVALHO, L; RUGITSK, F. Growth and distribution in Brazil the 21 st century: revisiting the wage-led versus profit led debate, **Working Paper Series**, 2015-25, 2015.

CIDADANIA FINANCEIRA. **Empréstimo consignado: características, acesso e uso**. Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (DEPEF), Banco Central, 2019. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/art7_emprestimo_consignado.pdf. Acesso em: 06 ago. 2024.

CINTRA, M. **A reestruturação patrimonial do sistema bancário brasileiro e os ciclos de crédito entre 1995 e 2005**. In: CARNEIRO, R. (org). A supremacia dos mercados e a política econômica do governo Lula. São Paulo. UNESP, 2006, pp. 321-346.

COELHO, Mariana Carvalho Victor; AYALA, Patryck de Araujo. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso e sua tendência ao superendividamento no contexto de uma sociedade de hiperconsumo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, Ano 28, Vol. 121, jan-fev/2019, p. 248-274. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/130168>. Acesso em 07 jun. 2024.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, BENS, SERVIÇOS E TURISMO. Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), **Portal do Comércio**, 2024. Disponível em:

https://portaldocomercio.org.br/publicacoes_posts/pesquisa-de-endividamento-e-inadimplencia-do-consumidor-peic-marco-de-2024/. Acesso em 07 ago. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Cartilha sobre superendividamento**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/08/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso em: 20 set. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Movimento pela conciliação**. Disponível em : <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/nucleos-de-conciliacao/#:~:text=Nos%20N%C3%BAcleos%20de%20Concilia%C3%A7%C3%A3o%20as,demanda%20dos%20processos%20em%20tr%C3%A2mite>. Acesso em 20 set. 2024.

DE LIMA, Clarissa Costa. **Empréstimo responsável: os deveres de informação nos contratos de crédito e a proteção do consumidor contra o superendividamento**. Dissertação (mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de 46 Direito. Programa de Pós-Graduação em Direito. Orient: MARQUES, Cláudia Lima. Porto Alegre, 2006.

FACHIN, Luiz Edson. **Estatuto Jurídico do Patrimônio Mínimo**. Rio de Janeiro: Ed. Renovar, 2001.

FASSARELLA, R. L. **Impacto da lei de crédito consignado nos diferentes tipos de crédito para pessoa física**. 2010. 35 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Mestrado Profissional em Administração, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças, Vitória, 2010.

FERREIRA, H; e LIMA, J. A insustentável leveza do ter: crédito e consumismo no Brasil. **Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política**, n. 38, pp. 59-88, 2014.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. Guia de uso responsável do crédito. **FEBRABAN**. 2016. Disponível em: https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/2Cartilha_cre%CC%81dito_final_19_01.pdf. Acesso em 26 ago. 2024.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. Crédito consignado aspectos relevantes. **FEBRABAN**. 2023. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/casp/apresentacoes-em-eventos/2023/ap-30-10-23-impactos-do-aumento-da-autonomia-do-servidor-no-uso-do-consignado-pl-2591-23/rafael-baldi>. Acesso em 26 ago. 2024.

FILOMENO, José Geraldo Brito. [arts. 4º e 5º]. In: GRINOVER, Ada Pellegrini, et.al., **Código brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004. p. 73-75

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. No Brasil, o crédito de consumo voltado a pessoas físicas está em patamar elevado. **Portal FGV**. 2023. Disponível em:

<https://portal.fgv.br/noticias/brasil-credito-consumo-voltado-pessoas-fisicas-esta-patamar-elevado-revela-estudo>. Acesso em 28 ago. 2024.

GAGLIANO, Pablo Stolze; OLIVEIRA, Carlos Eduardo Elias de. Comentários à Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181 de 1º de Julho de 2021) e o princípio do crédito responsável. **Revistas Síntese**: Direito Civil e Processual Civil, São Paulo, v. 23, n. 133, set./out.2021. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/157064>. Acesso em 18 set. 2024.

GARCIA, Leonardo Medeiros de. **Direito do Consumidor**. 10. ed. Bahia: Juspodivm, 2016.

GARCIA, Leonardo. Três anos de vigência da Lei do Superendividamento. O que mudou?. **Consultor Jurídico**, 2024. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2024-mai-15/tres-anos-de-vigencia-da-lei-do-superendividamento-o-que-mudou/#_ftn5. Acesso em 23 set. 2024.

GIANCOLI, Brunno. **Curso de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2024. E-book. ISBN 9788553623303. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553623303/>. Acesso em: 12 ago. 2024.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Brasileiro de 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38186-censo-2022-numero-de-pessoas-com-65-anos-ou-mais-de-idade-cresceu-57-4-em-12-anos>. Acesso em 08 ago. 2024.

KRETZMANN, Renata Pozzi. **Informação nas relações de consumo**: o dever de informar do fornecedor e suas repercussões jurídicas. Belo Horizonte: Casa do Direito, 2019.

LIMA, Clarissa Costa de (org). **Direito do consumidor endividado II: vulnerabilidade e inclusão**. São Paulo: Ed. RT, 2016, p. 117.

LIMA, Lucas Inácio de; MORAIS, Hugo Azevedo Rangel de. A importância da educação financeira na prevenção do superendividamento de idosos por empréstimos consignados. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**. São Paulo, v. 10, n. 08, ago. 2024. ISSN: 2675-3375. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/15306>. Acesso em 23 set. 2024.

LÔBO, Paulo Luiz Netto. A informação como direito fundamental do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 37, p. 59-76, 2001, p. 69.

LOUZADA, Vanessa Vilarino. A Tutela Constitucional do Consumidor. **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo**, São Paulo, v. 33, n. 8706, p. 161-190, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://www.revistadostribunais.com.br/maf/app/delivery/document#>. Acesso em: 15 maio 2021.

MACIEL, V. **Direito Tributário**. Rio de Janeiro: Instituto Signorelli, 2008.

MALFATTI, Alexandre David. **O direito de informação no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Alfabeto Jurídico, 2003. p. 249.

MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Ed. RT, 3ª ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2012, p. 76.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo; RT, 2016, p. 338 e ss.

MARQUES, Cláudia Lima. **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. *E-book*. ISBN 9788530992156. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978853992156/>. Acesso em: 31 ago. 2024.

MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas, a partir da dogmática do Direito do Consumidor. **Civilistica.com**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p. 1–30, 2022. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/872>. Acesso em: 27 set. 2024.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 156 – 157

MARQUES, Cláudia Lima. Superação das antinomias pelo diálogo das fontes: o modelo brasileiro de coexistência entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002. **Revista da ESMESE**. N. 7, 2004, p. 27

MIGALHAS. **De dívidas à consignado**: Consumidor e a nova lei do superendividamento. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/348405/de-dividas-a-consignado-consumidor-e-a-nova-lei-de-superendividamento>. Acesso em 01 ago. 2024.

MIGALHAS. **Com base na nova lei do superendividamento, TJ-GO condena banco**. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/quentes/348360/com-base-na-nova-lei-do-superendividamento-tj-go-condena-banco>>. Acesso em: 22 set. 2024.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2024. *E-book*. ISBN 9786559648856. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559648856/>. Acesso em: 06 set. 2024.

MIRAGEM, apud NISHIYAMA, Adolfo. DENSA, Roberta. A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes. **Revista de Direito do Consumidor**, n. 76, out-dez 2010. p. 27.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 5. ed. rev, atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 125.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MONTENEGRO, Manuel Carlos. **CNJ Serviço: o que muda com a Lei do Superendividamento?**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-servico-o-quemuda-com-a-lei-do-superendividamento/>. Acesso em 18 set. 2024.

NEGREIROS, Teresa. **Teoria do contrato: novos paradigmas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

SANTOS, Adrianna de Alencar Setubal; VASCONCELOS, Fernando Antônio de. **Novo Paradigma da Vulnerabilidade: Uma Releitura a Partir da Doutrina**. Revista de Direito do Consumidor, v. 116/2018, n. 12690, p. 19-49, mar-abr, 2018.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais**. 4. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006, p. 42.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Mínimo existencial e relações privadas: algumas aproximações**. In: MARQUES, Claudia Lima; CAVALAZZI, Rosângela Lunardelli;

SILVA, José Afonso. **Curso de Direito Constitucional**. 14. ed. São Paulo, Malheiros, 1999. p. 177.

SILVA, Laura Leal. **Crédito Consignado INSS: Impacto no consumo e endividamento das famílias de Campo dos Goytacazes - RJ**. 2022. p. 64. Monografia. Universidade Federal Fluminense - UFF. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/25094/Laura%20Leal%20da%20Silva%20%282022%29%2C%20Cr%C3%A9dito%20consignado%20INSS%20-%20impacto%20no%20consumo%20e%20no%20endividamento....pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 18 set. 2024.

SILVA, Maria; ALMEIDA, João. Superendividamento de idosos no Brasil: desafios e soluções. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v.9, n. 4, p. 5-90, 2020.

SILVA NETO, Orlando Celso da. Aspectos jurídicos pré-contratuais da concessão de crédito ao consumidor: existência de deveres acessórios complementares às obrigações genéricas previstas no Código de Defesa do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, Ano 24, Vol.98, mar-abr/2015, p.15-35.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. volume único. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense; Método, 2021.

TAVARES, Luana; Silva, André. A educação financeira e sua importância na gestão das finanças pessoais. **Revista de Educação Financeira**, Curitiba, v. 5, n. 1, p.40-55, 2018.