

**FACULDADE EVANGÉLICA DE RUBIATABA
CURSO DE DIREITO
JHENIFFER DA SILVA MACEDO**

**A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO E AS REGRAS DE
CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO**

**RUBIATABA/GO
2024**

JHENIFFER DA SILVA MACEDO

**A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO E AS REGRAS DE
CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO**

Monografia apresentada como requisito parcial à conclusão do curso de Direito da Faculdade Evangélica de Rubiataba, sob orientação da professora mestra Nalim Rodrigues Ribeiro Almeida da Cunha Duvallier.

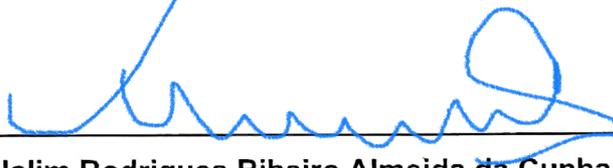
**RUBIATABA/GO
2024**

JHENIFFER DA SILVA MACEDO

**A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO E AS REGRAS DE
CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO**

Monografia apresentada como requisito parcial à conclusão do curso de Direito da Universidade Evangélica de Goiás Campus Rubiataba, sob orientação da professora mestra Nalim Rodrigues Ribeiro Almeida da Cunha Duvallier.

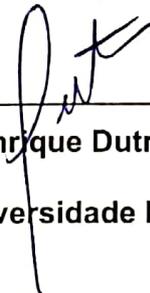
MONOGRAFIA APROVADA PELA BANCA EXAMINADORA EM 14/02/2024



Mestra Nalim Rodrigues Ribeiro Almeida da Cunha Duvallier
Orientadora
Professora da Universidade Evangélica de Goiás - Campus Rubiataba



Mestre Edilson Rodrigues
Examinador
Professor da Universidade Evangélica de Goiás - Campus Rubiataba



Mestre Pedro Henrique Dutra
Examinador
Professor da Universidade Evangélica de Goiás - Campus Rubiataba

A Deus, que está comigo em todos os meus dias e em qualquer circunstância, à minha avó, Valdete, que tanto fez e faz por mim e à minha família.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus que com a sua presença me encorajou e fortaleceu durante toda essa jornada.

À minha família por todo apoio e paciência.

Aos irmãos da Primeira Igreja Batista de Crixás pelo acolhimento e carinho.

Às minhas colegas da faculdade, companheiras durante todo o curso, Bruna, Juliana, Kaízya, Adriely, Camila, Gesyellen e Lorena.

Ao pessoal da Promotoria de Justiça da Comarca de Crixás que tanto me auxiliaram e ensinaram.

Às funcionárias da biblioteca da Universidade Evangélica de Goiás, Campus Rubiataba, Leninha e Luzia que foram tão atenciosas e especiais.

Às minhas queridas Flávia, Rosângela e Patrícia que me ajudaram tanto e muitas vezes em momentos tão difíceis.

À Suenelva, que alugou a casa para mim e, nesta casa, pude escrever meu trabalho e chegar tranquilamente da faculdade para casa.

A todos os meus professores, em especial à minha orientadora Nalim Cunha que me orientou com tanta dedicação e competência.

RESUMO

O objetivo dessa monografia é compreender quais os critérios utilizados pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás quanto à caracterização e aplicação da proteção no que diz respeito à hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas relações de consumo. Nesse sentido, busca-se responder a seguinte problemática: Como o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás constata e aplica as regras sobre a hipervulnerabilidade do consumidor idoso na contratação de empréstimo consignado com bancos? Para atingimento deste objetivo desenvolveu-se o presente estudo por meio de revisão bibliográfica e pesquisa documental no site do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás por intermédio do método dedutivo. A importância desse estudo justifica-se pelo fato de que cada vez mais tem aumentado o número de idosos vítimas de abusos praticados no mercado de consumo, e, por isso, é necessário que sejam esclarecidas e pontuadas as questões acerca da sua hipervulnerabilidade nas relações de consumo. O resultado alcançado afirma que a hipervulnerabilidade do consumidor idoso se constata com o preenchimento do critério legal, qual seja idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos para ser considerado idoso, nos termos da Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso). Vislumbrando-se que outras características não têm o condão de firmar requisitos da sua vulnerabilidade agravada, mas sim um reforço a ela. Essa ideia interfere na contratação de empréstimo consignado na medida em que garante aos idosos, assim definidos nos termos do Estatuto do Idoso, uma proteção especial contra possíveis práticas abusivas praticadas nesse tipo de empréstimo sem que tenham que comprovar que possuem outras características como grau de instrução, renda, saúde etc.

Palavras-chave: Abusividade. Empréstimo Consignado. Hipervulnerabilidade. Idoso.

ABSTRACT

The objective of this monograph is to understand the criteria used by the Court of Justice of the State of Goiás regarding the characterization and application of protection with regard to the hypervulnerability of elderly consumers in consumer relationships. In this sense, we seek to answer the following problem: How does the Court of Justice of the State of Goiás determine and apply the rules on the hypervulnerability of elderly consumers when taking out loans with banks? To achieve this objective, this study was developed through bibliographical review and documentary research on the website of the Court of Justice of the State of Goiás using the deductive method. The importance of this study is justified by the fact that the number of elderly people who are victims of abuse committed in the consumer market has increasingly increased, and, therefore, it is necessary to clarify and address questions about their hypervulnerability in social relationships. consumption. The result achieved states that the hypervulnerability of elderly consumers is verified by fulfilling the legal criteria, which is age equal to or greater than 60 (sixty) years to be considered elderly, under the terms of Law No. 10,741/2003 (Statute of the Elderly) and that other characteristics do not have the capacity to be requirements for their aggravated vulnerability, but rather reinforce it. This idea interferes with the contracting of a payroll loan as it guarantees the elderly, as defined under the terms of the Elderly Statute, special protection against possible abusive practices carried out in this type of loan without them having to prove that they have other characteristics such as level of education. , income, health, etc.

Keywords: Abusiveness. Payroll loan. Hypervulnerability. Elderly.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Apresenta similaridades e diferenças entre os julgados analisados 48

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CDC Código de Defesa do Consumidor

TJGO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

INSS Instituto Nacional do Seguro Social

SUMÁRIO

Sumário

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DOS IDOSOS NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO	12
2.1	DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO.....	14
3	DA ATUAÇÃO ABUSIVA NA CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO.....	28
3.1	DO CRÉDITO CONSIGNADO	28
3.2	DA ABUSIVIDADE NOS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO 31	
4	ANÁLISE DA JURISPRUDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS	37
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	48

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 trouxe em seu texto a previsão de direitos fundamentais, dentre eles, passou a prever a defesa dos consumidores, estabelecendo que isso aconteceria na forma da lei. No ano de 1990, foi publicado o Código de Defesa do Consumidor o qual está fundamentado na necessidade de conferir equilíbrio às relações de consumo, para isso ele busca oferecer amparo ao consumidor no que diz respeito à sua vulnerabilidade em relação ao fornecedor.

O art. 4º, inciso I, do CDC, apresenta como princípio o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, pontua-se que essa vulnerabilidade é intrínseca ao consumidor, pois em se tratando de pessoa física tem-se uma presunção absoluta, não se exigindo comprovação conforme doutrina de Sérgio Cavalieri Filho.

Nessa perspectiva surge na doutrina e jurisprudência a figura dos hipervulneráveis que são consumidores detentores de uma vulnerabilidade agravada e, portanto, exigem uma proteção ainda maior no mercado de consumo, é o caso dos idosos, crianças, pessoas com deficiência, etc. Em se tratando, especificamente, do idoso Afonso (2013) afirma que sua vulnerabilidade agravada decorre de diversos fatores como a idade avançada, fragilidade do corpo e da mente pelo processo de envelhecimento, além da sensação de aproximação do findar da vida.

Nesse contexto, este estudo traz o seguinte questionamento: Como o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás constata e aplica as regras sobre a hipervulnerabilidade do consumidor idoso na contratação de empréstimo consignado com bancos?

Diante do exposto, o objetivo geral deste trabalho é compreender quais os critérios utilizados pelo Tribunal de Justiça goiano para reconhecer na prática a hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas relações de consumo. E como objetivos específicos delimita-se: estudar a caracterização da relação de consumo e a proteção dos hipervulneráveis, além da evolução dos direitos dos idosos no ordenamento jurídico brasileiro; entender como ocorre essa abusividade nos contratos de empréstimo consignado e quais as características desse tipo de contrato e analisar a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás para entender qual é o seu entendimento acerca da hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas relações consumeristas.

A metodologia utilizada foi a revisão bibliográfica e pesquisa documental do tema por meio do método dedutivo e através de um estudo exploratório no qual foi possível compreender o problema e, ao fim, desenvolver uma hipótese. Nesse sentido, os requisitos estão apresentados de forma qualitativa, uma vez que se fez uma análise valorativa dos dados. Para isso, foram utilizados livros eletrônicos da biblioteca virtual da Universidade Evangélica do Estado de Goiás, pertencentes à literatura nacional. Foi pesquisado na plataforma digital google acadêmico trabalhos que contribuíssem para a composição do material bibliográfico e, por fim, realizou-se, pesquisa documental no site de jurisprudência do TJGO, com os termos “consumidor idoso” e “hipervulnerável” do ano de 2021 ao ano de 2023.

Levando em consideração o atual cenário sobre os abusos praticados em face do idoso no mercado de consumo, esse estudo justifica-se pelo fato de que cada vez mais os idosos têm sido vítimas de práticas abusivas no mercado de consumo, as quais inclusive os levam a situação de comprometimento da renda necessária à sua subsistência. Situação essa que representa uma afronta ao princípio constitucional da dignidade da pessoa humana. Além disso, é necessário que não reste dúvidas no que diz respeito à proteção conferida ao idoso no ordenamento pátrio, para que este possa, de fato, exercer seus direitos, concretizando o que legalmente lhe é assegurado.

No primeiro capítulo deste trabalho são abordados sobre como se deu a evolução dos direitos dos idosos no ordenamento jurídico brasileiro, como se caracteriza uma relação de consumo, como surge e qual é o fundamento da hipervulnerabilidade dos consumidores. Após, o próximo capítulo analisa as características do crédito consignado, e serão abordados exemplos de práticas abusivas presentes nos contratos de empréstimo consignado. Por fim, o último capítulo realiza uma análise da jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás no que diz respeito à constatação da hipervulnerabilidade dos idosos.

2 A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DOS IDOSOS NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

Este capítulo terá por foco analisar conceitos basilares e norteadores acerca da hipervulnerabilidade do consumidor no que se refere à concessão de empréstimo consignado pelos bancos. No primeiro tópico será analisado como se caracteriza uma relação jurídica de consumo, com suas teorias e divergências no campo doutrinário. No segundo tópico, será analisada a figura dos hipervulneráveis nas relações de consumo. A seguir, no terceiro tópico, será observada a evolução histórica da proteção jurídica do idoso no ordenamento pátrio. Há estreita relação dessas abordagens com o problema desta pesquisa, visto que para se discutir questões referentes ao idoso na condição de consumidor é preciso, primeiro, entender quando se caracteriza uma relação jurídica de consumo, verificar como surge o conceito de hipervulnerabilidade na relação consumerista e qual é o seu fundamento, e estudar como a proteção jurídica do idoso evoluiu historicamente para se chegar ao que se tem hoje.

Conforme a Organização Mundial da Saúde, até 2025 o Brasil poderá ser o sexto país mais velho do mundo com mais de 34 milhões de idosos. A despeito disso, tem-se que o envelhecimento populacional é uma realidade decorrente de diversos fatores tais como a evolução da ciência, queda da fecundidade, dentre outros. Todavia, o olhar preconceituoso e de repulsa com relação à população idosa ainda opera na sociedade contemporânea (AFONSO, 2013).

A partir desse raciocínio, vê-se que embora o envelhecimento seja algo natural e inerente ao ser humano muitos são os desafios enfrentados pelos idosos na sociedade atual, sobretudo, no que tange ao desprezo à condição de idoso, seja devido aos cuidados que essa fase da vida requer, seja porque para muitos ela pode representar fraqueza e debilidade humana, etc.

Partindo dessa premissa, fez-se necessário pontuar o conceito de idoso para o ordenamento jurídico brasileiro. Segundo Afonso (2013), no ano de 1994, existiu uma discussão acerca do critério a ser utilizado para estabelecer uma definição legal de idoso, isso porque nesse ano foi editada a lei n. 8.842/1994 (Política Nacional do Idoso) a qual adotou o critério cronológico para a definição de idoso, desse modo, idoso é todo aquele que tenha idade igual ou superior a 60 anos de idade.

Posteriormente, a Lei n. 10.741/2003 (Estatuto do idoso) caminhou no mesmo sentido. Nota-se que o autor chama atenção para o fato de que o texto legal foi bem claro e objetivo ao adotar um posicionamento acerca das discussões que permeavam a definição de idoso, não se admitindo uma interpretação com base em critérios psicológicos e socioeconômicos.

Ainda nessa esteira, cumpre destacar como a proteção ao idoso deu seus primeiros passos no ordenamento jurídico brasileiro. Nas palavras de Afonso (2013) somente a partir da constituição de 1934 passou serem previstos direitos ao idoso. Todavia, essa previsão se limitava a direitos de ordem previdenciária e trabalhista. Foi com a constituição de 1988 que tudo mudou e o idoso passou a ter uma amplitude no reconhecimento dos seus direitos. Não se pode deixar de frisar que as ideias do pensamento acima exposto evidenciam que somente após a promulgação da Magna Carta os idosos puderam ser inseridos numa proteção especial e vistos a partir de um olhar mais atento, com o foco de assegurar-lhes direitos fundamentais.

Conforme prevê o artigo 230 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 é dever da família, do Estado e da sociedade executar ações de amparo ao idoso e resguardá-lo em seus direitos. Essas ações precisam ser cuidadosas no sentido de serem adequadas à realidade física, biológica e psíquica do idoso (AFONSO, 2013). A partir desse raciocínio, vê-se que o comando constitucional se direciona às três esferas da sociedade, de modo a não isentar ninguém do dever de amparo à pessoa idosa, uma vez que seja no âmbito familiar, convívio com a sociedade ou diante do Poder Público o idoso deve ser protegido da violação dos seus direitos.

Ainda é importante notar que a proteção ao idoso decorre do Princípio Constitucional da dignidade da pessoa humana bem como da solidariedade, a qual pressupõe sobre o dever de se solidarizar com aqueles que necessitam de um cuidado especial (AFONSO, 2013). Significa que a Dignidade da Pessoa Humana como princípio que irradia todo o ordenamento jurídico brasileiro, justifica e traz base para a defesa do idoso, assim como o princípio da solidariedade já que o idoso em face de todos os efeitos do processo de envelhecimento necessita de uma atenção especial.

No âmbito infraconstitucional a tutela jurídica do idoso ocorre somente a partir do ano de 1994, com a edição da Lei n. 8.842/1994 que criou a “Política Nacional do Idoso”, essa lei tem como objetivo implantar uma política efetiva de proteção e defesa do idoso, e também assegurar o respeito e a concretização dos seus direitos na

sociedade (AFONSO, 2013). É evidente que o autor chama atenção para o fato de que a edição da referida lei representou um grande avanço na proteção jurídica do idoso que até então se mantinha estagnada, mas a partir da nova ótica trazida pela Constituição Federal de 1988 essa proteção ganhou impulso para avançar, isso porque a Constituição é a norma que deve refletir em todas as demais.

Nesse mesmo raciocínio destaca-se o alinhamento da Política Nacional do Idoso com o texto Constitucional, pois no seu artigo 3º, inciso I, ela estabelece como um de seus princípios o dever da família, da sociedade e do Estado no amparo ao idoso. Diante disso, é notória a preocupação do legislador em se adequar à Carta Maior e direcionar, mais uma vez, o papel de respeitar e resguardar os direitos dos idosos a todos, pois em vários segmentos da sociedade surgem entraves para impedir que os idosos gozem de seus direitos e da proteção que a eles é assegurada constitucionalmente. Tudo isso ganha ainda mais força com a edição do decreto n. 1948/1996 que regulamenta a Política Nacional do Idoso.

E para que essa proteção se torne ainda mais palpável, ativa e real, a Lei nº 8.842 veio promover transformações na vida dos idosos levando em consideração as diferenças econômicas, sociais e regionais, sobretudo as diferenças entre os meios rural e urbano (AFONSO, 2013). Nesse sentido os pontos explorados pela norma são relevantes, pois o idoso de classe média, que reside no meio urbano e dispõe de determinado poder aquisitivo não enfrenta a mesma realidade do idoso que, por exemplo, se encontra em situação de vulnerabilidade econômica, sem apoio dos familiares e por diversas vezes sobrevive de benefícios de cunho previdenciário ou assistencial.

Posteriormente, no ano de 2003, foi publicada a Lei Federal nº 10.741, do Estatuto do Idoso, que foi regulamentada pelo Decreto n. 5.109/2004 e se tornou a norma infraconstitucional mais importante sobre a proteção ao idoso que agora ganha estatuto próprio e avança no sentido de tornar concreto o resguardo e a defesa da pessoa idosa.

2.1 DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXII, estabeleceu que cabe ao Estado, na forma da lei, promover a defesa do consumidor. Nesse sentido, compreende-se que a promulgação da Magna Carta representou um avanço

significativo na proteção e defesa do consumidor, uma vez que trouxe uma norma de aplicabilidade mediata que exigiu do Poder Estatal a criação de um código para a defesa dos direitos dos consumidores, o qual foi criado visando atender a um anseio constitucional.

Isso porque, conforme Cavalieri Filho (2022, p. 23):

A massificação da produção, do consumo e da contratação deixou o consumidor em desvantagem, pois, à medida que o fornecedor se fortaleceu técnica e economicamente, o consumidor teve o seu poder de escolha enfraquecido, praticamente eliminado. Não mais tendo acesso direto ao fabricante, o consumidor ficou submisso aos contratos de adesão, cujas cláusulas e condições, conforme já destacado, eram preestabelecidas ao gosto do fornecedor, de sorte a não lhe deixar alternativa que não aquela de aceitar as condições preestabelecidas, sob pena de não ter acesso aos produtos e serviços de que necessitava.

Nota-se que o Autor chama atenção para o fato de que a raiz da desigualdade da relação jurídica de consumo, onde o consumidor é a parte mais fraca, tem base no advento de uma sociedade de massa que desfavorece o consumidor e beneficia o fornecedor, além de representar um fato social que exigirá do ordenamento jurídico brasileiro uma atitude com o objetivo de se fazer concretizar o ideal constitucional de construir uma sociedade livre, justa e igualitária.

Em primeiro lugar importa dizer que o Código de Defesa do Consumidor entrou em vigor em 11 de março de 1991 com o objetivo de implantar a Política Nacional de Consumo que, embora seja pautada no reconhecimento da necessidade de amparar o consumidor em sua vulnerabilidade, na relação consumerista, não tem como objetivo favorecer, demasiadamente, o consumidor, mas sim conferir a relação jurídica de consumo equilíbrio e harmonia (FILHO, 2022).

Como é possível perceber o Autor mencionado ressalta a importância de se combater posicionamentos equivocados a respeito do Diploma Consumerista com vistas a propagar o seu real propósito, qual seja o de balancear a relação entre consumidor e fornecedor refletindo o ideal de igualdade material ou igualdade concreta previsto nos direitos fundamentais da Constituição Federal.

Nessa perspectiva, para determinar a incidência do Código de Defesa do Consumidor é preciso que esteja caracterizada a relação jurídica de consumo, a qual conforme preconiza Nunes (2021, p. 43): “haverá relação jurídica de consumo sempre que se puder identificar num dos polos da relação o consumidor, no outro o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços.” Segundo as palavras do autor, tem-se que a caracterização da relação de consumo está condicionada a

presença de um fornecedor e um consumidor que pactuam entre si a prestação de um serviço ou o fornecimento de um produto, a partir dessa premissa pode-se depreender que a relação jurídica de consumo é composta por elementos indispensáveis e interdependentes.

Em relação ao ponto apresentado, Bolzan (2023) afirma que o consumidor e o fornecedor representam o elemento subjetivo da relação de consumo, enquanto o objeto da transação entre eles, qual seja o produto e o serviço, diz respeito ao elemento objetivo. Além disso, tem-se a presença de um terceiro componente, o elemento teleológico. Nesse sentido, compreende-se que embora não exista uma definição legal da relação jurídica de consumo, ela pode ser compreendida a partir de elementos e existe uma divisão doutrinária acerca dos componentes da relação jurídica de consumo, a fim de tornar seu entendimento mais didático possível.

Os elementos subjetivos e objetivos estão previstos no artigo 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Conforme disposto no artigo 2º “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final.” Desse modo, tem-se que tal conceito abrange pessoas físicas e jurídicas, desde que essas estejam pactuando produtos ou serviços na qualidade de destinatárias finais, ou seja, representando o fim da cadeia de consumo. A respeito da pessoa jurídica, várias implicações surgiram conforme discorrer-se-á a seguir.

Quanto ao conceito de fornecedor, conforme o Diploma Consumerista poderá ser pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvam atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou de prestação de serviço. Apesar da amplitude do conceito aqui apresentado, alguns pontos merecem destaque, sobretudo, no que tange à pessoa física, pois para que essa se enquadre na definição de fornecedora é necessário o preenchimento do requisito da habitualidade, ou seja, é necessário que ela desenvolva tal atividade, habitualmente e não de maneira esporádica (BOLZAN, 2023).

Nesse raciocínio, tem-se que a pessoa que vende um bem com intuito de comprar outro ou aquela que buscando apenas desapegar-se de coisas usadas vende, ocasionalmente, não se encaixam no conceito de fornecedoras (TARTUCE; NEVES, 2022). Nota-se que os Autores chamam atenção para o fato de que é preciso diferenciar situações que correspondem a uma relação contratual que deverá incidir

as regras do Código Civil das situações em que caracterizam uma relação jurídica de consumo e se sujeitam à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, isso porque em um contrato pressupõe-se que as partes estão em condição de igualdade, já na relação de consumo o consumidor encontra-se em desigualdade em relação ao fornecedor.

Contudo, para Bolzan (2023) mesmo que a pessoa física exerça uma atividade de maneira eventual, mas com a finalidade de lucro, haveria enquadramento no conceito de fornecedora. Conforme o posicionamento do referido autor, percebe-se que a pessoa física que comercializa produtos ainda que de forma eventual, mas buscando auferir lucro se enquadra no conceito de fornecedor, a exemplo de uma estudante que vende trufas na faculdade, a fim de auferir lucro para custear seus estudos.

Já no que diz respeito à pessoa jurídica essa habitualidade repousa na atividade fim, ou seja, não basta que haja, por exemplo, a comercialização de um produto, é necessário que essa comercialização esteja ligada com a atividade fim do estabelecimento (BOLZAN, 2023). Explicando em outras palavras, o autor quis ponderar que se um determinado estabelecimento que tem como atividade fim o comércio de flores resolve colocar à venda em seu estabelecimento o berço que foi usado pelo filho da proprietária essa relação não será de consumo, uma vez que não está ligada a atividade principal.

Além disso, a norma consumerista também abarca os entes despersonalizados que nas palavras de Bolzan (2023, p. 56):

[...] são aqueles que não possuem personalidade jurídica (no âmbito mercantil nem no civil), mas que o Diploma Consumerista considerou sujeitos de obrigações na qualidade de fornecedor quando exercerem atividades produtivas no mercado de consumo.

Acerca do pensamento apresentado, pode-se concluir que os entes despersonalizados, embora desprovidos de personalidade jurídica, exercem uma atividade que os enquadra no restante do que diz o *caput* do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, e disso decorre a necessidade de serem abarcados pelo conceito de fornecedor.

Um exemplo significativo é a massa falida, a respeito dela Cavalieri Filho (2022, p. 112) afirma que:

Os produtos colocados no mercado ou o resultado dos serviços prestados continuarão sob a tutela jurídica do Código de Defesa do Consumidor, quer se trate de quebra total da pessoa jurídica, quer se trate de quebra com continuidade das atividades.

O exemplo exposto acima evidencia que a falência de uma empresa não impede que o Código de Defesa do Consumidor continue tendo incidência no tocante às obrigações resultantes das atividades anteriormente desenvolvidas, cabendo ao administrador judicial zelar pelo cumprimento das normas consumeristas.

Outro exemplo de grande destaque são as pessoas jurídicas de fato ou sociedades em comum ou irregular que, embora não seja uma pessoa jurídica nos ditames legais, exerce de fato atividades industriais, comerciais, de prestação de serviço, seria o que conhecemos por camelô (BOLZAN, 2023). Nesse sentido, compreende-se que o fato de não preencherem os requisitos legais, administrativos e burocráticos para constituição de uma pessoa jurídica não é empecilho para que as atividades desenvolvidas por eles se enquadrem na chamada atividade de consumo, além do que isso também decorre do fato de que tais agentes têm participação significativa no mercado de consumo.

Ainda é importante discorrer acerca dos elementos objetivos da relação jurídica de consumo, quais sejam produto e serviço. O § 1º do art. 3º do CDC apresenta a definição legal de produto e a respeito desse conceito Bolzan (2023) afirma que embora essa definição seja muito restrita nada impede que a doutrina interprete esse conceito de maneira mais abrangente possível, a fim de incluir em tal concepção qualquer bem colocado à disposição no mercado de consumo. Conforme a ideia apresentada, tem-se que o conceito de produto apresentado pelo CDC foi alvo de críticas por parte da doutrina, pois não abarcou todos os bens adquiridos pelo consumidor, não restando outra alternativa a não ser conceber uma interpretação mais extensiva e condizente com a realidade.

Além disso, o fato de o produto adquirido pelo consumidor ser usado não impede que esteja incluído no conceito legal. Contanto que o vendedor deste produto se enquadre no conceito de fornecedor, e esteja caracterizada a relação jurídica de consumo (BOLZAN, 2023). Para explicar melhor a ideia tem-se o exemplo da compra de um celular usado em uma loja de celulares, pois o produto colocado à disposição está ligado à atividade fim desse determinado fornecedor, e além disso a essa venda se aplica, por exemplo, a proteção com relação aos vícios.

Outra questão de grande relevância refere-se à amostra grátis que, segundo Nunes (2021, p. 50): “[..] o produto entregue como amostra está submetido a todas as exigências legais de qualidade, garantia, durabilidade, proteção contra vícios, defeitos, etc.” Significa que o fato de o produto ter sido adquirido pelo consumidor sem uma contraprestação pecuniária de sua parte não descaracteriza a relação jurídica de consumo e, conseqüentemente, não afasta a incidência do CDC. Portanto, caso o consumidor sofra algum dano decorrente desse produto gratuito poderá socorrer-se da proteção consumerista.

Seguindo na apresentação dos elementos objetivos tem-se o serviço que conforme o art. 3º, § 2º do CDC apresenta o seguinte conceito “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. Não se pode deixar de frisar as ideias da definição legal acima exposta, pois elas evidenciam que se trata de uma concepção exemplificativa uma vez que qualquer atividade prestada por um fornecedor a um consumidor se enquadraria no referido conceito legal.

Ainda é importante notar que o dispositivo legal destaca que o serviço deve ser prestado mediante remuneração e, a respeito dela, Nunes (2021) pontua que essa remuneração deve ser interpretada como sendo qualquer tipo de cobrança ou repasse direto ou indireto. Conforme o posicionamento do referido autor, percebe-se que a remuneração pode ser indireta e não necessariamente paga imediatamente no momento em que o serviço é prestado como normalmente imagina-se, fato esse que pode não ser de conhecimento de grande parte dos consumidores.

Um exemplo disso seria o estacionamento de determinado shopping que embora não se cobre diretamente por guardar o veículo direciona a cobrança desse serviço para o preço das mercadorias (NUNES, 2021). Significa que nesse caso a remuneração se dá de forma indireta, outra situação bem diferente é a do encanador que, visando ajudar seu amigo, realiza para ele um serviço de encanamento e não cobra por isso, ou seja, aqui refere-se a um serviço prestado sem remuneração.

Ademais, é importante pontuar que conforme o artigo 22 do CDC “os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes e seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.” Nesse sentido, conforme o dispositivo legal acima transcrito, as normas do diploma consumerista incidem na

prestação de serviços públicos os quais devem estar submetidos a um controle de qualidade tal qual os serviços privados.

Todavia existe uma divergência doutrinária no tocante ao questionamento se todos os serviços públicos estão sujeitos às normas do CDC. A respeito dessa discussão Cavalieri Filho (2022, p. 117) afirma que:

[...] só os serviços remunerados por tarifa podem ser regidos pelo Código de Defesa do Consumidor em razão do direito de escolha do usuário, um dos direitos básicos para o reconhecimento da condição de consumidor, e ainda pelo fato de ser a remuneração exigência necessária para a caracterização do serviço sujeito ao CDC. No serviço público custeado por taxa (espécie de tributo) não há remuneração, mas sim contribuição tributária.

Nota-se que o autor pontua o fato de que nos serviços chamados de *uti singuli*¹ a pessoa a quem se direciona a prestação do serviço tem liberdade de escolha e efetua um pagamento pelo serviço prestado diferente dos chamados *uti universi*² onde não se trata de uma escolha por parte do usuário, que aqui é um contribuinte. Um exemplo de serviço *uti singuli* é o serviço de energia elétrica e de *uti universi* é a prestação de serviço de saúde.

Em contrapartida ao posicionamento apresentado, Nunes (2021) afirma que a norma consumerista abrange quase todos os serviços públicos em razão do fato de que diante da existência de um consumidor que recebe um serviço público ou privado prestado por um fornecedor ter-se-á uma relação jurídica de consumo e a incidência das normas do CDC com a ressalva de que em se tratando de administrador contribuinte é preciso considerar outras leis do ordenamento jurídico brasileiro no que for compatível com o Diploma Consumerista.

Significa que o Autor não faz distinção entre os serviços *uti singuli* e *uti universi* para fins de aplicação do CDC basta que os demais elementos estejam devidamente caracterizados, isso porque na visão do autor o conceito deve ser interpretado de maneira ampla considerando os demais dispositivos da norma supracitada.

Para finalizar os elementos que compõem a relação jurídica de consumo, destaca-se um terceiro componente, qual seja, o elemento teleológico que nas

¹ [...] os serviços públicos que preordenam-se a destinatários individuais, cujos usuários são determináveis, os quais permitem a aferição do quantum utilizado por cada consumidor, o que ocorre com os serviços de telefone, água e energia elétrica.

² [...] aqueles que são prestados pelo Poder Público a grupamentos indeterminados, sem possibilidade de identificação dos destinatários, chamados de serviços *uti universi*.

palavras de Bolzan (2023, p. 34) “[...] nada mais é do que a finalidade com a qual o consumidor adquire produtos ou contrata serviços, qual seja: a de destinatário final.” Em relação a essa ideia tem-se que o artigo 2º do CDC, ao definir o conceito de consumidor, pontua que pode ser tanto pessoa física como pessoa jurídica desde que seja destinatária final, ou seja, criou-se um questionamento acerca de como a pessoa jurídica se enquadraria destinatária final dos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

Nesse sentido, a expressão destinatário final trouxe divergências no campo doutrinário e culminou no surgimento de três teorias: finalista, maximalista e finalista mitigada ou atenuada. A teoria finalista ou subjetiva propõe que o consumidor é o destinatário fático e econômico, sendo assim para se enquadrar nesse conceito é preciso que ele não só retire o produto ou o serviço do mercado de consumo, mas também de fato consuma-o (BOLZAN, 2023).

De acordo com essa teoria, a pessoa jurídica e o profissional que adquire produtos e serviços em hipótese alguma poderiam ser considerados consumidores, isto é, a parte mais fraca da relação de consumo, haja vista que inegavelmente o produto adquirido ou serviço prestado a essas pessoas dificilmente seria o fim da cadeia de consumo, mas sim um auxílio na sua cadeia de produção.

Já a teoria maximalista propõe que o consumidor é o destinatário fático do produto ou serviço, ou seja, exige apenas a retirada do bem do mercado de consumo (BOLZAN, 2023). Significa que com base nessa teoria a pessoa jurídica e o profissional se incluem na categoria de consumidores, uma vez que basta que seja realizada a retirada do produto ou serviço do mercado de consumo, ou seja, trata-se de ampliação das pessoas protegidas pelo Diploma Consumerista.

Contudo, com as mudanças no ordenamento jurídico brasileiro uma nova teoria surgiu: a teoria finalista mitigada ou atenuada, respaldada pelo Superior Tribunal de Justiça, por meio do REsp 1.195.642/RJ, essa teoria propõe a possibilidade da pessoa jurídica se enquadrar na definição de destinatária final e assim ser considerada consumidora, desde que comprove, no caso concreto, a sua vulnerabilidade (BOLZAN, 2023). A partir dessa nova teoria tem-se o exemplo de uma microempresa que atua na venda de doces e adquire, por exemplo, embalagens para comercializar seus doces e essas embalagens vem danificadas, nesse caso existe a possibilidade de se incidir as normas do CDC, desde que esteja configurada a sua vulnerabilidade no caso concreto.

2.2 OS HIPERVULNERÁVEIS NA RELAÇÃO CONSUMERISTA

Para compreender do que se trata a hipervulnerabilidade, qual seu fundamento jurídico e fático e a quem ela se aplica no mercado de consumo, é fundamental esclarecer que o princípio da vulnerabilidade do consumidor previsto no artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor é considerado um princípio norteador da igualdade material entre os sujeitos do mercado de consumo. Uma vez que a relação jurídica de consumo é desigual faz-se necessário criar mecanismos que lhe conferem equilíbrio e harmonia (BOLZAN, 2023).

A partir desse raciocínio, vê-se que a vulnerabilidade do consumidor não é meramente um princípio de interpretação do Diploma Consumerista, mas sim um fundamento para a proteção do consumidor, ou seja, a base que sustenta a criação dos dispositivos e mecanismos direcionados a conferir igualdade material, ou seja, igualdade concreta das relações de consumo.

No tocante ao consumidor pessoa física existe uma presunção absoluta de vulnerabilidade. Situação diferente da que ocorre com a pessoa jurídica e com o profissional nos casos de consumo intermediário, pois nesse caso a presunção é relativa e necessita de prova *in concreto* (FILHO, 2022). Explicando em outras palavras, o autor quis ponderar que, em se tratando de pessoa física como consumidora, não existirá a possibilidade de discutir a sua vulnerabilidade, tampouco de exigir que se comprove estar em situação vulnerável, já no que diz respeito ao consumidor pessoa jurídica ou profissional somente mediante a comprovação da vulnerabilidade será possível aplicar a proteção do CDC.

Ainda é importante diferenciar a vulnerabilidade da hipossuficiência. Segundo os autores Tartuce e Assunção (2022), a expressão consumidor vulnerável é um pleonasma, uma vez que a vulnerabilidade é inerente a todos os consumidores e não depende de situação política, social, econômica ou financeira da pessoa.

Em contrapartida a hipossuficiência está condicionada à existência de uma disparidade ou discrepância no caso concreto, para além de uma situação de pobreza ou ausência de recursos, trata-se de um conceito fático e não jurídico. Não se pode deixar de frisar as ideias do pensamento acima exposto, pois elas evidenciam o caráter absoluto da vulnerabilidade do consumidor e o caráter relativo da

hipossuficiência, uma vez que todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente.

Além do raciocínio apresentado, pode-se acrescentar que a vulnerabilidade apresenta espécies as quais, conforme Miragem (2021), se fundamentam no fato de que embora a vulnerabilidade seja indissociável do consumidor ela varia quanto ao modo de se apresentar em relação a cada consumidor, tendo em vista as características pessoais, condições econômicas, sociais ou intelectuais de cada um. Significa que a base para classificar a vulnerabilidade em espécie é o fato de que cada consumidor possui características e condições diferentes, contudo possuem um elo entre si: o fato de que todos detêm vulnerabilidade na relação de consumo.

A vulnerabilidade técnica conforme Bolzan (2023, p. 125): “consiste na fragilidade do consumidor no tocante à ausência de conhecimentos técnicos sobre o produto ou o serviço adquirido/contratado no mercado de consumo.” Como se percebe, essa espécie de vulnerabilidade está ligada ao fato de que o consumidor não participa, por exemplo, da produção, da escolha da matéria-prima e as informações que lhe são fornecidas são baseadas naquilo que o fornecedor disponibiliza.

A vulnerabilidade jurídica ou científica diz respeito à ausência de conhecimento por parte do consumidor sobre matéria jurídica ou outros ramos científicos que permeiam a relação de consumo (BOLZAN, 2023). Essa vulnerabilidade decorre do fato de que, por exemplo, o consumidor não tem na maioria das vezes a capacidade de interpretar todas as cláusulas de um determinado contrato de adesão, porque lhe falta conhecimento acerca desse ramo do saber.

A vulnerabilidade fática ou socioeconômica consiste na fragilidade do consumidor no aspecto econômico e demais situações fáticas (BOLZAN, 2023). Significa que o consumidor, em determinadas situações, será vulnerável economicamente em face do fornecedor e não só nesse aspecto, mas em determinadas ocasiões, essa vulnerabilidade poderá se apresentar por meio de características subjetivas do consumidor, ou diante da condição em que ele se encontra, por exemplo, enfermo. Por último, acerca das espécies de vulnerabilidade pode-se destacar a vulnerabilidade informacional que conforme Bolzan (2023, p. 126) “Consumidor é frágil em relação às informações veiculadas do produto/ serviço.” Nesse sentido, compreende-se que a vulnerabilidade informacional está relacionada à publicidade e propaganda de produtos e serviços que, na contemporaneidade, tem ganhado cada vez mais força, sobretudo, em razão do advento das redes sociais,

onde o consumidor é alvo das ofertas sem conseguir julgar a veracidade das informações propagadas a respeito de determinado produto ou serviço.

Em continuidade à ideia anteriormente apresentada, cabe discorrer acerca da hipervulnerabilidade que, segundo o autor Cavalieri Filho (2022), é uma espécie qualificada da vulnerabilidade e uma expressão de cunho doutrinário e jurisprudencial usada para se referir aos consumidores que demandam um cuidado especial. A partir desse raciocínio vê-se que, embora a hipervulnerabilidade não esteja prevista no texto legal, tem-se o seu reconhecimento por outras fontes do direito, haja vista a necessidade de se proteger não só os vulneráveis, mas também os hipervulneráveis concretizando a igualdade material que diz respeito a tratar de maneira diferenciada aqueles que demandam um tratamento especial em relação aos consumidores em geral.

Acerca disso, Miragem (2021) afirma que a hipervulnerabilidade assim como a vulnerabilidade fática ou socioeconômica se apresenta a partir de critérios relacionados a qualidades subjetivas, ou seja, características específicas do consumidor. Significa que aqui se analisa o grau de suscetibilidade de determinados consumidores, a fim de aferir sua vulnerabilidade agravada, como é o caso dos idosos, crianças, pessoas com deficiência, etc, os quais em razão da condição em que se encontram possuem deficiência de julgamento, perda da capacidade de estar plenamente situado em relação ao mercado de consumo ou diante da fragilidade decorrente da idade, entre outros motivos tornam esse determinado grupo de consumidores alvos fáceis dos fornecedores que almejam lucro a qualquer custo.

Conforme já dito, entre os hipervulneráveis estão os idosos e, conforme Afonso (2013, p. 177), os idosos são hipervulneráveis “em razão de sua especial e potencial fragilidade derivada da fase da vida que estão atravessando, da dificuldade de compreensão, pelo decaimento psíquico, pela perda de força e estabilidade física e, especialmente, pela proximidade com a morte.” Nesse sentido, compreende-se que envelhecer significa perder algumas aptidões que antes, na juventude, eram quase que naturais, como se voltasse a ser criança de novo, necessitando de auxílio contudo com a sensação de angústia em razão do findar da vida e das incertezas que acompanham o por vir.

Além dessas consequências do processo de envelhecimento o fato de que o idoso tem mais tempo livre para estar exposto a publicidade televisiva e imprensa e por ele depender de determinados produtos e serviços e assim ser visto como um

instrumento de marketing. Tudo isso torna mais difícil a capacidade do idoso compreender plenamente o produto ou serviço que ele adquire (AFONSO, 2013).

Não se pode deixar de frisar as ideias do pensamento acima exposto, pois elas evidenciam que a hipervulnerabilidade do idoso decorre de diversos fatores os quais o tornam suscetível no mercado de consumo e demandam uma atenção redobrada do poder público e da sociedade civil, com o objetivo de resguardá-lo e ampará-los, uma vez que a escolha de qualquer consumidor no mercado de consumo precisa ser livre e consciente.

Além disso, essa proteção especial, que é exigida em razão da vulnerabilidade acentuada do idoso, não diz respeito apenas ao direito à saúde, mas todos os direitos fundamentais assegurados em âmbito constitucional e infraconstitucional (AFONSO, 2013). Explicando em outras palavras o autor quis ponderar que o idoso necessita não só de desfrutar do direito a tratamento médico, medicamentos, mas também de participar da sociedade como parte integrante dela, de ter respeitada a sua liberdade, sua dignidade e ser ouvido acerca das suas mazelas e dificuldades no convívio social.

Toda essa preocupação gira em torno da decisão de compra do consumidor idoso já que no mercado de consumo a escolha por determinado produto ou serviço deve ser livre e consciente (AFONSO, 2013). Significa que todos os fatores citados colaboram para dificultar a escolha livre e consciente do idoso nas relações de consumo, abrindo margem para abusos e enganos que levam os idosos a assumirem encargos que lhes são desfavoráveis e por diversas vezes desproporcionais à renda que auferem.

Para evitar que isso aconteça é preciso que o dever de informação, o qual já exigido em qualquer relação de consumo, seja exercido de forma diferenciada nas relações de consumo em que o idoso figura como consumidor, isto é, a informação precisa ser ainda mais clara, precisa, completa e adequada, haja vista a dificuldade cognitiva decorrente do processo de envelhecimento (AFONSO, 2013). Nesse sentido, compreende-se que a informação suficiente constitui peça chave para evitar que abusos sejam cometidos em face do consumidor idoso para que ele tenha assegurado seu direito de consumir com total liberdade e consciência dos encargos que aquela determinada compra lhe acarretaria em total consonância ao Diploma Consumerista.

Contudo, é importante frisar que, conforme Afonso (2013, p. 186):

Essa diferenciação na informação não atribui ao idoso nenhuma debilidade mental ou incapacidade jurídica. Não se está falando disso: o importante é conhecer as dificuldades de cognição próprias do processo de envelhecimento de qualquer ser humano, e oferecer produtos e serviços sem se aproveitar dessa vulnerabilidade mais acentuada. Frisamos: a vulnerabilidade é própria dos consumidores e, nos idosos, ela é acentuada, o que não autorizaria nenhum tratamento preconceituoso em relação aos consumidores idosos - pelo contrário, é causa de proibição legal expressa.

Segundo as palavras do Autor, deduz-se que não se trata de uma visão preconceituosa ou que subjuga o idoso, mas sim um direcionamento que visa respeitar a sua vulnerabilidade acentuada no mercado de consumo, bem como assegurar concretamente o seu direito à informação e o respeito à sua condição de ser humano e não de meramente um agente consumidor de produtos ou serviços.

Ainda é importante notar que em razão de sua vulnerabilidade agravada o idoso acaba se tornando alvo de uma publicidade abusiva e agressiva que se concentra na maior parte das vezes no ramo da saúde, nos medicamentos, alimentos e planos de saúde já que o processo de envelhecimento pode acarretar muitas consequências para essa área e leva os fornecedores a propagar a falsa ideia de que a velhice é uma doença e que existe cura para ela (AFONSO, 2013).

Nota-se que o Autor destaca a publicidade que se aproveita da fragilidade do consumidor idoso em razão da própria condição de estar em idade avançada e com a possibilidade de estar enfrentando problemas de saúde. Pontua-se que o problema está na ideia mentirosa de que existe cura para a velhice e isso se agrava na medida em que pode estimular o consumo desenfreado de medicamentos e produtos “milagrosos”.

Outra situação em que há publicidade abusiva contra o idoso hipervulnerável consiste na contratação de empréstimo consignado onde o idoso, seja por dificuldades financeiras, por já não conseguir se inserir no mercado de trabalho ou para ajudar algum familiar que necessita, contrata esse tipo de empréstimo (AFONSO, 2013). É importante ter atenção ao fato de que, segundo o autor mencionado, a decisão de contratar um empréstimo consignado por parte do idoso pode se dar por vários motivos. Todavia, é importante que, conforme já mencionado, essa escolha seja livre e consciente, sem a propagação de ilusões e facilidades como sendo a única característica desse tipo de negócio jurídico.

Nesse sentido, nota-se que a questão não está no ato de contratar, mas sim da contratação sem que o idoso compreenda as exatas condições do contrato,

sobretudo, no que tange aos acréscimos de juros cobrados sobre o capital objeto do empréstimo e essa situação acaba por colocar o idoso em situação de superendividamento (AFONSO, 2013).

A ideia exposta acima guarda relação com o problema da presente pesquisa, pois evidencia uma prática que tem sido cada vez mais frequente. Trata-se de uma atuação abusiva das instituições financeiras no sentido de convencer o público idoso a contratar empréstimos consignados sem deixar claro todos os encargos e os ônus do contrato pactuado, focando apenas nos benefícios, deixando de transmitir uma informação diferenciada, ainda mais clara, precisa, completa e suficiente para colocar o consumidor idoso diante da realidade.

3 DA ATUAÇÃO ABUSIVA NA CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

O objetivo deste capítulo é compreender as características do empréstimo consignado bem como discorrer acerca de situações que se caracterizam abusivas nesse tipo de empréstimo. Para tanto, as ideias foram estruturadas da seguinte forma: no primeiro tópico serão abordadas questões relativas ao crédito consignado; o segundo tópico tratará sobre a abusividade nos contratos de empréstimo consignado. Por essas abordagens, pretende-se alcançar substrato necessário para a solução do problema da presente pesquisa.

3.1 DO CRÉDITO CONSIGNADO

No contexto atual, o consumo se baseia na necessidade do ser humano preencher suas lacunas emocionais, buscando a satisfação individual e a fuga da realidade que o cerca (SILVEIRA et al., 2021). Sob essa lógica é possível perceber que o ato de consumir se torna um desejo insaciável do indivíduo, o qual possui a característica de ser cada vez mais centrado em si mesmo e na busca por satisfação constante. Esse fator leva o indivíduo a querer cada vez mais adquirir produtos e serviços no mercado de consumo e para isso muitas vezes se direciona ao consumo irresponsável do crédito.

Nesse viés, dentre as formas de contratar crédito no mercado de consumo destaca-se o empréstimo consignado, o qual segundo Bessa (2021) diz respeito à uma modalidade em que “as prestações do contrato de crédito são descontados diretamente na folha de pagamento do empregado/servidor com transferência mensal do valor para o agente financeiro.” Nesse sentido, compreende-se que tal modalidade gera mais segurança para o fornecedor do crédito no tocante ao risco de inadimplemento, além de possibilitar que o consumidor possa obter esse crédito para quitar dívidas, adquirir produtos e serviços, ou seja, movimentar a economia.

Esse tipo de empréstimo está regulamentado no Brasil pela Lei nº 10.820/2003 a qual teve seu texto alterado no ano de 2022 através da conversão da medida provisória nº 1.106/2022 na Lei 14.431/2022 que trouxe, dentre outras disposições, o

aumento da margem consignável que agora passou a ser de 40%, sendo 35% exclusivos para pagamento de empréstimos, financiamentos e arrendamentos mercantis e 5% referentes a dívidas contraídas por meio de cartão de crédito. Também houve mudança na Lei nº 8.213/1991, pois também houve aumento na margem consignável para beneficiários do INSS que passou a ser de 45% (quarenta e cinco por cento) do valor dos benefícios.

Com base no texto legal verifica-se que houve um aumento da margem de comprometimento do salário/benefício do contratante de empréstimo consignado, cabe pontuar que nesse tipo de empréstimo quem controla a margem consignável é o Poder Estatal com o objetivo de proteger a renda consumidor, ocorre que nessa situação em específico, é possível ver o Estado possibilitando que os consumidores comprometam uma parcela maior de sua renda.

Nas palavras de Bolzan (2023), esse aumento representa uma violação ao direito do consumidor à concessão de crédito responsável. Nota-se que o autor chama atenção para o fato que essa mudança na legislação pode representar uma afronta ao Código de Defesa do Consumidor, uma vez que quase metade da renda do contratante estaria comprometida para o pagamento da dívida.

Ainda é importante destacar que o empréstimo consignado não se confunde com o empréstimo pessoal, uma vez que este estabelece desconto na conta corrente do consumidor e não possui limitação do Estado quanto ao valor a ser descontado, devendo este percentual ser negociado pela Instituição Financeira e a pessoa que o contrata (BASSO, 2020). Nesse sentido, compreende-se que essa modalidade de empréstimo é menos segura para fornecedor quanto ao risco de inadimplemento do contrato, todavia como não há intervenção do Estado controlando a margem de comprometimento, as Instituições Financeiras podem estipular percentuais que aumentem a possibilidade de superendividamento do consumidor.

Outro ponto relevante diz respeito às informações obrigatórias a serem prestadas nos contratos de crédito ou de financiamento que estão elencadas no artigo 52 do Código de Defesa do Consumidor:

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: I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional; II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; III - acréscimos legalmente previstos; IV

- número e periodicidade das prestações; V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

Conforme Bolzan (2023), além desse rol de informações imprescindíveis, devem constar também demais informações que esclareçam o contrato oferecido. Explicando em outras palavras, o autor quis ponderar que os fornecedores devem zelar pelo dever de prestar informações claras e completas acerca do produto ofertado, isso para que o consumidor não seja privado de exercer seu direito de escolha de forma livre e consciente.

Além disso faz-se necessário pontuar que o dever de prestar informações claras e suficientes está diretamente relacionado com a prevenção e o tratamento do superendividamento, tendo em vista que a primeira fase do sistema de prevenção e tratamento do superendividamento denomina-se preventiva e está ligada à ideia de promover a educação financeira dos consumidores, bem como de ser difundida informação clara e suficiente para que o consumidor possa agir de forma responsável no mercado de consumo (Bolzan, 2023).

Dessa forma, tem-se que o Poder Público deve agir com vistas a educar financeiramente os consumidores e os fornecedores precisam transmitir informações claras e completas acerca dos produtos e serviços que colocam a disposição no mercado de consumo, a fim de prevenir situações de consumidores superendividados.

A respeito do dever de informar os consumidores Nunes (2021, p. 276) pontua que a norma foi mais específica no sentido de acrescentar informações relevantes para a oferta de crédito:

[..]: cabe ao fornecedor informar e descrever detalhadamente quanto o consumidor gastará para fazer o empréstimo ou obter o crédito, incluindo o valor dos juros mensais e o total quando da quitação, indicando as taxas incidentes, os impostos e toda e qualquer outra despesa existente. A norma anterior falava em “acréscimos legalmente previstos”, do que se podia entender esses custos, taxas e impostos. De todo modo, agora está especificado. Terá que informar, também, o montante total das prestações.

Nesse sentido, não há como se esquivar do fornecimento de tais informações aos consumidores, uma vez que o texto legal foi claro e descreveu o que precisa ser cristalino para o consumidor na contratação de crédito, por exemplo, tudo isso no sentido de fomentar o consumo prudente de crédito.

A segunda fase denomina-se conciliatória e essa tentativa de composição entre as partes pode se dar tanto de forma extrajudicial, tendo como mediador um escritório de advocacia, como judicialmente (Bolzan, 2023). Trata-se de uma fase que busca a

autocomposição entre as partes, o que coaduna com um dos objetivos do direito processual civil, uma vez que se refere a uma forma de solução pacífica de conflitos sem que seja necessário ajuizar uma demanda perante o poder judiciário, o qual se encontra sobrecarregado de processos.

Sendo frustrada a tentativa de conciliação, dar-se-á seguimento na fase contenciosa, a respeito dela dispõe o artigo 104-B do CDC:

Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado.

Acerca dessa última fase, não se pode deixar de frisar o fato de que se procede no poder judiciário, com o rito próprio a ser observado, e que busca a tutela jurisdicional para amparar o consumidor em situação de superendividamento, a fim de garantir que a proteção que a ele foi conferida seja efetivada.

Além disso, é necessário pontuar que a Nova Lei do Superendividamento alterou o artigo da Lei n. (Estatuto do Idoso) que passou a prever o seguinte parágrafo:

Art. 96. Discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por motivo de idade: Pena – reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa. § 1º Na mesma pena incorre quem desdenhar, humilhar, menosprezar ou discriminar pessoa idosa, por qualquer motivo. § 2º A pena será aumentada de 1/3 (um terço) se a vítima se encontrar sob os cuidados ou responsabilidade do agente. § 3º **Não constitui crime a negativa de crédito motivada por superendividamento da pessoa idosa.** (Grifou-se)

Observa-se que esse dispositivo legal não se trata de uma violação à sua liberdade de contratar ou uma forma de discriminar e promover a exclusão do idoso, mas sim uma tentativa de proteger o consumidor idoso que se encontra em situação de superendividamento, para que este consiga sair da condição de superendividado.

3.2 DA ABUSIVIDADE NOS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

De acordo com Gonçalves (2023) são requisitos de validade dos contratos: a capacidade do agente; objeto lícito, possível, determinado ou determinável; forma prescrita ou não defesa em lei e o acordo de vontades. Como é possível perceber tais requisitos condicionam a validade de um contrato, para que sendo válido produza

seus efeitos criando, modificando ou extinguindo direitos e, caso não preencha esses requisitos, poderá ser proposta uma ação de declaração de nulidade de negócio jurídico ou ação de anulação de negócio jurídico.

Os contratos bancários por sua vez têm como partes o Banco e o cliente, ou seja, essencialmente uma das partes exercerá a atividade bancária (SANTOS, 2021). Nesse sentido, cabe destacar que a esses contratos verifica-se os requisitos de validade e ainda se faz necessário lembrar que a esses contratos aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, pois tem-se a caracterização de uma relação de consumo.

Em relação aos contratos bancários de empréstimo consignado tem crescido consideravelmente as notícias de fraudes, abusos e contratações sem anuência do consumidor conforme divulgado no site de notícias procon.gov.br. Segundo a reportagem mencionada:

Diante da crise financeira e da necessidade de pagar contas básicas, muitas famílias não veem outra saída senão contratar um empréstimo consignado. O Procon Goiás alerta, contudo, que são necessários alguns cuidados antes dessa contratação, além da atenção para não cair em golpes. Somente nos últimos 6 meses, o órgão recebeu 475 reclamações referentes a crédito consignado. São queixas feitas, de maneira presencial e online, por consumidores que querem mais informações sobre as condições do contrato, saldo devedor, sobre a possível abusividade na cobrança da taxa de juros e também denúncias sobre empréstimos feitos sem autorização [...]

O superintendente do Procon Goiás, Levy Rafael Cornélio, afirma que o órgão está atento para entender como os bancos e instituições financeiras vão continuar comercializando o consignado e que o trabalho das equipes de fiscalização será reforçado. “Precisamos proteger o consumidor, porque, normalmente quem contrata essa modalidade de empréstimo está em situação de vulnerabilidade. Há também um número muito grande de idosos que são submetidos a contratos que, muitas vezes, não entendem”, explica. Levy Rafael Cornélio alerta ainda sobre a maneira agressiva com que as instituições financeiras oferecem esse serviço ao consumidor[...] (CRÉDITO..., 29 mar. 2023).

A informação veiculada deixa claro que tem crescido o número de vítimas, das abusividades em contratos desse tipo onde destaca-se, sobretudo, a situação de

vulnerabilidade dos consumidores idosos frente a tais práticas. Nesse sentido, é urgente o desenvolvimento de ações que visem coibir essa atuação abusiva e desonesta. A reportagem acima mencionada elenca também algumas ações a serem adotadas para contratar um empréstimo consignado:

- Primeiramente, é indispensável um criterioso planejamento financeiro familiar, colocando na balança de um lado as receitas, como o salário líquido mensal e outras rendas, e do outro as despesas comuns do mês como aluguel, condomínio, supermercado, assim como as despesas eventuais com medicamentos e lazer, por exemplo, e avaliar o impacto que isso poderá causar no orçamento doméstico. Especialistas indicam que o empréstimo não comprometa mais de 30% do orçamento.

- Antes da contratação, certifique-se de que a empresa possui idoneidade e credibilidade no mercado. Os bancos ou instituições financeiras que oferecem esse empréstimo devem estar cadastrados no Banco Central. A relação dessas empresas com regularidade de funcionamento e que tem legalidade para oferecer o empréstimo pode ser consultada no site do BC.

- Antes da assinatura do contrato, leia as cláusulas atentamente. Não assine nada sem ler! Procure esclarecer todas as dúvidas, e tenha muita atenção com o Custo Efetivo Total.

- Pesquise as melhores taxas e faça a simulação da contratação do empréstimo, assim você saberá o valor real da dívida que está contratando. [...] (CRÉDITO..., 29 mar. 2023)

Esses exemplos de cuidados a serem tomados, demonstram que a fase pré-contratual é primordial para evitar a contratação de negócios jurídicos que se tornaram demasiadamente onerosos no futuro, o que está relacionado com a ideia de promover a educação financeira, a fim de formar pessoas mais prudentes e conscientes no mercado de consumo.

Dentre as condutas consideradas abusivas destaca-se a omissão no fornecimento de informações completas e objetivas ao consumidor, conforme já mencionado no tópico anterior existem informações obrigatórias por lei, além de outras que permitam ao consumidor ter clareza acerca das condições, encargos e peculiaridades do negócio jurídico. Conforme Bessa (2023) esse dever de informar materializa a boa-fé objetiva que engloba a transparência e a lealdade. Com efeito,

evidencia-se um dever das partes quando celebram determinado contrato, qual seja o de garantir que a outra parte exerça seu consentimento livre de qualquer desconhecimento da realidade ou qualquer omissão que comprometa a sua escolha por realizar ou não a contratação do empréstimo.

Ainda sobre o dever de informar Nunes (2021, p. 62) pontua que “Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela.” Conforme o posicionamento do referido autor, percebe-se que a informação constitui um elemento imprescindível no fornecimento de produtos e serviços em uma relação de consumo, destacando-se a exigência da sua presença até mesmo na fase pré-contratual, onde se quer foi firmado o contrato, porém é direito do consumidor ser informado e dever do fornecedor informar devidamente.

Nesse sentido, tem-se o entendimento de Cavalieri Filho (2021, p. 72):

A principal consequência do princípio da transparência é, por um lado, o dever de informar do fornecedor e, por outro, o direito à informação do consumidor, do qual trataremos oportunamente. Tal implica, em primeiro lugar, a proibição da criação artificial de barreiras de informação, em busca de ocultação de desvantagens para a outra parte ou de enganosa valorização das vantagens que o contrato lhe proporcionará. Esse dever negativo do fornecedor se faz presente desde a fase pré-contratual, através da proibição da publicidade enganosa, até a fase negocial, em face da proibição de qualquer forma de informação enganadora quanto aos elementos do contrato, como haveremos de ver.

Nota-se que o autor chama atenção para o fato de que a informação atua como um instrumento que visa impedir que o consumidor seja enganado quanto aos ônus e bônus de determinado contrato, sendo certo que trata-se de um dever-fazer que se traduz tanto no fornecimento de informações corretas como na não ocultação das informações resultantes de determinado negócio jurídico.

Vale ressaltar também que conforme o artigo 54-F do Código de Defesa do Consumidor somente após descobrir-se a margem consignável junto à fonte pagadora proceder-se-á a formalização e entrega do contrato de empréstimo consignado. O descumprimento dessa regra acarreta sanções administrativas e também a possibilidade de invalidar o negócio em razão da constatação da abusividade (BESSA, 2021). Deve-se pontuar que a entrega do contrato ao consumidor demonstra transparência e honestidade, e contribui para que o dever de informar do fornecedor seja cumprido e que o direito de ser informado do consumidor seja concretizado, sendo que assim ele terá acesso às cláusulas contratuais.

Também é uma prática abusiva, a conduta dos Bancos de realizar empréstimo consignado em nome de terceiro sem que este consinta (FARIA, 2022). É importante ter atenção ao fato de que na situação apresentada o adquirente do contrato sequer autoriza que o empréstimo seja realizado em seu nome, tornando assim este negócio nulo, devido ao vício no consentimento e cabendo à fornecedora indenizar a parte lesada a título de danos morais.

Somado a isso, outra prática abusiva comumente empregada pelos fornecedores de crédito é a burla à margem consignável, isso acontece quando as empresas aceitam o pagamento por cartão de crédito devido a limitação encontrada na margem consignável do contratante (LUZ, 2022). Significa que para alcançar o teto de margem estabelecido em lei, realiza-se essa fraude, situação que vai de encontro com o objetivo de proteger o limite de comprometimento estabelecido ao consumidor, essa prática se traduz em uma verdadeira violação à norma e aos deveres da boa-fé e honestidade.

Por último, aponta-se, uma prática abusiva denominada “tele saque” que diz respeito ao oferecimento e concessão de empréstimo consignado pelas Instituição Financeira por telefone (ALVES, 2020). Em virtude dessa prática muitos idosos são enganados e sofrem com os abusos praticados pelas fornecedoras de crédito, a respeito disso tramita na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 826/2021 que tem como objetivo proibir os Bancos e sociedade de arrendamento mercantil de oferecer empréstimos, financiamentos e seguros por telefone, com a fixação de multa de 200 a 1 mil salários mínimos para quem descumprir essa regra. Esse Projeto de Lei encontra-se hoje no ano de 2023 apensado ao Projeto de Lei nº 9.942/2018.

No âmbito do Estado de Goiás foi sancionada a Lei nº 22.036/2023 que proíbe a oferta e a realização de contratos de empréstimo com idosos por telefone. A sanção para o caso de descumprimento da lei também é a aplicação de multa que varia de acordo com a gravidade do fato e a capacidade econômica de quem infringe a norma, a fim de preservar os direitos dos idosos, no que diz respeito à sua vulnerabilidade.

Essa prática de realizar ligações constantes e insistentes para o idoso é totalmente contrária ao que prevê o artigo 54C, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor que proíbe “assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio”. Esse dispositivo foi inserido no CDC por meio da Nova

Lei do Superendividamento, a qual se preocupou, especialmente, em oferecer subsídios para a prevenção do superendividamento do consumidor idoso, tendo em vista as inúmeras abusividades praticadas em face desse grupo de consumidores.

De tudo o que foi dito é importante frisar que as práticas abusivas anteriormente citadas são exemplos de abusividades perpetradas no âmbito dos contratos de empréstimo consignado. Portanto, outras práticas podem ser constatadas, o que desencadeia a necessidade de promover a difusão das informações acerca de tais práticas, bem como a promoção da educação a respeito do mercado de consumo. Passe-se agora a analisar como o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás tem decidido acerca da hipervulnerabilidade do consumidor idoso e da abusividade dos Bancos na concessão de empréstimo consignado, a fim de responder se apenas o critério de idade do idoso configura sua hipervulnerabilidade no mercado de consumo.

4 ANÁLISE DA JURISPRUDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS

Conforme já mencionado em capítulos anteriores, a hipervulnerabilidade é um conceito que surgiu na doutrina e na jurisprudência e conforme o entendimento de Bolzan (2023, p. 126) os hipervulneráveis são “aqueles cuja fragilidade se apresenta em maior grau de relevância ou de forma agravada.” Significa que determinados grupos de consumidores exigem uma proteção especial, porque apresentam características pessoais que os colocam em situação maior ou pior de vulnerabilidade no mercado de consumo, a exemplo das crianças, pessoas com deficiência, idosos e etc.

No que diz respeito aos idosos Afonso (2013, p.177) argumenta que a hipervulnerabilidade do idoso “deriva do natural processo de envelhecimento dos organismos humanos que revela perdas físicas e psíquicas, responsáveis por déficits sensoriais e psicomotores, comprometendo em especial a aprendizagem, a memória e a inteligência.” A partir desse raciocínio vê-se que os idosos em razão de estarem passando pelo processo de envelhecimento apresentam uma vulnerabilidade qualificada, no que diz respeito ao desequilíbrio inerente à relação jurídica de consumo entre as figuras do consumidor e fornecedor.

É importante pontuar que a hipervulnerabilidade não se confunde com incapacidade, pois embora possa estar em idade avançada, porém lúcida, a pessoa idosa é plenamente capaz de celebrar contratos e dispor de bens (SOARES, 2023). Nesse sentido, compreende-se que o objetivo de classificar os idosos como hipervulneráveis e oferecer-lhes especial proteção em razão disso não está ligado à tentativa de questionar sua capacidade civil, mas de resguardá-los no tocante às peculiaridades do mercado de consumo.

Partindo dessa premissa de proteção ao idoso como consumidor hipervulnerável, e do fato de que o Estatuto do Idoso define a pessoa idosa como sendo aquele que possui idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos este estudo propõe se a debater se todo idoso que preenche o requisito idade, se configura como hipervulnerável na relação jurídica de consumo.

De acordo com o entendimento de Pasqualoto e Soares (2017, p. 05), essa hipervulnerabilidade deve ser analisada no caso concreto:

[...] é fundamental que a análise da hipervulnerabilidade seja feita casuisticamente, pois um exame que não considere as circunstâncias fáticas concretas pode trazer um resultado injusto. Como na situação: uma idosa pode ser uma pessoa muito experiente, capacitada, lúcida e com boa saúde, de maneira que não pode ser considerada hipervulnerável em situações cotidianas, como na aquisição de um veículo ou um eletrodoméstico. Conforme dito, os fatores indicados neste texto não devem ser determinantes por si, embora indiquem uma maior potencialidade de ensejar uma configuração de hipervulnerabilidade a ser analisada concreta e casuisticamente.

A ideia acima exposta guarda relação com o problema da presente pesquisa, pois de acordo com esse posicionamento é preciso analisar não apenas o preenchimento do critério idade pelo idoso, mas outras circunstâncias que possam determinar que ele se encontra em um grau elevado de vulnerabilidade, nesse caso a hipervulnerabilidade não seria presumida com a idade, mas teria que ser comprovada em cada caso.

Nesse sentido, argumenta Rodrigues e Aylon (2021), existe uma diferença entre os idosos que passaram a vida sendo privados de direitos básicos e mínimos, e sem a capacidade de terem um pensamento crítico enquanto consumidor, além de serem marcados por um sentimento de inferioridade e dificuldade de questionar o que lhe é oferecido. Explicando em outras, os autores ponderam que os idosos a depender da sua condição social, grau de instrução, saúde, apresentam situações diferentes de suscetibilidade no mercado de consumo, coadunando com a ideia acima apresentada de que a hipervulnerabilidade do consumidor idoso deve ser aferida no caso concreto.

Acerca dessa discussão, deve-se analisar como tem sido o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás acerca do critério para se definir o idoso como hipervulnerável. Para isso foi realizada uma consulta ao site de jurisprudência do TJGO, em que se utilizou como critério para a pesquisa os termos “consumidor idoso” “hipervulnerável” entre o ano de 2021 ao ano de 2023, período em que houveram decisões que utilizavam o conceito de hipervulnerabilidade. Primeiramente, tem-se o seguinte julgado: Recurso Inominado Cível n. 5430347-79.2021.8.09.0137:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO DEMONSTRADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. VALORES DEVOLVIDOS. DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DE IDOSO. HIPERVULNERABILIDADE. VERBA

ALIMENTAR. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. [...] VIII ? Os descontos feitos diretamente na conta destinada/ou diretamente nos proventos de aposentaria recebida pelo Recorrido (verba de natureza alimentar), caracterizando grave lesão à dignidade da pessoa humana²; a ausência de solução administrativa, obrigando o Recorrido a buscar o Judiciário; a subtração indevida de valores de seu patrimônio, vez que arcou com pagamentos de contrato que não firmou; constituem aborrecimentos que extrapolam os limites da vida cotidiana e do tolerável, especialmente tendo em conta que trata-se de consumidor idoso (67 anos na data do fato) e, portanto, hipervulnerável nos termos da Lei 10.741/20033 [...].(TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5430347-79.2021.8.09.0137, Rel. FABIOLA FERNANDA FEITOSA DE MEDEIROS PITANGUI, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 14/03/2022, DJE de 14/03/2022)

O referido processo ocorreu da seguinte forma: na ação inicial a autora de 67 anos de idade relatou que não contratou empréstimo consignado que justificasse os descontos realizados no seu benefício de aposentadoria. Assim, pediu que fosse julgada procedente a ação de declaração de inexistência de relação jurídica de consumo combinada com repetição do indébito, bem como uma indenização por dano moral.

A parte ré apresentou defesa afirmando que houve contratação espontânea do empréstimo consignado pela autora. O recurso teve como objetivo revisar a sentença da ação original na qual foi declarada a inexistência da relação jurídica de consumo entre as partes, condenando a parte ré ao pagamento de danos morais.

A relatora do recurso e os desembargadores votaram no sentido de que a sentença fosse mantida reconhecendo a não comprovação da existência do contrato pela recorrente, visto que o contrato continha assinatura diferente da que constava nos documentos pessoais da recorrida e o referido contrato apresentava um endereço que não correspondia ao informado na inicial, sem contar que nele o sexo da requerida tinha sido selecionado incorretamente.

Além disso a relatora também reconheceu que os descontos feitos na aposentadoria da recorrida, a não solução pela via administrativa, e a retirada indevida de valores de seu patrimônio extrapolaram um mero aborrecimento, sobretudo, em razão de tratar-se de consumidor idoso (67 anos) e, portanto, hipervulnerável nos termos do Estatuto do Idoso.

Pode-se observar que na decisão do recurso acima exposto o julgador leva em consideração a hipervulnerabilidade da consumidora idosa no momento de caracterizar a gravidade do aborrecimento gerado pela empresa recorrente e para constatar essa hipervulnerabilidade considerou o Estatuto do Idoso, o qual utiliza o critério idade para a definição de pessoa idosa. Outro julgado importantíssimo para este estudo é o Recurso Inominado Cível 5067735-13.2023.8.09.0137:

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. APLICAÇÃO DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO EM FOLHA DE PAGAMENTO. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. INOBSERVÂNCIA DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 28 DO INSS. RESTITUIÇÃO SIMPLES. DANO MORAL CONFIGURADO. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. [...] 16. No caso em questão, restou devidamente comprovado o dano material sofrido pela parte Recorrida em razão do dano causado pela parte Recorrente, sendo certo que deverá ser reparado o prejuízo que efetivamente perdeu, em razão dos descontos indevidos. 17. Outrossim, importante ressaltar, que a autora tentou resolver o problema administrativamente, por intermédio do PROCON (protocolo nº 52.005.001.21-0004374) - (evento nº 01, arquivo 05), contudo, não obteve êxito. 18. À vista disso, quanto a indenização por danos morais, no caso em exame, trata-se de descontos efetuados em parques rendimentos de aposentadoria, além disso, nas relações de consumo a vulnerabilidade do consumidor é presumida e agravada quando se trata de relação com idosos, uma vez que a idade avançada traz consigo a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que tornam o indivíduo mais suscetível a práticas abusivas e até mesmo a fraudes. 19. O Código de Defesa do Consumidor em seu art. 39, inciso IV, esclarece que, "é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, 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." Por isso, entendo que a situação vivenciada pela parte recorrida caracterizou ofensa séria à dignidade ou a sua personalidade, a fim de fazer jus a reparação indenizatória. 20. Além do próprio prejuízo material que tem contundente impacto financeiro na vida do aposentado, que já aufere renda que sequer cobre com eficiência os seus gastos com uma subsistência digna, por outro lado, a natural fragilidade do idoso, relativamente aos seus aspectos cognitivos, emocionais e físicos, o tornam extremamente vulnerável, emocional e psicologicamente, frente a estas situações, que se tem tornado corriqueiras, merecendo reprimenda por parte do Judiciário [...] (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5067735-13.2023.8.09.0137, Rel. Stefane Fiuza Cançado Machado, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 19/06/2023, DJe de 19/06/2023)

Nesse caso os fatos se deram quando uma idosa notou que desde o dia 23/10/2019 estava ocorrendo descontos indevidos em seu benefício e descobriu que se tratava de um empréstimo não contratado. Na tentativa de solucionar o problema

procurou o PROCON, porém não obteve êxito. Dessa forma, a autora ajuizou demanda. O juiz de primeiro grau julgou procedente a ação com a declaração de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais.

O TJGO apresentou o mesmo entendimento. A relatora do caso, Dra. Stefane Fiúza Cançado Machado, afirma que os documentos acostados indicam a existência de fraude, pois o Termo de Adesão a Produtos e Serviços - Cartão de Crédito Consignado e Abertura de Conta para pagamento teria sido realizado por meio virtual e a assinatura efetuada por meio de uma selfie. Procedimento contrário ao que dispõe os artigos 4º e 5º da Instrução Normativa nº 28 do INSS, a qual exige, sobretudo, que somente se encaminhe o arquivo para averbação do crédito depois que o contratante assinar o contrato, ainda que a contratação tenha sido realizada por meio eletrônico, o que impôs a declaração de nulidade do contrato.

Além disso, o Tribunal entendeu que não houve desproporcionalidade do valor fixado a título de danos morais, levando em conta o fato de que a vulnerabilidade do consumidor é presumida e agravada no caso dos idosos pois a sua idade avançada “traz consigo a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que tornam o indivíduo mais suscetível a práticas abusivas e até mesmo a fraudes.” Pode-se notar que os desembargadores reconhecem a vulnerabilidade agravada do consumidor idoso a qual decorre de sua idade avançada, pois com o avançar da idade surgem características que aumentam o grau de suscetibilidade do idoso no mercado de consumo.

Seguindo a análise jurisprudencial, na Apelação Cível n. 5294415-50.2018.8.09.0097, em que a parte requerida buscava a reforma da sentença proferida em ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c inexigibilidade de débito e indenização por danos morais foi adotado o seguinte entendimento:

[...] Ainda, a pretensão da recorrente de reformar o restante da sentença, julgando-se improcedentes os pedidos autorais, todavia, não prospera em sua integralidade, haja vista tratar-se de relação de consumo em que de um lado figura uma empresa e do outro está uma idosa, pessoa hipervulnerável, nos termos da lei. Por tal motivo, é dever da empresa adversa observar a vulnerabilidade psicológica das pessoas idosas, em relação às condições de seu discernimento, devendo agir com maior cautela, invertendo-se, inclusive, o ônus da prova, de modo a incumbir-lhe demonstrar que foi dado inequívoco e elucidativo conhecimento à consumidora idosa sobre as implicações jurídicas do pacto que estava assinando [...] (TJGO, Apelação (CPC) 5294415-

50.2018.8.09.0097, Rel. Des(a). CARLOS HIPOLITO ESCHER, 4ª Câmara Cível, julgado em 16/11/2020, DJE de 16/11/2020)

No processo em questão, pode-se notar que a decisão jurisprudencial, foi no sentido de reconhecer o idoso como hipervulnerável, notadamente porque a empresa não conseguiu provar que prestou todos os esclarecimentos necessários à consumidora e que respeitou o seu direito à livre escolha.

Os fatos se deram quando uma idosa firmou com a instituição financeira Proposta de Adesão - Cartão de Crédito Consignado, cujo limite no cartão era de R\$ 2.044,80, com descontos de R\$ 68,16 em seus rendimentos previdenciários.

Ocorre que a parte autora não teve o devido esclarecimento acerca das características do contrato celebrado, o que tornou extremamente oneroso e desvantajoso ao refinarciamentamente o saldo devedor. Por isso ajuizou demanda judicial.

O juiz de primeiro grau julgou parcialmente procedente os pedidos da inicial, declarando inexigível as cobranças realizadas em face da autora oriundas do cartão de crédito consignado e as faturas emitidas a partir do cartão e condenou o Banco a restituição dos descontos efetivados nos benefícios previdenciários da autora, além de condená-lo ao pagamento de indenização por danos morais.

Tanto a parte Autora como a parte ré interpuseram Apelação Cível, sendo que a 1º Apelante/autora defende a repetição em dobro do indébito, majoração dos danos morais, incidência dos juros de mora a partir do evento danoso e majoração dos honorários advocatícios em 20% (vinte por cento). A segunda apelante/parte ré argumentou a validade da contratação do cartão de crédito consignado, e sua não condenação em repetição de indébito, e a não ocorrência de dano moral.

De acordo com a relatora do caso, essa modalidade de contrato apresenta como característica o fato de que se o contratante optar por realizar o saque mediante débito será aplicado encargos de juros remuneratórios de 2,7% ao mês, além de 37,6% ao ano, e custo efetivo total de 2,97% ao mês e 42,75% ao ano. Segundo ela é muito comum que o público alvo seja o idoso hipervulnerável, pois acreditam se tratar de uma modalidade de empréstimo tradicional, e na medida em que não é informado de forma clara, precisa e transparente acerca das reais características do contrato tem-se a violação dos princípios da boa-fé objetiva e da lealdade pela Instituição Financeira fornecedora.

Portanto, fica evidente, mais uma vez, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso exige um tratamento especial no mercado de consumo, cabendo à fornecedora do crédito exercer o seu dever de informar da forma mais clara possível a fim de que o idoso compreenda completamente o negócio jurídico pactuado e exerça seu direito de escolha de forma consciente.

Ainda é importante analisar a contribuição da seguinte jurisprudência:

[...] Por fim, há de se ressaltar que o fato de a autora ser idosa não implica a incapacidade para prática dos atos da vida civil, não sendo, portanto, causa de invalidade do negócio jurídico, sendo ônus do autor demonstrar a existência de vício de consentimento, a teor do disposto no artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, de modo que, ausente prova de fraude ou de existência de vício de consentimento no momento da celebração do contrato, preserva-se o negócio jurídico pactuado [...] (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO - > Recursos -> Apelação Cível 5324599-93.2019.8.09.0051, Rel. Des(a). DESEMBARGADOR WILSON SAFATLE FAIAD, Goiânia - 3ª Vara Cível, julgado em 23/08/2021, DJe de 23/08/2021)

Na aplicação em questão, pode-se notar que a decisão jurisprudencial foi no sentido de não decretar a nulidade do contrato, pois apesar de ter como contratante uma consumidora idosa e conseqüentemente detentora de hipervulnerabilidade presumida, não restou demonstrado a abusividade por parte da fornecedora. Vale lembrar que a hipervulnerabilidade não se confunde com a incapacidade, pois o idoso que se mantém lúcido pode perfeitamente celebrar contratos. Nesse sentido, observa-se que a hipervulnerabilidade não é considerada exclusivamente para fins de nulidade/anulação de negócio jurídico, mas precisa-se constatar a conduta abusiva por parte do fornecedor.

Nesse sentido, cabe pontuar também que foi decidido no julgamento do seguinte Recurso Inominado Cível 5591669-95.2021.8.09.0012:

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C PEDIDO DE RESCISÃO CONTRATUAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. MIGRAÇÃO DE PLANO CONTROLE PARA PÓS-PAGO. PLANO INCOMPATÍVEL COM A REALIDADE DO USUÁRIO. CLIENTE IDOSO DE BAIXA RENDA, SEMIANALFABETO E PORTADOR DE DOENÇA GRAVE. HIPERVULNERABILIDADE. FALHA NO DEVER DE

INFORMAÇÃO. PRÁTICA ABUSIVA POR PARTE DA EMPRESA. DIREITO À RESCISÃO CONTRATUAL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA REFORMADA.(TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5591669-95.2021.8.09.0012, Rel. Dioran Jacobina Rodrigues, Aparecida de Goiânia - 3º Juizado Especial Cível, julgado em 10/02/2023, DJe de 10/02/2023)

Na ação inicial o autor narra que se dirigiu até a loja apenas com a intenção de adquirir um aparelho celular, sendo que realizou tal compra, todavia durante a negociação da venda do celular, afirma que foi induzido a erro pela vendedora da loja que o levou a migrar para um plano pós-pago no valor mensal de R\$ 259,99.

Relatou ainda que é idoso, pensionista, portador de doença grave e, portanto, hipervulnerável e que foi vítima de prática abusiva por parte da empresa que não cumpriu com o dever de informação. Também informou que o valor do plano contratado representou quase $\frac{1}{4}$ da pensão por morte que recebe e também disse que a tentativa de cancelar o plano falhou, pois obteve a informação acerca de uma cláusula de fidelidade de doze meses e também da necessidade de pagar uma multa no valor de 1.300 reais.

No juízo de 1º grau foi proferida sentença que julgou improcedente os pedidos iniciais sob o fundamento de que a contratação se deu de forma voluntária pelo autor, e que a hipossuficiência e hipervulnerabilidade do consumidor no caso em apreço não foram suficientes para comprovar a existência de dolo. E ainda que não restou demonstrado a falta de informação pela loja.

O relator e os desembargadores votaram no sentido de que a sentença de improcedência fosse reformada. De acordo com os julgadores trata-se de uma situação envolvendo consumidor idoso, de baixa renda (pensionista), portador de doença grave, semianalfabeto, ou seja, indiscutivelmente hipervulnerável. E diante da clara hipervulnerabilidade do consumidor reconheceu-se a conduta abusiva praticada pela empresa, pois as alegações do autor se revelam verossímeis, sobretudo porque a migração de um plano que custava menos de 30 reais para um no valor de 250 reais mensais é incompatível com a situação financeira do consumidor.

Além disso, pontuam que tanto o “termo de adesão da pessoa física para Planos de Serviços Pós-Pagos” como o “Resumo da Contratação” não estão assinados ou rubricados pelo consumidor, o que leva a crer que ele não tomou a devida ciência do que estava escrito nesses documentos, principalmente, acerca do

único trecho da documentação em que há uma informação acerca da contratação de um plano mensal no valor de R\$ 259,99 que também não contém assinatura do autor. Além disso, os julgadores/desembargadores apontam para uma falha no dever de informação pela empresa, pois nota-se a presença de diversos dados confusos. Nesse sentido, foi determinado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás a rescisão do contrato.

Pode-se observar que na jurisprudência acima analisada os fatores somados ao fato de que se tratava de um consumidor idoso, tais como semianalfabeto, baixa renda e portador de doença grave, não se revelam como requisitos para se constatar a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, mas sim tornavam essa hipervulnerabilidade indiscutível e clara.

Nessa esteira, tem-se o seguinte julgado:

[...] A vulnerabilidade preconizada no Código de Defesa do Consumidor atua como princípio informador da Política Nacional das Relações de Consumo e reconhece a qualidade daquele ou daqueles sujeitos mais fracos na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venham a ser ofendidos ou feridos, na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do sujeito mais potente da mesma relação. Esta vulnerabilidade constitui presunção legal absoluta e justifica a própria existência de um direito especial protetivo do consumidor.

No caso do consumidor idoso, a vulnerabilidade ganha contornos diferenciados, em virtude de dois aspectos principais: a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o torna mais suscetível e débil em relação à atuação comercial dos fornecedores; e, a necessidade, em relação a determinados produtos ou serviços no mercado de consumo, que o coloca numa relação de dependência em relação aos seus fornecedores.

Quando a vulnerabilidade prevista na norma legal se materializa na pessoa do idoso, sobretudo analfabeto, personifica-se a “hipervulnerabilidade do consumidor” ou “vulnerabilidade informacional agravada ou potencializada”.

No caso aqui versado, além do fator idade, soma-se a agravante do analfabetismo, que potencializa a hipervulnerabilidade. Sendo o apelante pessoa analfabeta, falta-lhe a habilidade para ler e escrever e, logicamente, para compreender o que lhe está sendo oferecido; em resumo, aquilo que está contratando [...] (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5084265-05.2020.8.09.0006, Rel. Des(a). Fabiano Abel de Aragão Fernandes, Anápolis - 6ª Vara Cível, julgado em 01/02/2022, DJe de 01/02/2022)

No julgado acima pode-se notar que a situação de analfabetismo potencializa a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, ou seja, a soma das duas características (idoso e analfabeto) torna-a incontroversa. Para oferecer subsídio ao raciocínio apresentado tem-se mais um julgado nesse mesmo sentido.

[...] Ademais, na hipótese vertente, cumpre anotar que o 2º apelado é consumidor concretamente hipervulnerável, pois, além de idoso, não é alfabetizado, conforme demonstra a aposição de sua digital na procuração (movimento 1: arquivo 2), o que levou, inclusive, a exigência de procuração pública. O documento de identidade está assinado de próprio punho pelo 2º apelado (movimento 1: arquivo 4), porém, a escrita é irregular, indicando a sua dificuldade em escrever o próprio nome. [...] O analfabeto possui capacidade para contratar, entretanto, tratando-se de consumidor impossibilitado de ler e escrever, a vulnerabilidade própria do mercado de consumo é ainda mais agravada pela dificuldade de compreensão das disposições contratuais. O ato contratual, nesses casos, é mais inseguro, e o desequilíbrio da relação obrigacional é potencializado [...] (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5437648-83.2019.8.09.0093, Rel. Des(a). DESEMBARGADOR ALAN SEBASTIÃO DE SENA CONCEIÇÃO, Jataí - 4ª Vara Cível, julgado em 30/08/2021, DJe de 30/08/2021)

Nesse julgado, em específico os julgadores argumentam que o consumidor da demanda analisada além de ser idoso não é alfabetizado e, portanto, possui maior dificuldade de compreender as cláusulas contratuais em razão disso ele se torna concretamente hipervulnerável.

Portanto, diante da análise jurisprudencial realizada pode-se concluir que para o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, o idoso (assim definido pelo Estatuto do Idoso) é considerado hipervulnerável com base no preenchimento do critério idade para assim ser chamado.

Nas outras decisões em que o hipervulnerável, além de idoso era também analfabeto, doente, baixa renda, essas demais características acrescentavam a sua hipervulnerabilidade presumida atributos como potencializada, concreta, clara, indiscutível e incontroversa.

Cumpre pontuar que embora seja considerada pelo critério idade do idoso a hipervulnerabilidade não é analisada isoladamente para ser determinada a nulidade ou anulação de um negócio jurídico até porque conforme já dito ela não se confunde com a incapacidade. Mas deve ser analisada cumulativamente com a constatação de abusividade por parte do fornecedor, situação que comprovaria que este prevaleceu-se da vulnerabilidade agravada do consumidor para violar a proteção que a ele foi conferida pelo Diploma Consumerista.

Da busca realizada no site de jurisprudência do tribunal de justiça do estado de goiás, na data de 29 de outubro de 2023, com os termos “consumidor idoso” e “hipervulnerável”, entre o ano de 2021 ao ano de 2023, foram encontrados 29 julgados, dos quais todos foram analisados e selecionou-se para compor o presente

estudo aqueles que mencionavam o critério a ser utilizado para aferir a hipervulnerabilidade do idoso (se apenas a idade era suficiente ou se a idade deveria ser analisada em conjunto com outros fatores).

Figura 1 – Tabela com similaridades e diferenças entre os julgados.

Julgados	A Hipervulnerabilidade foi aferida com base no critério idade, apenas.	Foi pontuado além da idade do idoso, características como analfabeto, baixa renda, doente etc.	Constatou – se falha no dever de informação pelo fornecedor.	Negócio jurídico pactuado de forma online.
Recurso Inominado Cível Nº 5430347-79.2021.8.09.0137			O empréstimo não foi contratado pela autora.	
Recurso Inominado Cível Nº 5067735-13.2023.8.09.0137			O empréstimo não foi contratado pela autora.	
Apelação Cível Nº 5294415-50.2018.8.09.0097				
Apelação Cível Nº 5324599-93.2019.8.09.0051				
Recurso Inominado Cível Nº 5591669-95.2021.8.09.0012				
Apelação Cível Nº 5084265-05.2020.8.09.0006				
Apelação Cível Nº 5437648-83.2019.8.09.0093				

(Tabela de autoria própria)

Essa tabela comparativa apresenta os julgados analisados com suas similaridades e diferenças a partir da aferição hipervulnerabilidade do consumidor idoso apenas com base no critério idade, da constatação da hipervulnerabilidade em conjunto com outras características como analfabetismo e baixa renda, da comprovação de falha no dever de informar e da realização de negócio jurídico online.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como tema a hipervulnerabilidade do consumidor idoso no que se refere à concessão de empréstimo consignado pelos bancos para tanto, estudou-se a caracterização de uma relação de consumo a partir de seus elementos, bem como a origem e fundamento da proteção dos hipervulneráveis nas relações de consumo, especialmente os idosos como hipervulneráveis.

Compreendeu-se como ocorre a abusividade nos contratos de empréstimo consignado, a partir dos exemplos de práticas abusivas que ocorrem no âmbito desse tipo de contrato levando em consideração as suas peculiaridades e mudanças ocorridas recentemente. Por fim, analisou-se a hipervulnerabilidade do consumidor idoso no entendimento do TJGO, que trouxe clareza para o esclarecimento do problema e elucidou-se a questão enfrentada.

A partir da presente pesquisa foi possível constatar que, para o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, conforme os julgados referentes aos anos de 2021 ao ano de 2023 estudados, a vulnerabilidade agravada do idoso está contida em sua própria condição de idoso, ou seja, preenchendo-se o critério legal de idade para ser considerada uma pessoa idosa nos moldes do Estatuto do Idoso.

Em ocasiões em que o preenchimento do critério idade estava em conjunto com outras características tais como analfabetismo, enfermidade, situação de baixa renda, a hipervulnerabilidade não era só evidenciada, mas potencializada. Com isso fica nítida a preocupação em resguardar o idoso, diante da fase da vida que enfrenta, a fim de que o respeito, a dignidade, e liberdade que a ele são asseguradas não fiquem apenas no texto legal, mas que sejam efetivados na prática, na sua vida cotidiana e em todas as esferas da sociedade.

REFERÊNCIAS

FILHO, Sergio C. Programa de Direito do Consumidor. Barueri/SP: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559772766. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772766/>. Acesso em: 07 jan. 2024.

AFONSO, Luiz F. Publicidade Abusiva e Proteção do Consumidor Idoso. São Paulo: Grupo GEN, 2013. E-book. ISBN 9788522480227. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522480227/>. Acesso em: 07 jan. 2024.

NUNES, Rizzato. Curso de Direito do Consumidor. São Paulo: Editora Saraiva, 2021. E-book. ISBN 9786555593525. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555593525/>. Acesso em: 07 jan. 2024.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do Consumidor. (Coleção esquematizado®). São Paulo: Editora Saraiva, 2023. E-book. ISBN 9786553626515. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553626515/>. Acesso em: 07 jan. 2024.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual. Volume Único. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559641826. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559641826/>. Acesso em: 07 jan. 2024.

MARQUES, Claudia L. 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/9788530992156/>. Acesso em: 07 jan. 2024.

SILVEIRA, Guaracy Carlos da; LESSA, Bruno de S.; CONSTANTE, Fernanda Lery P.; e outros. Antropologia do Consumo. Porto Alegre: Grupo A, 2021. E-book. ISBN 9786556902210. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786556902210/>. Acesso em: 07 jan. 2024.

BESSA, Leonardo R. Código de Defesa do Consumidor Comentado. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9786559642298. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559642298/>. Acesso em: 07 jan. 2024.

GONCALVES, Carlos R. Direito Civil Brasileiro: Contratos e Atos Unilaterais. v.3. São Paulo: Editora Saraiva, 2023. E-book. ISBN 9786553628434. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553628434/>. Acesso em: 07 jan. 2024.

BRASIL, Planalto. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 25 nov. 2023.

BRASIL, Planalto. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Lei nº 8.842 de 04 de janeiro de 1994. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm. Acesso em: 25 nov. 2023.

BRASIL, Planalto. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Lei nº 10.741 de 01 de outubro de 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.741.htm. Acesso em: 25 nov. 2023.

BRASIL, Planalto. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 25 nov. 2023.

BRASIL, Planalto. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências. Lei nº 10.820 de 17 de dezembro de 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.820.htm. Acesso em: 25 nov. 2023.

BRASIL, Planalto. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências.. Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 25 nov. 2023.

BRASIL, Planalto. Projeto de Lei n. 826/21. Estabelece proibição de telemarketing ativo, impondo multa para o seu descumprimento. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2273521>. Acesso em: 07 jan. 2024.

BRASIL, Planalto. Projeto de Lei 9.942/2018. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer regras de telemarketing ativo e qualificar como abusiva sua não observância. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2170716>. Acesso em: 25 nov. 2023.

GOIÁS, Assembleia Legislativa. Proíbe a oferta e a realização de contrato de empréstimo financeiro com idosos por meio de ligação telefônica no âmbito do Estado de Goiás e dá outras providências. Lei nº 22.036 de 19 de junho de 2023. Disponível em: https://legisla.casacivil.go.gov.br/pesquisa_legislacao/107253/lei-22036. Acesso em: 25 nov. 2023.

LUZ, Andrelize da Cruz. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO: a hipervulnerabilidade da pessoa idosa consumidora frente ao empréstimo consignado. 2022. Disponível em: https://scholar.google.pt/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=empr%C3%A9stimo+consignado%3A+a+hipervulnerabilidade+da+pessoa+idosa+frente+ao+empr%C3%A9stimo+consignado+&btnG=. Acesso em: 25 nov. 2023.

SANTOS, Géssica de Cássia Araujo dos et al. Empréstimo consignado a aposentados e pensionistas do INSS: relação entre hipervulnerabilidade e superendividamento.

2022. Disponível em: https://scholar.google.pt/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=empr%C3%A9stimo+consignado+a+aposentados+e+pensionistas+do+INSS+rela%C3%A7%C3%A3o+entre+hipervulnerabilidade+e+superendividamento+&btnG= Acesso em: 25 nov. 2023.

BASSO, Martina Beschorner. A hipervulnerabilidade dos idosos nas relações de consumo: análise do empréstimo consignado e pessoal e o superendividamento. 2020. Disponível em: https://scholar.google.pt/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=a+hipervulnerabilidade+dos+idosos+na+rela%C3%A7%C3%A3o+de+consumo+an%C3%A1lise+do+empr%C3%A9stimo+consignado+e+pessoal+&btnG= Acesso em: 25 nov. 2023.

FARIA, Pedro Henrique. Da abusividade bancária na formalização de empréstimos consignados não solicitados. **Jornal Eletrônico Faculdades Integradas Vianna Júnior**, v. 14, n. 2, p. 21-21, 2022. Disponível em: https://scholar.google.pt/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=a+abusividade+banc%C3%A1ria+na+formaliza%C3%A7%C3%A3o+de+empr%C3%A9stimos+consignados+n%C3%A3o+solicitados+&btnG= Acesso em: 25 nov. 2023.

DE SOUZA PASQUALOTTO, Adalberto; SOARES, Flaviana Rampazzo. Consumidor hipervulnerável: análise crítica, substrato axiológico, contornos e abrangência. **Revista de Direito do Consumidor**, 2017. Disponível em: https://scholar.google.pt/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=CONSUMIDOR+HIPERVULNER%C3%81VEL%3A+AN%C3%81LISE+CR%C3%8DTICA%2C+SUBSTRATO++AXIOL%C3%93GICO%2C+CONTRORNOS+E+ABRANG%C3%8ANCIA&btnG= Acesso em: 25 nov. 2023.

RODRIGUES, Guilherme Teixeira; AYLON, Lislene Ledier. OS REFLEXOS DA HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO NAS RELAÇÕES COM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. **Revista de Iniciação Científica e Extensão da Faculdade de Direito de Franca**, v. 6, n. 1, 2021. Disponível em: https://scholar.google.pt/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=os+reflexos+da+hipervulnerabilidade+do+consumidor+idoso+nas+rela%C3%A7%C3%B5es+com+institui%C3%A7%C3%B5es+financeiras&btnG= Acesso em: 25 nov. 2023.

SOARES, Maísa Martins de Melo. Entre Davi e Golias: consumidores idosos, instituições financeiras e uma avaliação do papel do programa estadual de proteção e defesa do consumidor do estado do Ceará (DECON-CE) no contexto de dominância financeira. 2023. Disponível em: https://scholar.google.pt/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=ENTRE+DAVI+E+GOLIAS%3A+CONSUMIDORES+IDOSO+S%2C+INSTITUI%C3%87%C3%95ES+FINANCEIRAS+E+UMA+AVALIA%C3%87%C3%83O+DO+PAPEL+DO+PROGRAMA+ESTADUAL+DE+PROTE%C3%87%C3%83O+E+DEFESA+DO+CONSUMIDOR+DO+ESTADO+DO+CEAR%C3%81+%28DECON-CE%29++NO+CONTEXTO+DE+DOMIN%C3%82NCIA+FINANCEIRA&btnG= Acesso em: 25 nov. 2023.

ALVES, Cleiciane Oliveira et al. O contrato de concessão de crédito consignado e o superendividamento do consumidor idoso. 2020. Disponível em: <https://scholar.google.pt/scholar?hl=pt->

[BR&as_sdt=0%2C5&q=O+CONTRATO+DE+CONCESS%C3%83O+DE+CR%C3%89DITO+CONSIGNADO+E+O+SUPERENDIVIDAMENTO+DO+CONSUMIDOR+IDOSO&btnG=#d=gs_cit&t=1704640584757&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AoVxdFR5e4coJ%3A%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dpt-BR](https://www.procon.go.gov.br/noticias/credito-consignado-procon-goias-recebeu-475-reclamacoes-sobre-o-emprestimo-nos-ultimos-6-meses) Acesso em: 25 nov. 2023.

Crédito consignado: Procon Goiás recebeu 475 reclamações sobre o empréstimo nos últimos 6 meses. Procon Estado de Goiás, 2023. Disponível em: <https://www.procon.go.gov.br/noticias/credito-consignado-procon-goias-recebeu-475-reclamacoes-sobre-o-emprestimo-nos-ultimos-6-meses> Acesso em: 25 nov. 2023.

GOIÁS, Tribunal de Justiça. Apelação cível n. 5294415-50.2018.8.09.0097. Apelante: NEGRESCO S/A- Crédito, financiamentos e investimentos. Apelada: Nathália Barbosa de Andrade. Rel. Des. Carlos Hipolito Escher. 4º Câmara Cível. Data do julgamento: 16/11/2020. Data da publicação: 16/11/2020.

GOIÁS, Tribunal de Justiça. Apelação Cível n. 5084265-05.2020.8.09.0006 Apelante: Luiz Jonas Xavier. Apelado: Banco Agibank S/A . Rel. Des. Fabiano Abel de Aragão Fernandes. 4º Câmara Cível. Data do julgamento: 01/02/2022. Data da publicação: 01/02/2022.

GOIÁS, Tribunal de Justiça. Apelação Cível n. 5324599-93.2019.8.09.0051 Apelante: Maria das Graças Araújo. Apelado: Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A e outro. Rel. Des. Wilson Safatle Faiad. 3º Vara Cível. Data do julgamento: 23/08/2021. Data da publicação: 23/08/2021.

GOIÁS, Tribunal de Justiça. Apelação Cível n. 5437648-83.2019.8.09.0093 Apelante: Adevaldo Apolinária de Lima. Apelado: Banco Bradesco Financiamentos S/A. Rel. Des. Alan Sebastião de Sena Conceição. 4º Vara Cível. Data do julgamento: 30/08/2021. Data da publicação: 30/08/2021.

GOIÁS, Tribunal de Justiça. Recurso Inominado Cível n. 5430347-79.2021.8.09.0137 Recorrente: BP Promotora de Vendas LTDA (Bradesco Promotora). Recorrido: Josemir Xavier de Oliveira Ribeiro. Rel. Des. Fabíola Fernanda Feitosa de Medeiros Pitangui. 4º Turma Recursal dos Juizados Especiais. Data do julgamento: 14/03/2022. Data da publicação: 14/03/2022.

GOIÁS, Tribunal de Justiça. Recurso Inominado Cível n. 5067735-13.2023.8.09.0137. Recorrente: Banco BMG S/A. Recorrida: Maria Garcia da Conceição. Rel. Des. Stefane Fiúza Cançado Machado. 1º Turma Recursal dos Juizados Especiais. Data do julgamento: 19/06/2023. Data da publicação: 19/06/2023.

GOIÁS, Tribunal de Justiça. Recurso Inominado Cível n. 5591669-95.2021.8.09.0012 Recorrente: Célio de Jesus. Recorrida: Celnat Celular Network. Rel. Des. Dioran Jacobina Rodrigues. 3º Juizado Especial Cível. Data do julgamento: 10/02/2023. Data da publicação: 10/02/2023.