

IARA SABINA ZAMIN
SOLANGE BEATRIZ BILLIG GARCES



VELHICE ENDIVIDADA
INSTITUIÇÕES, MERCADO FINANCEIRO E
FRAGILIDADES DA PROTEÇÃO SOCIAL

IARA SABINA ZAMIN
SOLANGE BEATRIZ BILLIG GARCES

VELHICE ENDIVIDADA

INSTITUIÇÕES, MERCADO FINANCEIRO E
FRAGILIDADES DA PROTEÇÃO SOCIAL

Editora Ilustração
Santo Ângelo – Brasil
2026



Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>

Editor-gerente: Fábio César Junges

Capa: IA

Revisão: As autoras

CATALOGAÇÃO NA FONTE

Z24v Zamin, Iara Sabina

Velhice endividada [recurso eletrônico] : instituições, mercado financeiro e fragilidades da proteção social / Iara Sabina Zamin, Solange Beatriz Billig Garcez. - Santo Ângelo : Ilustração, 2026.

145 p.

ISBN 978-65-6135-257-4

DOI 10.46550/978-65-6135-257-4

1. Idosos. 2. Instituições financeiras. 3. Empréstimo consignado. I. Garcez, Solange Beatriz Billig II. Título

CDU: 336.76-053.9

Responsável pela catalogação: Fernanda Ribeiro Paz - CRB 10/ 1720



Crossref



E-mail: ilustracao@gmail.com

www.editorailustracao.com.br

Conselho Editorial



Dra. Adriana Maria Andreis	UFFS, Chapecó, SC, Brasil
Dra. Adriana Mattar Maamari	UFSCAR, São Carlos, SP, Brasil
Dra. Berenice Beatriz Rossner Whatuba	URI, Santo Ângelo, RS, Brasil
Dr. Clemente Herrero Fabregat	UAM, Madrid, Espanha
Dr. Daniel Vindas Sánchez	UNA, San Jose, Costa Rica
Dra. Denise Tatiane Girardon dos Santos	UNICRUZ, Cruz Alta, RS, Brasil
Dr. Domingos Benedetti Rodrigues	UNICRUZ, Cruz Alta, RS, Brasil
Dr. Edegar Rotta	UFFS, Cerro Largo, RS, Brasil
Dr. Edivaldo José Bortoleto	UNOCHAPECÓ, Chapecó, SC, Brasil
Dra. Elizabeth Fontoura Dorneles	UNICRUZ, Cruz Alta, RS, Brasil
Dr. Evaldo Becker	UFS, São Cristóvão, SE, Brasil
Dr. Glaucio Bezerra Brandão	UFRN, Natal, RN, Brasil
Dr. Gonzalo Salerno	UNCA, Catamarca, Argentina
Dr. Héctor V. Castanheda Midence	USAC, Guatemala
Dr. José Pedro Boufleuer	UNIJUÍ, Ijuí, RS, Brasil
Dra. Keiciane C. Drehmer-Marques	UFSC, Florianópolis, RS, Brasil
Dr. Luiz Augusto Passos	UFMT, Cuiabá, MT, Brasil
Dra. Maria Cristina Leandro Ferreira	UFRGS, Porto Alegre, RS, Brasil
Dra. Neusa Maria John Scheid	URI, Santo Ângelo, RS, Brasil
Dra. Odete Maria de Oliveira	UNOCHAPECÓ, Chapecó, SC, Brasil
Dra. Rosângela Angelin	URI, Santo Ângelo, RS, Brasil
Dr. Roque Ismael da Costa Güllich	UFFS, Cerro Largo, RS, Brasil
Dra. Salete Oro Boff	ATITUS, Passo Fundo, RS, Brasil
Dr. Tiago Anderson Brutti	UNICRUZ, Cruz Alta, RS, Brasil
Dr. Vantoir Roberto Brancher	IFFAR, Santa Maria, RS, Brasil

Este livro foi avaliado e aprovado por pareceristas *ad hoc*.

AGRADECIMENTOS

À Universidade de Cruz Alta – UNICRUZ;

Ao Programa de Pós-Graduação em Práticas Socioculturais e
Desenvolvimento Social - PPGPSDS da UNICRUZ;

Ao Grupo Interdisciplinar de Estudos do Envelhecimento Humano –
GIEEH;

À Universidade Aberta à Terceira Idade -UNATI da UNICRUZ;

Ao Laboratório da Vida Real – Reellbore do PPGPSDS da UNICRUZ;

Ao Laboratório de Desenvolvimento Humano do PPGOSDS da
UNICRUZ;

Ao Laboratório de Estudos e Práticas Socioculturais Interdisciplinares
-LEPSI do PPGPSDS da UNICRUZ.

Esses espaços são centrais para projetos de pesquisa e extensão na área
do envelhecimento, consolidando assim a importância e o impacto
acadêmico desta iniciativa no entendimento e enfrentamento dos desafios
relacionados ao envelhecimento na sociedade contemporânea.

Agradecimentos ainda aos participantes da Pesquisa: pessoas idosas, a
presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa do município de
Santa Rosa, o diretor do PROCON de Santa Rosa, o diretor do Foro
Estadual da Comarca de Santa Rosa-RS.

A participação foi fundamental para que a pesquisa se concretizasse e essa
publicação fosse possível.

Muito obrigada!

Viver é envelhecer, nada mais.

(Simone de Beauvoir)

SUMÁRIO

PRÓLOGO	13
1 INTRODUÇÃO	17
1.1 Objetivos.....	32
1.1.1 Objetivo geral.....	32
1.1.2 Objetivos específicos.....	33
2 CAMINHO METODOLÓGICO	35
2.1 Processo epistemológico	35
2.2 Processo metodológico	39
3 ENVELHECIMENTO POPULACIONAL E VULNERABILIDADE FINANCEIRA.....	45
4 OS DIREITOS E AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PROTEÇÃO À PESSOA IDOSA	63
5 A PESSOA IDOSA COMO SUJEITO HIPERVULNERÁVEL EM RELAÇÃO AO SUPERENDIVIDAMENTO	85
6 NORMATIZAÇÕES E RELAÇÕES SOLIDÁRIAS DE PROTEÇÃO SOCIAL ÀS PESSOAS IDOSAS DO MUNICÍPIO DE SANTA ROSA/RS, EM RELAÇÃO AO ASSÉDIO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	99
6.1 Das normatizações existentes à proteção da pessoa idosa do município de Santa Rosa/RS: quem pode colaborar nas relações solidárias para a sua proteção social, no que se refere a hipervulnerabilidade financeira deste grupo	100
6.3 Das ações que podem colaborar no esclarecimento e na educação financeira para as pessoas idosas e suas famílias em conjunto com o Conselho Municipal da Pessoa Idosa	113

6.4 Narrativas das pessoas idosas lesadas por instituições financeiras no município de Santa Rosa/RS que procuraram auxílio jurídico para resolução dessa questão.....	117
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	125
REFERÊNCIAS	129

PRÓLOGO

Este livro nasce de inquietações que não se limitaram ao campo teórico, mas que emergiram, sobretudo, do encontro com a realidade concreta vivenciada por pessoas idosas em sua relação com o Direito, com o consumo e com as transformações tecnológicas da sociedade contemporânea. Trata-se de uma reflexão que se constrói a partir da escuta atenta, da prática profissional e do compromisso ético com a dignidade humana.

Ao longo da trajetória na área jurídica, especialmente no Direito do Consumidor e no Direito Previdenciário, evidenciaram-se situações recorrentes de vulnerabilidade que ultrapassam o plano abstrato das normativas. A crescente digitalização dos serviços, ao mesmo tempo em que amplia o acesso, também produz novas formas de exclusão. Muitas pessoas idosas, diante de tecnologias pouco compreensíveis e de linguagens contratuais excessivamente técnicas, veem-se afastadas do pleno exercício de seus direitos.

Essa realidade se tornou ainda mais evidente com a implementação dos sistemas digitais no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), momento em que se intensificaram as demandas de pessoas idosas buscando compreender procedimentos relacionados aos seus benefícios. Nesse contexto, não raras vezes, emergiram relatos de cobranças indevidas, empréstimos consignados não autorizados e práticas abusivas por parte de instituições financeiras — situações que, inicialmente discretas, revelavam-se, ao longo do tempo, como fontes significativas de prejuízo financeiro e sofrimento.

Um episódio em particular, ocorrido no exercício da prática profissional, tornou-se emblemático. Durante a orientação a uma pessoa idosa no uso de aplicativos digitais, identificaram-se descontos aparentemente insignificantes, mas contínuos, realizados diretamente em seu benefício previdenciário. A análise detalhada revelou tratar-se de um empréstimo consignado não contratado, acumulado ao longo de meses sem o devido conhecimento do segurado. Essa experiência não apenas evidenciou uma situação isolada, mas apontou para uma problemática mais ampla, que atinge inúmeras pessoas idosas em contextos semelhantes.

Diante disso, tornou-se impossível ignorar a dimensão social e jurídica desse fenômeno. A pessoa idosa, enquanto sujeito de direitos, ocupa, no âmbito das relações de consumo, uma posição de hipervulnerabilidade. Não se trata apenas de uma limitação individual, mas de uma condição produzida por múltiplos fatores: tecnológicos, informacionais, econômicos e, sobretudo, estruturais. Em uma sociedade que valoriza a rapidez, a digitalização e a autonomia técnica, aqueles que não acompanham esse ritmo são frequentemente expostos a práticas desleais e abusivas. Dessa foram, essas reflexões se transformaram em uma pesquisa, como dissertação de mestrado¹ e que ora está sendo apresentada como livro.

Assim, este livro se propõe a refletir sobre essas tensões, articulando a experiência empírica com o arcabouço jurídico e as políticas públicas existentes. Busca-se compreender de que forma as normatizações podem, de fato, operar como instrumentos de proteção social, especialmente frente ao assédio de instituições financeiras e às práticas de superendividamento que atingem a população idosa.

Mais do que uma análise normativa, esta obra se orienta por uma perspectiva comprometida com a efetividade dos direitos. Isso implica reconhecer que a proteção da pessoa idosa não se esgota na existência de leis, mas exige ações concretas de esclarecimento, educação financeira, acesso à informação e fortalecimento institucional. Implica, também, considerar o envelhecimento como uma questão social contemporânea, que demanda respostas intersetoriais e solidárias.

No campo acadêmico, esta pesquisa se insere em um movimento mais amplo de ampliação dos estudos sobre o envelhecimento, especialmente no que tange às suas interfaces com o Direito, a cidadania e as práticas socioculturais. Ao mesmo tempo, responde à ainda incipiente produção científica voltada ao(a) consumidor(a) idoso(a), particularmente no que se refere às cobranças indevidas e ao uso indevido de dados pessoais.

Este prólogo, portanto, convida o(a) leitor(a) a percorrer um caminho que não é apenas analítico, mas também ético e político. Um caminho que problematiza, denuncia e, sobretudo, propõe. Porque refletir sobre a hipervulnerabilidade da pessoa idosa é, em última instância, refletir

1 O título da dissertação de mestrado é Normatizações, instituições e ações de proteção social à pessoa idosa: um estudo sobre a imposição de empréstimos consignados sem autorização no município de Santa Rosa/RS, apresentada no Curso de Mestrado do Programa de Práticas Socioculturais e Desenvolvimento Social (PPGPSDS) da Universidade de Cruz Alta – UNICRUZ.

sobre o tipo de sociedade que estamos construindo — e sobre o lugar que reservamos à dignidade no curso da vida.

As autoras.

1 INTRODUÇÃO

O desafio imposto pelo envelhecimento populacional é uma realidade crescente, especialmente no Brasil, onde o aumento da longevidade e o envelhecimento demográfico representam conquistas significativas da humanidade, conforme observado por Azeredo (2016, p. 20), o qual disserta que “O aumento da longevidade e o envelhecimento demográfico são conquistas da humanidade que se iniciaram no século XX e que se vão acentuar no século XXI.” Neste contexto, o Brasil destaca-se por vivenciar esse fenômeno de maneira acentuada e acelerada, com um expressivo contingente de população envelhecida a cada nova década e, de alguns países desenvolvidos, que gradualmente se adaptaram a esse processo, implementando políticas e estratégias para atender às demandas específicas da população idosa, enfrentando o desafio de se organizar rapidamente diante dessa realidade emergente (Veras; Oliveira, 2018; Closs; Schwanke, 2012; IBGE, 2020; Jardim; Medeiros; Brito, 2019).

Apesar de a idade cronológica de 60 anos ser reconhecida como um marco temporal na qualificação da pessoa idosa no país (Brasil, 2003; 2022), é fundamental destacar as nuances desse processo, dado que as diferenças entre as pessoas idosas são notáveis, especialmente no que diz respeito às suas capacidades funcionais. O estilo de vida de cada indivíduo pode variar consideravelmente com base em sua capacidade funcional específica, em razão de diferentes experiências de vida e, assim alguns conseguem se aposentar e continuar trabalhando de forma ativa e outros não. Por isso, o envelhecimento é considerado um processo complexo e heterogêneo, influenciado por variáveis, tanto genéticas quanto ambientais (Who, 2017; Costa *et al.*, 2016; Rodríguez-Romero *et al.*, 2011; Anjos; Santos, 2023).

É essencial ressaltar que envelhecer implica na busca diária pelo reconhecimento do direito de cidadania para aqueles que dedicaram a maior parte de sua vitalidade ao trabalho e, agora, ao adentrar a última etapa do ciclo vital, necessitam de maior descanso, com qualidade de vida e dignidade, para desfrutarem de momentos de lazer, prazer e ócio. Nesse contexto, a aposentadoria desempenha um papel fundamental, visando garantir o direito a um salário fixo e mensal para a pessoa idosa, proporcionando-lhe meios de subsistência sem a necessidade de continuar trabalhando, caso as condições, econômicas e físicas permitam.

No entanto, é pertinente observar que o período da aposentadoria pode desencadear a desvalorização social das pessoas idosas, dada ao fato de que mormente a identidade pessoal está atrelada à sua atividade laboral, isto significa que ao parar de trabalhar muitas pessoas desvinculam-se da sua atividade profissional e, por vezes, social (Rodrigues *et al.*, 2005; Vellasco *et al.*, 2022).

É fato que no contexto da sociedade capitalista, o trabalho vai além de uma básica fonte de renda, pois trata-se de uma referência de construção de identidade, também constituída como uma atividade essencial à organização, rotina, metas, planos e aspirações do homem. Por meio do trabalho o indivíduo constrói laços afetivos, exerce a criatividade, garante a sua independência e expressa a sua produtividade (Rodrigues *et al.*, 2005; Vellasco *et al.*, 2022).

Neste viés, a construção da identidade pessoal e profissional está intrinsecamente ligada ao tempo dedicado pelo indivíduo ao trabalho, desempenhando um papel significativo na formação social. Nesse contexto, a aposentadoria adquire relevância, pois está associada a valores que remetem à inevitabilidade da velhice e à necessidade de sustentar economicamente uma fase potencialmente improdutiva. Ao longo das décadas, os benefícios previdenciários, inicialmente concebidos com ênfase mínima no consumo, passaram por transformações significativas. Atualmente, observa-se uma mudança de perspectiva, impulsionando um crescimento econômico correlato ao consumo por parte da população idosa (Doll; Lima; Conte, 2020). Esse fenômeno destaca a evolução das políticas previdenciárias, antes centradas na mera subsistência, para uma abordagem que reconhece e promove o papel ativo das pessoas idosas na dinâmica econômica da contemporaneidade.

De acordo com Giddens (1991, p. 45) a sociedade tradicional tinha possibilidade de calcular o tempo e para que servia o sistema dos seus membros, utilizando-se das características fundamentais para compreender as suas ações. Diferentemente da sociedade atual, que baseia as suas ações no momento e não no que elas podem gerar, uma vez que, “a reflexividade da vida social moderna consiste no fato de que práticas sociais são constantemente examinadas e reformadas a luz de informação renovada sobre estas próprias práticas, alterando assim constitutivamente seu caráter.” Ao estabelecer uma relação com a situação de consumo exacerbada da população e, em específico as pessoas idosas, é perceptível que as ações das pessoas idosas, como consumidoras, as quais estão baseadas no

momento da exaltação, ensejadas por uma necessidade de consumo que por muitas vezes os carrega para situações difíceis, no qual as informações dos indivíduos são radicalizadas, deslocando-se da sua base – estado financeiro, para a base do consumismo exacerbado, tendo que buscar auxílio com instituições financeiras para cumprir com as suas obrigações econômicas.

Conforme descreve o sociólogo Featherstone (1995, p. 31):

[...] a cultura de consumo é fruto da confluência de três aspectos: a expansão da produção capitalista de mercadorias – que deu origem à acumulação de cultura material na forma de bens e a locais de compra e consumo –, a concepção sociológica de que o acesso a bens cria vínculos ou estabelece distinções sociais e, por fim, a ideia de que o consumo gera prazeres emocionais (Featherstone 1995, p. 31 apud Faria, 2022, p.2).

Esses aspectos também se estendem ao público consumidor dos aposentados e o poder de compra impulsionado pela sociedade consumista está intrinsecamente ligado às diferentes camadas sociais, que frequentemente dispõem de diversos meios para aprimorar seus recursos financeiros. Esses meios criam uma ilusão de melhoria na situação econômica familiar, uma vez que a disseminação do crédito proporcionou à maioria das pessoas a liberação da pressão das necessidades imediatas. Isso tem levado à busca por um estilo de vida mais individualistas, em que a aquisição de bens materiais ou imateriais se torna uma expressão desse desejo de prosperidade (Lipovetsky, 2007).

À medida que os consumidores se tornam cada vez mais exigentes, o consumismo emerge como um estilo de vida no qual a busca incessante por posses substitui, a essência do ser. Nesse contexto, a posse de mais bens é frequentemente associada a uma suposta superioridade em relação aos outros. Embora o crédito tenha sido concebido como uma ferramenta facilitadora de compras, destinada a auxiliar as pessoas na aquisição de itens essenciais para o cotidiano, como uma casa própria, um carro ou procedimentos médicos necessários, observa-se que tais benefícios nem sempre são utilizados para esses propósitos. Em vez disso, muitas vezes são direcionados para satisfazer os desejos de *status* e poder das pessoas.

A era do consumo se faz presente na atualidade, sendo que a satisfação pessoal está naquilo que se possa comprar com apenas um *click*, e é sobre essa sensação de ter que o mercado se abraça para alavancar o consumo de produtos que tragam satisfação momentânea, pertencimento do indivíduo à sociedade, uma vez que “é pelo consumo, não pelo trabalho” que os consumidores passam a ser manipulados e extrapolam nas suas aquisições

e compras (Castilhos; Rossi, 2009, p. 69). Neste viés, Lipovetsky (2007, p. 07-08) ressalta, que:

No entanto, nas duas últimas décadas, surgiu uma nova ‘convulsão’ que pôs fim à boa velha sociedade de consumo, transformando tanto a organização da oferta como as práticas quotidianas e o universo mental do consumismo moderno: a revolução do consumo sofreu ela própria uma revolução. Uma nova fase do capitalismo de consumo teve início: trata-se precisamente da sociedade de hiperconsumo.

Na “sociedade de hiperconsumo”, as pessoas têm a tendência de priorizar seus interesses e prazeres na vida familiar e sentimental, no descanso, nas férias e viagens, nas atividades de lazer e em outras associações (Lipovetsky, 2007, p. 227). Para sustentar tais prazeres, além de depender de uma renda mensal estável, surge a necessidade de explorar outras fontes para adquirir esses bens desejados. Para aqueles cuja única fonte de renda é a aposentadoria, torna-se essencial explorar outras possibilidades que, de certa forma, ampliem seus recursos financeiros. Nesse contexto, o crédito desempenha um papel fundamental ao permitir o consumo parcelado, viabilizando a contínua aquisição de bens essenciais sem renunciar à compra de outros necessários.

Segundo a Lei nº 8.213/1991, a “aposentadoria é uma prestação previdenciária, uma remuneração recebida mensalmente pelo trabalhador aposentado”, sendo que, todo o trabalhador brasileiro que completar os requisitos necessários, terá garantido o benefício previdenciário de aposentadoria (Brasil, 1991). Entretanto, uma pesquisa do *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo* -PNUD (2014) ressaltou que 80% da população mundial idosa não possui qualquer renda mensal, sendo estes dependentes direto de familiares, deste modo, pode-se depreender que a pobreza social está ligada à velhice. Isso significa que além dos riscos de saúde que acompanham o processo de envelhecimento, a falta de respaldo econômico pode trazer outros riscos, gerando uma falta de segurança financeira durante este ciclo da vida.

Ademais, é perceptível destacar que a maioria das pessoas idosas destina a sua renda mensal para a saúde, uma vez que não consegue se programar financeiramente para o processo de envelhecimento, o que torna um problema crônico, sendo que “quem ganha um salário-mínimo não consegue pagar um plano privado. E a gente sabe que o SUS é muito bom, mas o acesso a tudo isso é complicado” (Pasti, 2019, p. 04).

Neste sentido, cabe ressaltar que a aposentadoria é um novo período para as pessoas idosas, as quais nem sempre estão preparadas para

esta mudança. Isso implica em transformações no jeito de ser, pensar e agir, e, assim, essas mudanças não apenas impactam individualmente, mas também modificam as relações com a comunidade que convive com esses indivíduos. Entretanto, a aposentadoria, em termos monetários, representa um valor mensal percebido, mas suas consequências se estendem para além do aspecto financeiro, manifestando-se em fenômenos como solidão, afastamento de colegas de trabalho e amigos, certo isolamento e, por vezes, a dependência de familiares, tanto de forma financeira quanto social (Chagas; Santana, 2020).

Sabe-se que a redução salarial, decorrente da aposentadoria, pode resultar em uma diminuição da qualidade de vida para a pessoa idosa e essa nova fase exige uma adaptação à nova realidade financeira e, também desencadeia desafios emocionais e sociais que necessitam de suporte e compreensão por parte da sociedade.

Portanto, a aposentadoria, para além do seu aspecto econômico, é um momento de ajustes profundos que demanda a atenção e ações voltadas para o bem-estar integral da pessoa idosa. Anjos e Santos (2023, p. 1949) alertam que “a aposentadoria é um direito conquistado pelos idosos, mas muitos enfrentam dificuldades relacionadas à falta de recursos financeiros adequados para suprir suas necessidades básicas”. E isso, segundo os autores, está atrelado aos “baixos valores de aposentadoria, atrasos nos pagamentos e dificuldades em comprovar a contribuição previdenciária”.

Outro ponto a ser elencado é que as pessoas idosas enfrentam desafios financeiros, especialmente aqueles que dependem de pensões ou aposentadorias fixas. Ainda, em razão que a pessoa idosa tem desempenhado um papel de provedor financeiro na sua família. De acordo com Camarano (2020, p. 4170), foram apresentados dados da PNAD Contínua (PNADC), em 2019 em relação aos domicílios:

[...] dos 72,6 milhões de domicílios brasileiros, 35,0% tinham pelo menos um idoso residindo. Nestes domicílios moravam 65,3 milhões de pessoas, em média 2,6 pessoas por domicílio, das quais 30,9 milhões eram não idosas. Dentre os não idosos, 16,9 milhões não trabalhavam. Os idosos contribuíam com 70,6% da renda destes domicílios e 62,5% de sua renda vinha de aposentadorias ou pensões.

Observa-se a importância da contribuição financeira das pessoas idosas para a manutenção das necessidades básicas das famílias co-residentes. Ainda, os custos de cuidados médicos, moradia e outras despesas podem ser altos e difíceis de administrar, colocando as pessoas idosas em situação de risco devido a vulnerabilidade socioeconômica. A

partir desta situação, muitas vezes, as pessoas idosas são pressionadas (de forma consentida ou imposta, que caracteriza a violência financeira) pelos próprios familiares a buscarem outras formas de verbas financeiras. Dessa forma, analisando essas condições financeiras das famílias das pessoas idosas, entram as instituições bancárias com a oferta de empréstimos consignados, frequentemente, tentadores para àqueles que possivelmente não têm outras formas de conseguir fechar seus orçamentos cotidianos, conforme destacam Anjos e Santos (2023, p. 1949):

Para os idosos, a reserva de margem consignável pode ser uma ferramenta útil para lidar com problemas financeiros, como dívidas ou emergências médicas, sem comprometer sua renda mensal. Além disso, como muitos idosos enfrentam dificuldades de locomoção, a possibilidade de contratar empréstimos consignados de forma remota, pela internet ou telefone, pode ser uma grande vantagem.

Nesse contexto, é fundamental enfatizar que as dificuldades financeiras frequentemente afetam não apenas o(a) aposentado(a), mas toda a sua família. Pratta e Santos (2007) destacam que a influência da família sobre o comportamento do indivíduo é significativa, pois as normas e valores internalizados durante a convivência familiar perduram ao longo de toda a vida, servindo como alicerce para a tomada de decisões e atitudes ao longo da fase adulta.

Segundo Camarano (2020), uma situação ocorrida recentemente, que demonstrou o quanto as aposentadorias e pensões contribuíram com o sustento da família foi a pandemia do COVID-19¹, a qual trouxe para o cenário econômico muitas mudanças, acentuando com ela a desigualdade socioeconômica. Isso porque muitas famílias tiveram seus empregos suspensos para manter o afastamento social, acarretando a diminuição da renda familiar, de modo que a única renda fixa foi o pagamento previdenciário, proveniente de aposentadorias e benefícios oriundos do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. Diante disto, as famílias eram sustentadas por benefícios previdenciários, que na sua maioria, eram correspondentes ao valor de um salário-mínimo.

Nesse contexto, a maioria das pessoas idosas dependia da organização realizada por seus filhos e familiares para gerenciar seus

1 Nos termos do Ministério da Saúde, a Covid-19 é uma infecção respiratória aguda causada pelo corona vírus SARS-CoV-2, potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global. Sendo que, devido ao alto número de pessoas que os sintomas da doença, houve a necessidade de determinação do isolamento social e decretação de pandemia mundial, que iniciou em meados de março/2020 e perdurou até final de 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus>. Acesso em: 03 Jul. 2023.

benefícios previdenciários. Ao cederem seus cartões e senhas, essas pessoas idosas, que antes não eram consideradas parte do grupo de risco (da COVID-19), viram-se obrigadas a confiar na capacidade de seus familiares para planejar e assegurar o sustento familiar. Essa dinâmica acarretou um isolamento para as pessoas idosas, uma vez que sua autonomia na gestão desses recursos foi reduzida e eles se tornaram mais dependentes do suporte externo (Camarano, 2020).

De uma forma geral, no contexto da concessão da aposentadoria à pessoa idosa, é possível que ocorram alterações significativas em sua situação financeira, tanto como melhoria para quem não tinha renda alguma, ou como diminuição do salário anterior para outras. No caso da diminuição da sua condição financeira, essas mudanças podem desencadear processos de necessidades econômicas, caracterizados pela deficiência de recursos financeiros, notadamente devido à redução salarial e às consequências inerentes à aposentadoria. Diante desse cenário, surge a necessidade de explorar alternativas, sendo o crédito consignado uma opção frequentemente considerada.

Logo, o empréstimo consignado é uma modalidade de crédito, e o pagamento ocorre por meio de descontos das parcelas automaticamente do salário ou benefício do INSS, no caso dos aposentados, os descontos ocorrem diretamente do benefício, antes mesmo do segurado receber o valor em conta (Fagundes, 2021). Conseqüentemente, a busca pela liberação de crédito consignado torna-se uma estratégia para suprir eventuais lacunas financeiras e para atender às demandas emergentes. Contudo, torna-se relevante abordar esse recurso com cautela, uma vez que, embora possa oferecer alívio imediato, implica compromissos financeiros a longo prazo.

Nesse sentido, é fundamental considerar não apenas as necessidades imediatas, mas também avaliar a capacidade de pagamento ao longo do período da aposentadoria. Sobre isso Morey, Aguiar e Gomes (2022, p.743) alertam que:

[...] o que antes era solução pode trazer problemas maiores, pelo fato de a família obrigar ou pedir em nome do idoso e, até mesmo as instituições financeiras podem agir ilegalmente e fazê-lo assinar sem ter o conhecimento ou o consentimento, implicando em fraudes e no crescimento do número de processos dessa natureza.

A concessão de crédito consignado para aposentados requer uma análise cuidadosa dos termos, taxas de juros e condições contratuais, assegurando que a modalidade escolhida seja condizente com a capacidade

financeira do beneficiário. Além disso, é importante promover a educação financeira entre as pessoas idosas, proporcionando-lhes as ferramentas necessárias para a tomada de decisões esclarecidas no que tange à administração de recursos e à adoção de práticas financeiras conscientes. Contudo, esse cenário nem sempre se concretiza ou é viável por uma série de razões, sendo a condição de extrema desigualdade vivenciada pela maioria da população idosa brasileira um ponto inicial, agravado pela limitação de conhecimento e acesso à educação.

O contrato de empréstimo com pagamento consignado tornou-se padronizado a partir de 2003, quando a Lei 10.820/2003 permitiu a consignação nos benefícios previdenciários. Esta lei abriu um nicho de mercado para as instituições financeiras com um público contratante totalmente diferente, com características próprias, que são os aposentados e pensionistas do INSS (Morey; Aguiar; Gomes, 2022, p. 740).

Rocha e Rocha (2020, p. 63) descrevem a condição atual da pessoa idosa na sociedade, e que “o fato dos idosos viverem com os filhos/família não é garantia de presença de respeito e prestígio nem da ausência de maus-tratos”. Isto porque, as situações de violência doméstica, agressões verbais e psicológicas acontecem em grande escala, principalmente em cidades pequenas, normalmente tendo como agressor os filhos e/ou cuidadores. Deste modo, é falacioso afirmar que a família constitui a garantia “natural” da sobrevivência e do bem-estar da pessoa idosa, pois tal entendimento a obriga a assumir um amplo conjunto de responsabilidades e, simultaneamente, impede que investimentos financeiros sejam direcionados à construção de outros formatos institucionais de cuidado (Rocha; Rocha, 2020, p. 63). Trata-se de atribuições que dizem respeito, fundamentalmente, ao dever social de assegurar às pessoas idosas respeito e dignidade.

Na linha de concessão de crédito, o INSS deixa claro que os titulares de benefício de aposentadoria ou os seus representantes legais, poderão conceder autorização às instituições financeiras para que haja desconto de valores referentes aos pagamentos de empréstimo pessoal e cartão de crédito diretamente no respectivo benefício (INSS, 2020). Importante destacar que o crédito consignado é uma modalidade de empréstimo pessoal em que a instituição financeira entrega um determinado valor de forma antecipada ao consumidor, para que este devolva o dinheiro posteriormente, em pequenas parcelas que englobam acréscimo de juros e outros encargos financeiros no período determinado através de contrato.

Ocorre que as pessoas idosas se tornam alvos fáceis das instituições financeiras, pois na sua grande maioria recebem benefícios previdenciários, o que torna o desconto direto no benefício um meio de pagamento efetivo às instituições. Acontece ainda que, alguns aposentados têm crédito depositado em sua conta sem o seu consentimento, gerando descontos abusivos de consignados na aposentadoria, tornando o segurado vulnerável no recebimento do benefício e, por vezes, tendo que utilizar o crédito para cumprir com os pagamentos mensais de dívidas (Souza, 2020).

Muitas vezes essas parcelas são baixas, mas mesmo sendo nessa condição “[...] representam um grande dano ao beneficiário, tornando-se agravante quando são analisadas as dificuldades diárias que uma pessoa idosa tem para se manter, muitas vezes recebendo um salário-mínimo para atender a todas as suas necessidades ou de uma família que depende dele” (Morey; Aguiar; Gomes 2022, p.743). Nesse sentido, o INSS informa que a concessão de empréstimo pessoal é feita diretamente com a instituição consignatária, sendo que os valores, as condições de pagamento e liberação de valores é objeto de livre negociação entre o banco e o beneficiário, não tendo o Instituto responsabilidade sobre quaisquer descontos realizados no benefício (INSS, 2020).

Muitos contratos de empréstimo surgem devido à necessidade de pessoas idosas ou de suas famílias adquirirem bens, refletindo um comportamento imposto “consumista” inserido na cultura materialista, no qual muitas vezes as pessoas idosas não apresentam essa condição. Em outras palavras, esse consumo, muitas vezes, é dispensável e, em alguns casos, incompatível com a capacidade financeira de arcar com as parcelas do empréstimo, uma vez que envolvem despesas como supermercado, planos de saúde, mensalidades escolares, cuidados com filhos e netos. Essa situação propicia o superendividamento, acarretando problemas adicionais que, por sua vez, encontram solução no âmbito do Poder Judiciário (Morey; Aguiar; Gomes, 2022, p. 752).

Tal prática abusiva está se tornando cada vez mais comum para muitos aposentados, sendo que há casos que antes mesmo de receber a comunicação da aprovação do benefício de aposentadoria do INSS, já passavam a receber inúmeras ligações oferecendo consignados (Souza, 2020). Entretanto, as práticas de concessão de empréstimos consignados revelam fragilidade nas transações realizadas para contas de aposentados, demonstrando inúmeras fraudes em todo o país, e as instituições financeiras

devem assumir os riscos do negócio e responder pelos danos causados às vítimas (Souza, 2020).

É fato que essas práticas abusivas se confirmam, pois através do site do consumidor do serviço de Proteção de Defesa do Consumidor – PROCON/RS, pode-se verificar que as reclamações realizadas contra instituições financeiras, aumentaram 77,66% no ano de 2021, tendo um total de 3.765 registros realizados. Esses números revelam as indevidas reclamações por cobranças indevidas de empréstimos consignados e afins, realizadas por instituições bancárias tem alavancado o sistema (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor-PROCON, 2021). Isso porque, mesmo com Normativas e Leis impondo que as instituições bancárias devem informar previamente ao titular do benefício, no ato da contratação de empréstimos, obrigatoriamente todos os dados relativos ao contrato consignado, ou seja: valor total do empréstimo com e sem juros; taxa efetiva de juros mensais e anuais; acréscimos remuneratórios, moratórios e tributários; valor e quantidade das prestações; e qual é a soma total a pagar no empréstimo (INSS, 2020), normalmente este fato não ocorre, o que causa maior dano aos beneficiários.

Nesse sentido, é possível afirmar que as práticas realizadas por instituições financeiras configuram-se como fraudulentas, ao impor a concessão de empréstimos consignados nas contas de aposentados sem a devida autorização. Essas ações resultam em consequências prejudiciais que impactam a integridade moral dos consumidores, refletindo diretamente em seus acervos patrimoniais e financeiros (Souza, 2020).

Em 2026, com a deflagração de golpes e descontos indevidos por sindicatos e associações o governo deflagrou auditorias processuais e a criação de uma legislação específica para isso. Assim, com a Lei nº 15.327, de 2026 passou a não autorizar os descontos automáticos de sindicatos nas folhas de pagamentos dos aposentados.

A Lei nº 15.327, de 2026, é uma norma que reforça a proteção jurídica e social das pessoas idosas, ampliando garantias já previstas no Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003) e fortalecendo mecanismos de defesa contra abusos, especialmente nas relações de consumo e financeiras. A legislação surgiu em um contexto de aumento significativo de fraudes, golpes digitais e contratações irregulares de empréstimos consignados envolvendo idosos, buscando assegurar maior segurança, transparência e dignidade a esse grupo vulnerável (BRASIL, 2026).

Entre seus principais avanços, a lei estabelece regras mais rigorosas para a contratação de crédito por idosos, exigindo maior clareza nas informações prestadas pelas instituições financeiras, confirmação expressa da contratação e mecanismos que evitem práticas abusivas. Também amplia medidas de prevenção ao superendividamento, reforça a prioridade na tramitação de processos judiciais e administrativos e incentiva políticas públicas voltadas à educação financeira, saúde, assistência social e acessibilidade.

Nesta direção, o Superior Tribunal de Justiça – STJ, determinou na Súmula 479 que “As instituições financeiras respondam objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (Brasil, 2012).

Destarte, Morey, Aguiar e Gomes (2022, p.745) destacam que “[...] após o surgimento do empréstimo de dinheiro na modalidade ‘crédito consignado’, como forma de inclusão dos idosos no mercado financeiro, tem-se uma alta taxa de superendividamento e de golpes aplicados nessa população”. Neste sentido, Steffens (2022, p. 6), em tese apresentada sobre o superendividamento do(a) idoso(a) consumidor(a) revela a importância desta temática em razão de que:

[...] práticas mercantilistas perpetradas pelas instituições financeiras que, pela violação ao direito de o idoso ser informado com lealdade, transparência e responsabilidade, têm estimulado excessivamente o consumo e concedido o crédito de forma irresponsável, potencializando o risco do superendividamento.

Revela-se assim, tamanha necessidade das políticas de proteção, principalmente às pessoas idosas, uma vez que há diversos casos sendo investigados de que “tem gente vendendo os dados dos segurados dentro do INSS ou dentro dos agentes financeiros e eu não sei como nós vamos resolver”, afirma Carlos Joel da Silva, representante da Federação dos Trabalhadores da Agricultura do Rio Grande do Sul (Câmara dos Deputados, 2021, p. 02).

Certamente, a questão do fornecimento de dados de aposentados às instituições financeiras e a concessão de consignados sem o devido consentimento é um tema complexo e que merece uma análise aprofundada. Vários aspectos estão implicados nesta questão, a começar pela Proteção de Dados, pois as informações dos aposentados interessam às instituições financeiras, pelo interesse financeiro na oferta de empréstimos consignados aos seus proventos da aposentadoria. Para isso há a Lei Geral de Proteção

de Dados (LGPD) no Brasil, que estabelece diretrizes para o tratamento adequado das informações pessoais e nestes casos é necessário verificar se as instituições financeiras cumprem estas regulamentações.

A LGPD foi criada com a Lei nº 12.965, em abril de 2014, com a utilização efetiva da internet no meio civil. Entretanto a efetivação da Lei Geral de Proteção de Dados passou a vigorar em agosto de 2018, através da Lei nº 13.709, que passou a dispor sobre o tratamento de dados pessoais, tendo como objetivo a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade das pessoas naturais frente às empresas, que solicitam que os consumidores realizem cadastros e, através do vazamento destes dados, golpistas passam a utilizar-se desses para captação financeira ilegal (Brasil, 2018).

A concessão de consignados sem o consentimento adequado dos aposentados é uma prática questionável. É fundamental que os indivíduos sejam devidamente informados sobre as condições dos empréstimos e que expressem seu consentimento de forma livre e esclarecida. Por isso investigar como as instituições financeiras obtêm o consentimento dos aposentados para a concessão de consignados pode revelar práticas inadequadas ou manipulativas, ou seja, a oferta indiscriminada de consignados, sem a devida análise de capacidade de pagamento e sem o consentimento explícito, pode ser considerada uma prática abusiva. Por isso também, a importância em examinar como e se as instituições financeiras são responsabilizadas por práticas inadequadas. Isso envolve o papel de agências reguladoras, como o Banco Central e a existência de mecanismos de denúncia e punição para irregularidades, redundando em uma responsabilidade civil das instituições financeiras frente aos consumidores que são lesados.

Abrão (2019) ressalta que a relação de prestação de serviços entre as instituições financeiras e os consumidores é baseada pelos direitos fundamentais, trazendo a responsabilidade civil das instituições em caso de desequilíbrio na contratação, sendo que, em caso de haver abuso e lesividade na relação de consumo, haverá a inclusão do vínculo entre o Código de Defesa do Consumidor e o direito bancário, através da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Historicamente, o direito relacionado às pessoas idosas, ainda é muito novo, sendo que poucas doutrinas e legislações abrangem os direitos desses indivíduos que são, teoricamente, vulneráveis no contexto da sociedade contemporânea, e por isso necessitam de uma diferenciação específica em termos de tratamento.

Com o avanço acelerado das tecnologias, está facilitada a vida pessoal e financeira, mas também traz certos empecilhos àqueles que não possuem conhecimento e discernimento para entender o que é certo e o que é errado, levando muitas pessoas a caírem em golpes, ou a serem cooptados por outro que possuem este domínio e muitas pessoas idosas estão incluídas nestes casos (Silveira *et al.*, 2010). Esse processo de ampliação do uso das tecnologias na sociedade, o agravamento da crise política e financeira no mundo e no País, em razão da Pandemia de COVID-19 acendeu buscas por alternativas de geração de renda e segurança financeira, tendo como principal ponto de partida para uma solução, as instituições financeiras que fornecem empréstimos bancários e a população idosa, por ter uma renda fixa foi e é alvo fácil destas instituições. Nesse contexto, as pessoas idosas foram um dos grupos mais impactados por essa situação, sendo muitas vezes ludibriadas por instituições e pela própria família a buscar alternativas de sobrevivência econômica por meio de empréstimos consignados.

É fato que essa modalidade de empréstimo causa diversos problemas às pessoas idosas aposentadas, pois por diversas ocasiões não possuem intenção de solicitar um empréstimo bancário consignado, mas que passam a receber crédito na conta, sem solicitação. As vítimas não possuem conhecimento da origem do consignado, causando-lhes transtornos com descontos nos benefícios de maneira indevida. Essa situação é gerada pela má atuação de algumas instituições financeiras que, mesmo sem consentimento do titular do benefício, concedem créditos que não foram solicitados, e posteriormente essas situações vivenciadas pelas pessoas idosas evidencia a vulnerabilidade, em que estão expostas, com a cobrança do consignado de maneira indevida (Silva, 2021).

Importante destacar que nas relações consumeristas há o princípio da vulnerabilidade. Assim, a vulnerabilidade do consumidor refere-se à condição em que os consumidores se encontram em desvantagem em relação aos fornecedores de produtos ou serviços. Essa desigualdade pode surgir devido a diversas razões, incluindo disparidade de informações, poder econômico desigual, assimetria de conhecimento, falta de acesso a recursos legais ou educacionais, entre outros fatores. De acordo com Porto (2014, p.119) “Essa vulnerabilidade presumida é um indicador da necessidade de tutela específica e pode ser observada em pelo menos três aspectos importantes: técnico, econômico e científico”. A partir desses três aspectos, a autora explica-os objetivamente, cada um deles:

Sucintamente, é técnica a vulnerabilidade do consumidor que não conhece ou que não tem acesso aos meios de produção, devendo simplesmente acreditar na boa fé do fornecedor que informa – ou não – dados sobre a quantidade e qualidade do produto, entre outros. O consumidor é ainda vulnerável economicamente, pois não detém riqueza equivalente à do fornecedor, sendo-lhe mais penoso arcar com os prejuízos causados por vícios ou fato do produto. A vulnerabilidade científica se constata no consumidor quando a ele não é dada a oportunidade de discutir as cláusulas contratuais, redigidas de maneira genérica para adesão em massa e compreensão dificultada ao leigo. A redação unilateral do contrato dá ao fornecedor a vantagem de inserir cláusulas muitas vezes ilegais, em desrespeito aos direitos básicos do contratante que, não conhecendo as leis em suas minúcias, acaba se submetendo às mais variadas formas de abuso contratual, mesmo na hipótese de contrato – supostamente – paritário, cada vez mais raro no mercado de consumo (Porto, 2014, p. 119).

Entende-se então, que, para lidar com a vulnerabilidade do consumidor, é fundamental que haja regulamentações eficazes, educação do consumidor, transparência nas práticas comerciais e mecanismos legais acessíveis para proteger os direitos dos consumidores. Organizações governamentais, grupos de defesa do consumidor e empresas éticas desempenham papéis importantes na promoção de um ambiente onde os consumidores estejam melhores protegidos contra práticas ilegais. Neste universo, há portanto, a necessidade de um cuidado mais aprofundado nas concessões de empréstimos em favor de aposentados, pessoas idosas hipervulneráveis, com ou sem o consentimento, pois, sem seu consentimento ou sem conhecimento necessário, torna-se prática abusiva que precisa ser investigada e punida.

Na área do Direito, a hipervulnerabilidade da pessoa idosa está relacionada a uma série de fatores que afetam diretamente a capacidade dos indivíduos de decidir e de compreender as formas pelas quais seus direitos são protegidos. Com o avanço da idade, condições de fragilidade — física, mental e emocional — podem comprometer a habilidade de tomar decisões e de avaliar suas consequências. Nesse sentido, faz-se necessário o diálogo entre as políticas públicas e as medidas de proteção ao consumidor idoso, a fim de garantir a efetividade de seus direitos, assegurando proteção e respeito, bem como o acesso a informações claras e precisas sobre os serviços e produtos disponibilizados, além de canais de atendimento e de reparação eficazes.

Por isso, destaca-se a importância de abordar os direitos da pessoa idosa no contexto do processo de aposentadoria, uma vez que, nessa fase,

torna-se fundamental conhecer os aspectos legais, sociais e individuais envolvidos. A aposentadoria marca uma transição significativa na vida do indivíduo e, nesse sentido, é essencial considerar os direitos da pessoa idosa nesse momento, a fim de garantir sua dignidade e qualidade de vida, protegê-la contra abusos financeiros, discriminação e outras formas de desigualdade. Além disso, é necessário promover a conscientização das próprias pessoas idosas acerca de seus direitos — como benefícios previdenciários, assistência à saúde e moradia —, fortalecendo sua capacidade de fazer escolhas de forma clara e informada, bem como de buscar apoio quando necessário.

Ainda, a abordagem dos direitos da pessoa idosa no período da aposentadoria está diretamente relacionada à educação financeira e ao planejamento para essa fase da vida. Isso envolve orientações sobre como gerenciar recursos, realizar investimentos de forma prudente e buscar a estabilidade financeira após a aposentadoria, mesmo diante de recursos escassos. Da mesma forma, é fundamental orientar as pessoas idosas para que não sejam vítimas de golpes ou ludibriadas pelo assédio de instituições financeiras, especialmente no que se refere à imposição de empréstimos consignados (Camarano, 2020).

Nesta direção, cabe destacar que os direitos das pessoas idosas foram formalmente reconhecidos na legislação brasileira a partir da Constituição Federal de 1988, assim como em regulamentações específicas, incluindo a Política Nacional da Pessoa Idosa PNPI (Lei nº 8.842/1994), o Estatuto da Pessoa Idosa (10.741/2003) e outras normativas. Anteriormente, a ausência de políticas públicas dedicadas às pessoas idosas era evidente, sendo somente com a Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil, em 1934, que se registrou o primeiro reconhecimento “a favor da velhice” (Brasil, 1934). Essas iniciativas legais representam avanços significativos na promoção e proteção dos direitos fundamentais da população idosa no Brasil.

A Lei nº 8.842/1994 passou a dispor sobre uma legislação específica voltada às pessoas idosas, denominada Política Nacional da Pessoa Idosa, estabelecendo diretrizes de proteção para aqueles que atingem idade avançada e necessitam de apoio no processo de envelhecimento (Brasil, 1994). Entretanto, foi somente em 1996, por meio do Decreto nº 1.948, que a Política Nacional da Pessoa Idosa passou a ser efetivamente regulamentada e implementada, com a definição de competências aos órgãos e entidades públicas. Tal regulamentação visou promover o atendimento às

peças idosas que não possuem vínculo familiar nem condições de prover a própria subsistência, mediante a utilização de recursos públicos, em articulação com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), garantindo o acesso a serviços sociais.

A promulgação do Estatuto da Pessoa Idosa - Lei nº 10.741/2003, voltada à sua proteção, descreve acerca dos direitos fundamentais, assegurando as pessoas idosas todos os direitos da pessoa humana, garantindo oportunidades, facilidades, preservação da saúde física e mental, juntamente com a dignidade “moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade”, conforme descrito no artigo 2º (BRASIL, 2003; 2022).

Ainda, especificamente no que se refere às relações consumeristas da pessoa idosa e, especialmente com as instituições bancárias, é importante destacar as prioridades das pessoas idosas, perante as legislações específicas ao consumidor(a) idoso(a). Dentre as legislações que serão analisadas nesta dissertação destacam-se também a Lei nº 820/2003, a qual permitiu a realização de empréstimos consignados nos benefícios de aposentadorias e pensões, assim como a Constituição Federal de 1988, o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil e em específico a Lei nº 14.181, de julho de 2021, a qual altera a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento (Brasil, 2021).

A partir desta contextualização inicial, definiu-se como problema de pesquisa: como as normatizações podem colaborar nas relações solidárias de proteção social às pessoas idosas do município de Santa Rosa/RS, no que se refere à sua hipervulnerabilidade, diante do assédio de instituições financeiras? Diante desse problema, formulou-se como hipótese que os órgãos e instituições investigados, ao promoverem a aplicabilidade das normatizações relativas à proteção social das pessoas idosas no município de Santa Rosa/RS, por meio de ações de esclarecimento conduzidas pelas instituições responsáveis, contribuirão para a redução do quantitativo de pessoas idosas em situação de superendividamento.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo geral

Analisar normatizações, instituições e ações que podem colaborar nas relações solidárias de proteção social à pessoa idosa no município de Santa Rosa/RS, no que se refere a sua hipervulnerabilidade, em relação ao assédio das instituições financeiras.

1.1.2 Objetivos específicos

- Analisar as normatizações existentes para a proteção da pessoa idosa, especificamente no município de Santa Rosa/RS, identificando os agentes colaboradores nas relações solidárias para a proteção social;
- Investigar o posicionamento do PROCON de Santa Rosa/RS e do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, na comarca de Santa Rosa/RS, examinando os posicionamentos das instituições financeiras a respeito de consignados não contratados por pessoas idosas;
- Averiguar junto ao Conselho Municipal da pessoa Idosa de Santa Rosa/RS ações que podem colaborar no esclarecimento e na educação financeira para as famílias e os seus familiares idosos;
- Descrever narrativas de pessoas idosas lesadas por instituições financeiras em Santa Rosa/RS que buscaram auxílio jurídico, visando compreender os desafios enfrentados por esse grupo na resolução dessas questões, identificando os processos judiciais.

Assim, este livro, que apresenta a pesquisa desenvolvida no âmbito da dissertação do Programa de Pós-Graduação em Práticas Socioculturais e Desenvolvimento Social da Universidade de Cruz Alta/RS, está organizado em sete capítulos, estruturados de forma a conduzir o leitor da problematização inicial às reflexões finais.

Este primeiro capítulo contempla a introdução, na qual se apresentam a contextualização da temática, a delimitação do problema e os objetivos da pesquisa. O segundo capítulo dedica-se à exposição da metodologia adotada, explicitando os caminhos teórico-metodológicos que orientaram o estudo. No terceiro capítulo, discute-se o envelhecimento populacional, articulado à vulnerabilidade financeira dos consumidores na sociedade contemporânea. O quarto capítulo aborda os direitos das pessoas idosas e as políticas públicas de proteção a esse segmento, evidenciando os marcos legais e institucionais existentes. No quinto capítulo, a análise volta-se à pessoa idosa como sujeito hipervulnerável nas relações de consumo, especialmente no contexto do superendividamento. O sexto capítulo apresenta os resultados da pesquisa, com a descrição e análise das

entrevistas realizadas, evidenciando experiências relacionadas a práticas de consumo não solicitadas, bem como problematizando questões como o vazamento de dados e seus impactos financeiros. Ainda nesse capítulo, discute-se a necessidade de fortalecimento das políticas públicas para a efetivação dos direitos das pessoas idosas. Por fim, o sétimo capítulo reúne as considerações finais, propondo uma reflexão sobre os principais achados da pesquisa, seus limites e suas implicações, bem como apontando possibilidades para o avanço do debate e das práticas de proteção à pessoa idosa.

2 CAMINHO METODOLÓGICO

Este capítulo tem como finalidade apresentar os fundamentos epistemológicos e metodológicos que orientam a construção desta pesquisa, situando o(a) leitor(a) quanto às escolhas teóricas e aos caminhos investigativos adotados. Parte-se da compreensão de que toda produção de conhecimento é atravessada por perspectivas epistemológicas que conferem sentido, direção e legitimidade ao processo científico, especialmente no campo das Ciências Humanas e Sociais.

Nesse contexto, busca-se evidenciar como a epistemologia, articulada às práticas socioculturais e à ecologia de saberes, contribui para a leitura crítica da realidade investigada, permitindo compreender as relações entre conhecimento, sociedade e poder. Ao mesmo tempo, o capítulo explicita o percurso metodológico adotado, detalhando a abordagem qualitativa, os instrumentos de coleta de dados, os participantes da pesquisa e as técnicas de análise utilizadas.

Dessa forma, este capítulo descreve procedimentos revelando o compromisso científico e social que sustenta a investigação, situando-a no diálogo entre teoria e prática, bem como entre os saberes acadêmicos e as experiências concretas dos participantes envolvidos.

2.1 Processo epistemológico

A epistemologia é concebida como um discurso sobre a ciência da ciência, realizando uma análise crítica dos princípios, hipóteses e resultados das diversas áreas do conhecimento. Vinculada à teoria do conhecimento, sua principal tarefa consiste em reconstruir o sistema racional do saber científico a partir de diferentes perspectivas — lógica, linguística, sociológica, interdisciplinar, política, filosófica e histórica (Reyes, 1988).

Define-se, ainda, a epistemologia como uma reflexão sobre o conhecimento científico, marcada por uma concepção filosófica que incorpora observações técnicas, históricas e sociais. Tal abordagem permite a validação das análises linguísticas e a transposição do saber comum para o campo do conhecimento científico (Reyes, 1988).

Nesse sentido, Baquero (2009, p. 22) compreende a epistemologia como uma dimensão metodológica que “se refere à lógica da pesquisa

científica, tratando, especificamente, das potencialidades e limitações de determinadas técnicas ou procedimentos”, uma vez que é por meio desse campo de estudo que a investigação adquire suporte para a produção de conhecimento validado, desenvolvendo as habilidades necessárias à realização de uma pesquisa científica.

Nesta linha, Santos (2006) fala que se busca o conhecimento como uma forma de privilégio à sociedade, na qual tem como objeto o debate sobre a natureza da sociedade, suas capacidades, os marcos e suas satisfações, promovendo o conhecimento para que possa haver o privilégio de discutir assuntos, confrontando aquilo que foi realizado no passado e que pode ser alterado no presente, para que tenha um futuro com maior equidade. Assim descreve:

[...] só existe conhecimento em sociedade e, portanto, quanto maior for seu reconhecimento, maior será a sua capacidade para confrontar a sociedade, para conferir inteligibilidade ao seu presente e ao seu passado e dar sentido e direção ao seu futuro. Isto é verdade qualquer que seja o tipo e o objecto de conhecimento (Santos, 2006, p. 136).

Portanto, para a realização de uma pesquisa, é necessário que o pesquisador busque compreender o objeto de estudo, realizando um levantamento prévio que subsidie a organização do trabalho. É igualmente fundamental avaliar a relevância social da investigação e o nível de conhecimento que a sociedade possui sobre o tema, de modo a incorporar elementos científicos que problematizem a realidade vigente, mas também contribuam para a construção de possíveis soluções para a questão proposta.

Os elementos científicos buscam operar de forma autônoma, regidos por regras próprias e por uma lógica que visa à produção de conhecimentos fundamentados na realidade ou que se aproximem o máximo possível da verdade. Nesse sentido, a ciência está vinculada à capacidade humana de investigar e verificar a veracidade dos fatos. Assim, uma vez estabelecida determinada condição como verdadeira no âmbito científico, consolida-se uma autonomia do conhecimento que não pode ser modificada por perspectivas alheias ao campo científico (Santos, 2006).

O Programa de Pós-Graduação em Práticas Socioculturais e Desenvolvimento Social (PPGPSDS) da Universidade de Cruz Alta – UNICRUZ orienta que a epistemologia de pesquisa seja fundamentada por meio das Práticas Socioculturais e da Ecologia dos Saberes, esta última de autoria de Boaventura de Souza Santos. No caso desta pesquisa, essa teoria colabora no esclarecimento dos conhecimentos produzidos na vida real,

por meio de práticas sociais dos participantes, os quais são representantes das entidades e órgãos públicos, como PROCON, Tribunal de Justiça e Conselho Municipal da Pessoa Idosa e pelos próprios consumidores idosos(as), da cidade de Santa Rosa/RS, no que se refere as normatizações e as ações que as instituições implementam para colaborar nas relações solidárias de proteção social à pessoa idosa no município de Santa Rosa/RS, no que se refere a sua condição no Direito de hipervulnerabilidade em relação ao assédio das instituições financeiras. O uso dessa epistemologia aparece mais adiante no embasamento teórico e na leitura e interpretação dos dados colhidos na pesquisa.

Em relação às práticas socioculturais, os indivíduos estão em constante transformação, acompanhando as dinâmicas sociais e culturais dos contextos em que estão inseridos. Nesse sentido, tais práticas configuram-se como formas de produção do sujeito e da sociedade, podendo ser modificadas, transformadas ou até mesmo extintas, a depender das condições históricas e sociais. Essas mudanças ocorrem, sobretudo, em função da busca por sobrevivência, adaptação e segurança no interior dos grupos sociais.

Freud (2010) coloca que a busca por integrar grupos é a porta de entrada para o mundo cultural da *práxis* humana, cujas práticas socioculturais estão interligadas com a interação social do indivíduo com a coletividade, trazendo uma troca de experiências históricas e culturais, com a finalidade de permitir que a sociedade do grupo seja construída com uma nova cultura.

Entretanto, a sociedade atualmente construída está ligada ao sistema capitalista, líquido e hiperconsumista, em que as práticas socioculturais estão hierarquizadas com grupos sociais dominantes, trazendo a desintegração da sociedade frente aos hipervulneráveis, que no presente caso, trata-se do grupo de pessoas idosas. Baumann (2000, p.22) salienta que:

A desintegração é tanto uma condição quanto um resultado da nova técnica do poder, que tem como ferramentas principais o desengajamento e a arte da fuga. Para que o poder tenha liberdade de fluir, o mundo deve estar livre de cercas, barreiras, fronteiras fortificadas e barricadas. Qualquer rede densa de laços sociais, e em particular, uma que esteja territorialmente enraizada, é um obstáculo a ser eliminado. Os poderes globais se inclinam a dismantelar tais redes em proveito de sua contínua e crescente fluidez, principal fonte de sua força e garantia de sua invencibilidade. E são esse derrocar, a fragilidade, o quebradiço, o imediato dos laços e redes humanos que permitem que esses poderes operem.

A sociedade capitalista, líquida e hiperconsumista possui uma força acerca do imaginário social, dominando classes de forma desigual, uma vez que a hierarquia mostra que a globalização só pode estar junto da sociedade, economia e política quando houver a subdivisão de grupos, trazendo aqueles que possuem maior classe social como dominantes de políticas, ideologias e utopias (Ianni, 2013).

Dessa forma, as práticas socioculturais estão relacionadas ao sujeito e sociedade, trazendo a interação humana como um ato para formar e desenvolver capacidades de compreensão fora daquilo que é imposto pelo capitalismo, questionando se aquelas ideias impostas são realmente a realidade que o indivíduo deve viver ou se pode haver outras formas de compreensão.

A análise das práticas socioculturais no que se refere à atuação das instituições financeiras junto aos consumidores idosos revela aspectos relevantes acerca das percepções sociais e das expectativas que permeiam essa interação. Observa-se, nessa relação, a presença de características imbricadas, destacando-se a assimetria de poder entre as instituições financeiras e os consumidores idosos, frequentemente marcada pela subestimação de sua capacidade cognitiva e de discernimento, partindo-se da premissa de que não compreendem plenamente as transações financeiras (Porto, 2014). Tal cenário reflete estigmas e preconceitos associados à velhice, os quais podem levar à desvalorização das habilidades das pessoas idosas e à suposição de que são mais suscetíveis a práticas comerciais inadequadas.

Neste sentido, é fundamental que as instituições financeiras adotem uma comunicação clara e acessível ao lidar com consumidores(as) idosos(as). Isso não implica subestimar a inteligência deles, mas sim reconhecer a diversidade de experiências e habilidades. Essencial também incluir as pessoas idosas no processo decisório, permitindo-lhes fazer perguntas e expressar preocupações e dúvidas, garantindo uma relação transparente e ética das transações entre pessoas idosas e instituições financeiras. Isso demonstrará que as instituições financeiras adotam práticas éticas e sensíveis à idade, reconhecendo a autonomia das pessoas idosas, promovendo uma relação baseada na transparência, respeito e comunicação eficaz e atendendo as proteções legais a que a pessoa idosa faz jus.

Morin e Kern (2000, p. 89) dizem que é necessário haver informações completas e significativas para que as pessoas possam adquirir conhecimento, analisando e fragmentando a compreensão sobre

as situações, uma vez que “é preciso substituir um pensamento que isola e separa por um pensamento que distingue e une. É preciso substituir um pensamento disjuntivo e redutor por um pensamento complexo, no sentido originário do termo *complexus*: o que é tecido junto”.

Dessa forma, o estudo das práticas socioculturais apresenta-se como uma abordagem necessária na contemporaneidade, especialmente diante de uma sociedade capitalista, líquida e hiperconsumista, na qual se evidenciam possibilidades concretas de transformação social. Tais transformações ocorrem por meio da troca de experiências e da partilha de saberes entre aqueles que detêm determinados conhecimentos e o grupo de pessoas idosas. Embora, à primeira vista, esse grupo possa ser percebido como menos detentor de saberes no contexto tecnológico contemporâneo, trata-se, na realidade, de um segmento expressivo e crescente do ponto de vista demográfico, o que reforça a importância de sua inclusão, valorização e protagonismo na construção social do conhecimento.

2.2 Processo metodológico

A investigação social conduz o pesquisador à inserção no campo de estudo, possibilitando o estabelecimento de aproximações, afinidades e compreensões acerca da realidade investigada. Nesse processo, a visão de mundo do pesquisador (ontologia) permeia todas as etapas da produção do conhecimento, desde a concepção do objeto de estudo até a análise dos resultados e a aplicação do conhecimento produzido.

Com instrumentos e teorias, as ciências sociais tornam-se capazes de aproximar a vida da sociedade, com todas as imperfeições, insatisfações e brechas, mas elaborando um conjunto de expressões dos seres humanos, que trazem uma estruturação aos processos, aos sujeitos, aos significados e as representações (Deslandes, 1994).

A presente investigação adota uma abordagem qualitativa, utilizando-se do método descritivo-interpretativo, com levantamento de dados por meio de entrevistas. Nesse processo, buscam-se a observação, o registro, a análise, a classificação e a interpretação dos dados, procurando compreender os fenômenos investigados sem a interferência direta em sua dinâmica. Ademais, a pesquisa descritiva interpretativa, por meio da análise de dados de campo e documentos, buscou por meio da descrição de dados, questionar de forma direta, pessoas idosas que foram lesadas em função de empréstimos consignados não autorizados por elas, compreendendo a

relação destas junto aos órgãos que visam protegê-los, como vulneráveis, a partir da visão social e jurídica. Além disso, traz também a voz dos responsáveis pelas instituições como PROCON, Foro e Conselho Municipal da Pessoa Idosa. Nesta pesquisa “procede-se à solicitação de informações a um grupo[...] de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida [...] obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados” (Doll; Lima; Conte, 2020, p. 50). Ainda, nesse sentido, os autores afirmam que a pesquisa descritiva “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações variáveis”.

A análise documental tem uma importância relevante em pesquisas, uma vez que visa complementar de forma específica as informações obtidas por outras técnicas, trazendo o leitor de forma integrativa na pesquisa. Neste sentido, Cellard (2008, p. 295) descreve que:

[...] o documento escrito constitui uma fonte extremamente preciosa para todo pesquisador nas ciências sociais. Ele é, evidentemente, insubstituível em qualquer reconstituição referente a um passado relativamente distante, pois não é raro que ele represente a quase totalidade dos vestígios da atividade humana em determinadas épocas. Além disso, muito frequentemente, ele permanece como o único testemunho de atividades particulares ocorridas num passado recente.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, o crescimento da população idosa está em acelerado avanço, sendo que, no último censo realizado em 2010, até os dias atuais, o número de pessoas com 60 anos ou mais aumentou de 11,3% para 14,7% da população, e junto deste aumento da população, existem fatores que contribuem para o superendividamento das pessoas idosas, dentre eles a falta de comunicação clara e transparência na relação consumerista entre o contratante e as instituições bancárias (IBGE, 2010).

Em pesquisa realizada pelo Censo do IBGE de 2021, a população de pessoas idosas no Brasil foi estimada em 212,7 milhões, representando um aumento de 7,6% frente aos últimos dez anos, sendo que, somente 1,4 milhões de pessoas idosas residiam no estado do Rio Grande do Sul, o que corresponde à 0,60% da população idosa do Brasil. No município de Santa Rosa, interior do Rio Grande do Sul, o Censo do IBGE do ano de 2021 registrou 8.766 pessoas com 60 anos ou mais, residentes no município (IBGE, 2021).

Em contrapartida, no Censo de 2022, que houve a apresentação dos resultados em outubro de 2023, destacou que há um quantitativo de

32.113.490 pessoas com 60 anos ou mais no Brasil, sendo que, o Rio Grande do Sul possui 2.029.416 pessoas idosas (18,64%), registrando 115 idosos para cada 100 crianças. Na questão do município de Santa Rosa/RS, houve a contagem de 13.791 pessoas idosas residindo no município, o que corresponde à 17,91% do total da população municipal. Ou seja, nos últimos 10 anos, a população idosa teve um crescimento de 57,4%, sendo considerado o aumento mais considerado da história desde 1872 (IBGE, 2023).

Para esta pesquisa, realizou-se entrevista com o Diretor do PROCON da região de Santa Rosa, visando identificar o registro de casos, referente aos abusos realizados por instituições financeiras e superendividamentos de pessoas idosas, em casos denunciados por pessoas idosas ao PROCON, bem como realizou-se entrevista com a Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa de Santa Rosa/RS, mediante carta de autorização. Ainda, realizou-se entrevista com o Diretor do Foro representante do Tribunal de Justiça da comarca de Santa Rosa/RS.

Assim, os participantes da pesquisa foram: o diretor municipal do PROCON de Santa Rosa/RS, a presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa de Santa Rosa/RS, o Diretor do Foro da comarca de Santa Rosa/RS, bem como cinco (05) pessoas idosas lesadas por instituições financeiras. As pessoas idosas foram escolhidas de forma intencional, por terem buscado atendimento jurídico junto aos escritórios de advocacia da cidade de Santa Rosa/RS e que aceitaram o convite para participar da pesquisa, respondendo a entrevista. Todas as pessoas idosas participantes da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-TCLE.

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados desta pesquisa foram quatro roteiros de entrevista elaborados e validados especificamente para esta pesquisa:

- a. para o diretor do PROCON de Santa Rosa/RS;
- b. para a presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa de Santa Rosa/RS;
- c. para o diretor do Foro Estadual da Comarca de Santa Rosa/RS;
- d. para 05(cinco) pessoas idosas.

A pesquisa se deu por meio de dados descritivos sobre os empréstimos consignados e o superendividamento de pessoas idosas, utilizando de técnicas padronizadas de levantamento de dados, através de entrevistas

junto aos representantes dos órgãos pesquisados e análise em documentos, referentes aos processos das pessoas idosas lesada, preservando e garantindo a confidencialidade dos dados das partes nas demandas administrativas e judiciais.

Assim, realizou-se entrevista com cinco pessoas idosas que em face de terem sido lesadas pela imposição de empréstimos consignados não contratados, buscaram auxílio jurídico e tentativa de resolução do conflito, junto aos escritórios de advocacia do município de Santa Rosa/RS. Por meio de autorização das pessoas idosas, houve uma análise detalhada de cada caso processual específico.

Os dados recolhidos foram qualitativos e para a análise dos dados utilizou-se da técnica de Análise de Conteúdo. Para Bardin (2011, p. 47), o termo análise de conteúdo designa:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

A Análise de Conteúdo se deu em etapas, sendo elas:

- a. A fase de pré-análise: consistiu em fazer a leitura flutuante, organizando o material, depois a formulação das hipóteses e dos objetivos, refletindo sobre o material coletado; o processo de dimensão e direção da análise;
- b. A fase da exploração do material por intermédio da administração das técnicas sobre o *corpus*: codificação, unidades de registro e contexto, enumeração (o que, onde e como);
- c. A fase da categorização (critérios: semântico, sintáticos, léxico e expressivo) buscando entender o problema da pesquisa; e por fim,
- d. A fase do tratamento dos resultados e interpretações pautadas nos dados e a ilação com o embasamento teórico pertinente, exemplificando através das perguntas realizadas na entrevista como foi conduzida a análise de documentos e bibliográfico, verificando se as legislações existentes e os meios que promovem a proteção das pessoas idosas efetivamente são empreendidos e implementados na prática.

Visando atender aos preceitos éticos, o projeto dessa pesquisa foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa – CEP da Universidade de

Cruz Alta – UNICRUZ e recebeu aprovação sob parecer nº 5.999.388. Os cuidados éticos foram norteados pela Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012 (Brasil, 2012) e a Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016 (Brasil, 2016).

3 ENVELHECIMENTO POPULACIONAL E VULNERABILIDADE FINANCEIRA

O ser humano que tiver a oportunidade de alcançar uma vida longa inevitavelmente envelhecerá. Contudo, esse processo não ocorre de forma homogênea, uma vez que o envelhecimento pode assumir múltiplas formas, sendo uma experiência singular, marcada pelas condições de vida desde a infância. Nesse sentido, o envelhecimento configura-se como uma construção social, ainda que haja uma delimitação cronológica para sua definição.

Em países em desenvolvimento, como o Brasil, considera-se idosa a pessoa a partir dos 60 anos, enquanto, em países desenvolvidos, esse marco se estabelece aos 65 anos de idade (Brasil, 2003; 2022). Tal fato somente ficou definido em janeiro de 1994, com a promulgação da Lei nº 8.842 que trata sobre as Políticas Nacionais do Idoso, definindo a idade de 60 anos ou mais como o fator decisivo para ser uma pessoa idosa, não diferenciando o indivíduo capaz ou incapaz, nem verificando as suas condições biológicas ou capacidade funcional, mas considerando-os todos como idosos ao atingir a idade determinada (Freitas Junior, 2011).

Para caracterizar a velhice, a idade é objetivada de maneira crescente. Para isso Schneider e Irigaray (2008, p. 02), ressaltam que “a pessoa mais velha, na maioria das vezes, é definida como idosa quando chega aos 60 anos, independentemente de seu estado biológico, psicológico e social. Entretanto, o conceito de idade é multidimensional e não é uma boa medida do desenvolvimento humano”. Debert (2012, p. 47) diz que “os critérios e normas da idade cronológica são impostos nas sociedades ocidentais não porque elas disponham de um aparato cultural que domina a reflexão sobre os estágios de maturidade, mas por exigência das leis que determinam os deveres e os direitos dos cidadãos”.

Assim, o processo de envelhecimento está diretamente relacionado ao estilo de vida adotado ao longo da trajetória do indivíduo. A esse aspecto somam-se as condições sociais e econômicas, que influenciam significativamente a qualidade de vida e o estado de saúde. Em muitos casos, tais condições contribuem para o desenvolvimento de doenças ainda na vida adulta.

Nesse contexto, destacam-se as doenças crônico-degenerativas, adquiridas ao longo da vida e que tendem a se agravar com o envelhecimento, especialmente quando não há adesão adequada a tratamentos e acompanhamento médico. Mesmo quando, na velhice, o indivíduo passa a adotar hábitos mais saudáveis e uma vida mais ativa, tais enfermidades podem permanecer presentes, evidenciando o caráter cumulativo das condições de saúde ao longo do curso da vida.

Fechine e Trompier (2007) relatam que a preocupação com o envelhecimento sempre esteve presente na vida das pessoas, as quais buscam chegar aos 60 anos de idade de forma tranquila e saudável, mas que isso pode depender de diversos fatores.

O ser humano como um todo sempre se preocupou com o envelhecimento, encarando-o de formas diferentes. Assumindo assim, uma dimensão heterogênea. Alguns o caracterizaram como uma diminuição geral das capacidades da vida diária, outros o consideraram como um período de crescente vulnerabilidade e de cada vez maior dependência no seio familiar. Outros, ainda, veneram a velhice como o ponto mais alto da sabedoria, bom senso e serenidade. Cada uma destas atitudes corresponde a uma verdade parcial, mas nenhuma representa a verdade total (Fechine; Trompier, 2007, p. 107).

Almeida, Mahmud e Goldim (2021, p. 236) relatam que com o crescimento da população idosa, “faz com que a área da saúde passe a ter um enfoque multidisciplinar, com vista a contribuir para que o indivíduo idoso tenha um envelhecimento bem-sucedido, de forma saudável, com qualidade de vida”. Logo, os processos de envelhecimento não possuem uma regra pré-determinada para acontecer, pois vão depender das situações diárias em que o indivíduo está inserido: a qualidade do trabalho, as condições psíquicas e físicas em que o indivíduo está exposto diariamente, questões financeiras e genéticas, sendo que algumas podem ser alteradas com mudanças de hábitos e qualidade de vida.

As transformações históricas, no processo de modernização ocidental, correspondem não apenas a transformações na forma como a vida é periodizada, no tempo de transição de uma etapa para outra e na sensibilidade investida em cada um dos estágios, mas também ao próprio caráter do curso da vida como instituição social. [...] A padronização da infância, adolescência, idade adulta e velhice, pode ser pensada como respostas as mudanças estruturais na economia, devidas sobretudo à transição de uma economia que tinha como base a unidade doméstica para outra, baseada no mercado de trabalho (Debert, 2012, p. 50-51).

Assim, podemos dizer que o envelhecimento é constituído por diversos fatores e fenômenos, que estão ligados a proporções materiais e simbólicas que constituem o indivíduo na sociedade, mudando de pessoa para pessoa, do local, da época em que vivem, trazendo uma perspectiva da idade que se reflete na própria imagem da pessoa idosa. Deste modo, generalizar é excluir a essência de cada pessoa idosa, é privar o ser de ter cada característica única do seu crescimento e processo de envelhecimento.

À medida que o mundo experimenta transformações demográficas significativas emerge aceleradamente este fenômeno marcante do envelhecimento populacional. Avanços na medicina, melhorias nas condições de vida e declínio nas taxas de natalidade têm contribuído para um aumento substancial na expectativa de vida, desencadeando uma nova dinâmica social (Debert, 2012).

No Censo realizado em 2010 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, o país apresentou mais de 26 milhões de pessoas idosas, correspondendo cerca de 13,7% da população total. Com isso, a estimativa é que as pessoas acima de 60 anos farão parte do maior grupo populacional no ano de 2030, compondo um número de mais de 64 milhões de pessoas idosas, ultrapassando as crianças de até 14 anos, que na época do estudo era a maior população (IBGE, 2010). Os dados preliminares disponibilizados pelo censo de 2022 demonstraram que houve um grande avanço no que se refere ao número de pessoas com mais de 60 anos, quantitativo esse que passou de 11,3% para 14,7% da população idosa (IBGE, 2022). Sendo assim, a perspectiva para o ano de 2050 é de mais de 2 bilhões de pessoas idosas no mundo, sendo que no Brasil, 30% do total da população será de pessoas idosas¹, ou seja, três vezes maior que as demais gerações. Para Moraes *et al.* (2019, p. 11) “É o segmento populacional com maior taxa de crescimento – acima de 4% ao ano –, passando de 14,2 milhões, em 2000, para 19,6 milhões, em 2010, e devendo atingir 41,5 milhões, em 2030, e 73,5 milhões, em 2060.”

Finalizada a pesquisa do censo do IBGE 2022 em outubro de 2023, o resultado sobre o envelhecimento no Brasil traz uma marca histórica, isso porque, pode-se constatar que há 55,2 pessoas idosas para cada 100 crianças de 0 a 14 anos, ou seja, a cada 2 crianças, tem mais de 1 pessoa idosa (IBGE, 2023). Ainda, conforme o IBGE, o Brasil apresenta 32.113.490 milhões de pessoas idosas (60 anos ou mais), o que representa 15,6% da

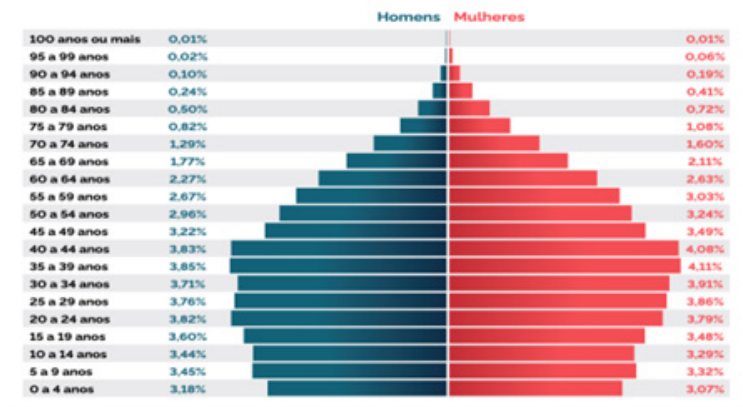
1 Disponível em: <https://saudeamanha.fiocruz.br/2050-brasil-tera-30-da-populacao-acima-dos-60-anos/>. Acesso em: 03 Jul. 2023.

população total, um aumento de 56,0% em relação a 2010 quando era de 20.590.597 (10,8%). “Espera-se, para os próximos 10 anos, o incremento médio de mais de 1,0 milhão de idosos anualmente” (MORAES *et al.*, 2019, p. 11).

A pesquisa também revelou que no estado do Rio Grande do Sul concentra os nove municípios com a população mais longeva do país, incluindo Coqueiro Baixo, União da Serra, Santa Tereza, Coronel Pilar, Porto Lucena, Três Arroios, Florianópolis, Guabiju, Porto Vera Cruz e Relvado. No Rio Grande do Sul, o total de pessoas com 60 anos ou mais representam 14% do total da população, o que equivale a um contingente de 2.193.416 idosos(as), conforme dados do IBGE em 2023. Desse total, 962.289 são homens e 1.231.127 são mulheres (IBGE, 2024).

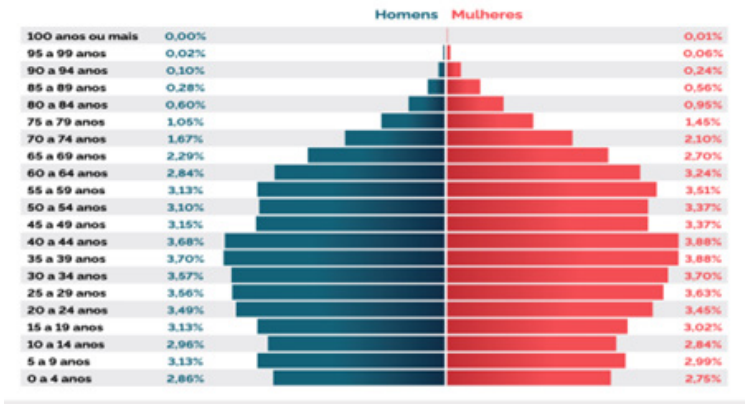
Para uma melhor compreensão das mudanças demográficas, a figura 1 e 2 se referem aos resultados do último censo do IBGE (2023) que trouxe uma pirâmide demonstrativa sobre o nível de população no país, estados e municípios, onde pode-se verificar a quantidade de pessoas por faixas etárias, verificando-se que o número de pessoas idosas está em crescimento contínuo e acelerado.

Figura 1: Pirâmide etária do Brasil



Fonte: IBGE, 2023.

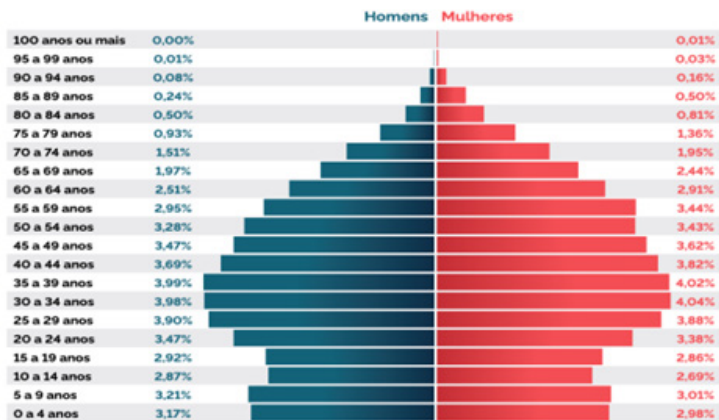
Figura 2: Pirâmide etária do Rio Grande do Sul



Fonte: IBGE, 2023.

Na pirâmide etária do município de Santa Rosa/RS, disponibilizada na Figura 3, verificou-se que a porcentagem de pessoas idosas residentes no município corresponde a 4,41% do total da população, sendo 1,97% de homens e 2,44% de mulher, o que equivale a 1/3 da população de crianças de 0 a 9 anos (12,37%) deste município (IBGE, 2023). Ou seja, o município apresenta 7.824 mulheres com 60 anos ou mais e 5.869 homens com 60 anos ou mais, totalizando uma população idosa de 13.693.

Figura 3: Pirâmide etária do Município de Santa Rosa/RS

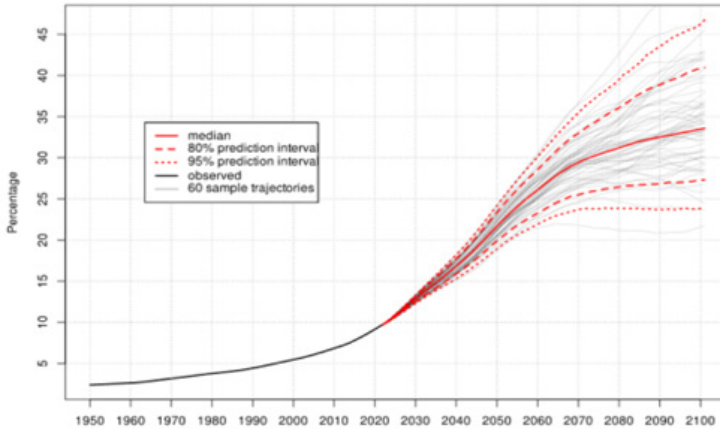


Fonte: IBGE, 2023.

O envelhecimento populacional emergiu como um fenômeno de crescente importância, ganhando uma nova perspectiva no Censo do IBGE

de 2022. Pesquisas conduzidas pelas Organizações das Nações Unidas (ONU) indicam que, até o ano de 2100, as pessoas idosas representarão aproximadamente 34% da população total do Brasil, um aumento notável em comparação ao período inicial analisado em 1950. Esse percentual é três vezes maior do que o observado no referido ano, ultrapassando as demais faixas etárias. A projeção desse cenário está detalhada na Figura 4:

Figura 4: Porcentagem da população com 65 anos ou mais no Brasil entre 1950 e 2100



Fonte: Organização das Nações Unidas, 2022.

Assim, o processo de envelhecimento pode ser caracterizado por um processo demográfico, que não está ligado a um único e específico fato, mas um desejo da sociedade atual, e que vai desde a diminuição da natalidade e/ou controle da natalidade, até à sobrevivência da união (casamento) em idades mais avançadas (Debert, 2012).

Debert (2012, p. 16) destaca que, “até muito recentemente, tratar a velhice nas sociedades industrializadas era traçar um quadro dramático da perda do *status* social dos indivíduos”, isso porque o envelhecimento trazia insegurança financeira e estreitamentos dos laços familiares, gerando empobrecimento e preconceito nas sociedades modernas.

Todavia, é fato que os processos de envelhecimento são intrinsecamente individuais e devem ser abordados de maneira natural, priorizando a promoção da qualidade de vida para cada indivíduo. Essa abordagem considera as percepções, culturas e necessidades específicas de cada pessoa, ao mesmo tempo em que se compromete a oferecer suporte e respeitar as limitações inerentes a cada ser humano.

A vida é o bem mais importante do ser humano, sem o direito à vida, não há sentido haver a dignidade, a liberdade, a cidadania ou qualquer outro vínculo humano. Isso porque, “não se trata apenas da vida biológica e espiritual, mas da vida social, usufruída de acordo com o princípio da dignidade da pessoa humana” (Freitas Junior, 2011, p. 41). No entanto, o fenômeno do envelhecimento humano não ocorre isoladamente; está intrinsecamente entrelaçado com as complexas teias da sociedade capitalista e consumista. Ao explorar essas questões, torna-se evidente que o envelhecimento da população não é apenas um fenômeno demográfico, mas um desafio multifacetado que reflete e influencia as estruturas mais amplas da sociedade.

A sociedade contemporânea, constituída por princípios capitalistas, destaca-se por seu caráter consumista, em que o valor pessoal e social é, em certa medida, associado ao poder de compra e à participação no mercado. Nesse contexto, o envelhecimento da população introduz desafios e oportunidades singulares. À medida que mais indivíduos atingem idades avançadas, as estruturas econômicas e sociais são confrontadas com a necessidade de adaptação.

Com o desenvolvimento da sociedade, a globalização capitalista tem como uma de suas consequências a busca incessante pelo acúmulo de riquezas, priorizando relações individualizadas em detrimento do coletivo. Nesse contexto, o poder econômico tende a prevalecer, relegando as relações humanas a um plano secundário. Tal cenário exige uma reflexão crítica acerca da relação entre o envelhecimento e as dinâmicas do capitalismo e do consumismo.

A inserção nessa sociedade capitalista, marcada pela constante busca por bens e serviços, influencia diretamente as escolhas e experiências das pessoas idosas. Quando utilizado em contextos de estabilidade financeira, o crédito pode contribuir para o bem-estar social, ao ampliar o acesso da população a bens e serviços (Marques; Cavallazzi, 2006). Contudo, na maioria dos casos, em razão das condições financeiras, as pessoas idosas tendem a consumir apenas o essencial para sua subsistência, o que pode resultar em sua exclusão dos padrões da sociedade de consumo.

A coexistência de significações tão contraditórias sugere um momento de transição do status da velhice, de um lugar desprestigiado para outro um pouco mais valorizado e dentro de uma demanda social de refuncionalização do idoso. Em nossos dias, o mercado não descarta mais qualquer espécie de consumidores, criando necessidades específicas e realizando uma inserção social baseada no consumo. Esse parece ser o

caso da velhice, um dos últimos redutos agora cooptado pela economia capitalista (Correa, 2009, p. 32-33).

Apesar de o processo da sociedade globalizada ser lenta, Giddens (2005, p. 61) ressalta que a globalização está avançando bruscamente, no qual “os sociólogos usam o termo globalização para referimento àqueles processos que estão intensificando as relações e a interdependência sociais globais”. Isso porque, com mais frequência a sociedade está utilizando-se da interdependência, criando laços com todos os cantos do mundo, o que pode trazer consequências para os demais grupos sociais que não estão ligados ao século XXI.

Em contrapartida, a modernidade tornou-se reflexiva justamente pelo fato de que está em confronto com seus próprios limites de globalização. Giddens (2003) ressalta que a sociedade está em risco por reconhecer que houve avanços inimagináveis que geraram imprevisibilidade do desenvolvimento técnico e industrial, trazendo uma autorreflexão sobre a base da coesão social e os fundamentos que determinam o que é a racionalidade.

O monitoramento reflexivo das atividades é uma característica crônica da ação cotidiana e envolve a conduta não apenas do indivíduo, mas também de outros. Quer dizer que os atores não só controlam e regulam continuamente o fluxo de suas atividades e esperam que os outros façam o mesmo por sua própria conta, mas também monitoram rotineiramente aspectos sociais e físicos, nos contextos que se movem. Por racionalização da ação entendo que os atores – também rotineiramente e, na maioria dos casos, sem qualquer alarde – mantêm um contínuo entendimento teórico das bases de suas atividades (Giddens, 2003, p. 06).

Giddens (2003) apresenta de forma distinta a narrativa da modernidade reflexiva, incluindo a racionalização e a emoção, em função de processos como globalização e inclusão das tecnologias no meio social. Nesse viés, a modernidade reflexiva revela-se como uma faceta intrínseca às atividades cotidianas, pois é por meio do dinamismo da vida social que emergem ações tanto individuais quanto coletivas. A interação entre essa característica e o fenômeno da globalização proporciona à sociedade contemporânea meios pelos quais influências externas exercem impacto direto sobre a economia social. Isso relaciona-se intimamente com a pressão pela integração financeira, um fenômeno que contrasta com épocas passadas em que a sociedade estava predominantemente orientada para os fundamentos da sociedade agrícola ou industrial.

Ao contrário dos períodos anteriores, a contemporaneidade opera no contexto da era digital, caracterizada pela imediata acessibilidade a produtos e serviços. Essa conectividade permite que, com apenas um clique, mercadorias cheguem diretamente aos consumidores, eliminando esforços e demoras, como observado por Giddens (2005). Destaca-se que, toda ação e/ou resultado que posterior ao *click* vier a ocorrer, terá consequências que se estendem no tempo e no espaço, que podem gerar uma perda do controle das ações, no presente caso, financeiras e econômicas.

Além disso, a sociedade capitalista prioriza o jovem, o novo, o rápido e isso, portanto, descaracteriza os sujeitos idosos que estão em uma fase de envelhecimento, com provável diminuição das suas capacidades físicas e menor agilidade, o que faz com que seja excluído de muitas possibilidades de retorno ao mundo do trabalho. Por isso, as pessoas idosas não estão completamente inseridas nessa sociedade atual, até mesmo pela questão da inserção de novas tecnologias, que geralmente não são do conhecimento e domínio desta geração idosa, entre 60 e 70 anos, que ainda teriam a possibilidade de continuar um exercício profissional. Neste sentido, conforme Tavares (2020, p. 144) “[...] o trabalhador contemporâneo é, em geral, precarizado, e o envelhecimento, por sua vez, tende ao agravamento dessa precarização, uma vez que o Estado, em lugar de premiar o trabalhador idoso, castiga-o, por tornar-se menos produtivo e pela inevitável inatividade.”

É notório que a falta de domínio digital por parte das pessoas idosas pode ser explicada pelo fato de os avanços tecnológicos terem se intensificado a partir de 1945, com a Segunda Guerra Mundial. A partir desse período, houve um desenvolvimento contínuo ao longo do século XX, com inovações em diversos campos, como sistemas de automação, robótica, telefonia por satélite e transações eletrônicas, entre outros. No século XXI, a internet consolidou-se como uma das principais ferramentas de inserção e sobrevivência social. Contudo, muitas pessoas idosas não se apropriaram plenamente desse recurso (Nunes, 2022). Ademais, o capitalismo trouxe novos modelos de globalização, promovendo transformações nas características da sociedade, especialmente no que se refere aos fornecedores de produtos e serviços, que passaram a adotar formulários e contratos-padrão, conhecidos como “contratos de adesão”, utilizados de forma unilateral e impostos aos consumidores por meio de condições gerais (Nunes, 2022).

Em contrapartida às inovações contemporâneas, a Idade Média caracterizou-se pela valorização da família, da Igreja e da comunidade, conferindo centralidade ao pertencimento e à vida coletiva. Nesse período, consolidaram-se perspectivas normativas acerca dos indivíduos, segundo as quais se esperava o cumprimento de um percurso linear e estável ao longo da vida, marcado por etapas como estudar, casar e constituir família. Contudo, a modernidade promoveu transformações significativas nesse modelo, convertendo essa estrutura sólida em uma condição mais fluida, conforme destaca Souza (2018, p. 40):

A sociedade moderna líquida é chamada por Bauman de indústria de eliminação de resíduos. Quanto mais rápido os produtos colocados à disposição de clientes ávidos caem em desuso, melhor é para os responsáveis por alimentar essa fábrica de desejos. As mercadorias tornadas desperdícios são removidas e substituídas, sua eliminação exige depósitos adequados (um dos grandes problemas contemporâneos está justamente em que destino dar a esses resíduos). A sociedade contemporânea rubrica, dessa forma, seu *status* de produtora incomensurável de detritos não totalmente danificados.

Anteriormente, a sociedade era vista como coesa, fundamentada na cultura do grupo social ao qual pertencia, mas gradualmente começou a desintegrar-se à medida que eliminava obrigações consideradas irrelevantes. Conforme observado por Bauman (2007, p. 100), “as rotinas antigas e aparentemente eternas começaram a se desintegrar; os hábitos antigos e convenções começaram a mostrar sua idade e os rituais, sua debilidade”. Essas alterações de pensamento e comportamento, também são observadas nas relações sociais e econômicas.

As bases da ética protestante já apresentavam a pretensão de conceder crédito aos necessitados, ao mesmo tempo em que exploravam os consumidores por meio da cobrança de juros, com a promessa de rendimentos futuros sobre o capital investido. Em alguns casos, tais relações também se estabeleciam mediante a oferta de bens ou serviços garantidos por fiança, resultando em benefícios mais significativos para aqueles que detinham maiores recursos financeiros. Isso porque o crédito está diretamente associado ao dinheiro e, conseqüentemente, à ampliação das possibilidades de obtenção de rendimentos (Weber, 2005).

É o ser humano em função do ganho como finalidade de vida, não mais o ganho em função do ser humano como meio destinado a satisfazer suas necessidades materiais. Essa inversão de ordem, por assim dizer, ‘natural’ das coisas, totalmente sem sentido para a sensibilidade ingênua, é tão manifestamente e sem reservas um Leitmotiv do capitalismo,

quanto é estranha a quem não foi tocado por seu bafo (Weber, 2004, p. 46-47).

Essa busca constante pelo lucro legalizado tornou, principalmente, o(a) consumidor(a) idoso(a) como um indivíduo fragilizado. Essa relação consumerista, tem o objetivo de pactuar relações que visem o consumismo momentâneo e instantâneo, como se a felicidade fosse dependente de estar consumindo, gerando uma sociedade capitalista e dependente do ato de “consumir” para estar satisfeito.

Nunes (2022, p. 115) apresenta a sociedade atual, como uma sociedade, em que o risco está presente independentemente do resultado, uma vez que os fornecedores buscam apenas o consumismo:

[...] incorporou no seu regramento um dos aspectos marcantes das sociedades capitalistas contemporâneas, o de que o sistema de produção e a consequente exploração das reservas naturais, a criação, a produção e a distribuição de produtos e serviços com seus reflexos no modo de vida social, na alimentação, na saúde, na moradia, no transporte, etc., implicam riscos à integridade das pessoas.

Bauman (2007) esclarece que, para a sociedade moderna, tudo se tornou volátil, os seres humanos que já não possuem relações de afinidade e confiança, uma vida em conjunto converteu-se em líquida, sem estabilidade e consistência, deixando os sentimentos humanos incertos, gerando a doença do século XXI, que é a depressão.

A passagem da fase ‘sólida’ da modernidade para a ‘líquida’ - ou seja, para uma condição em que as organizações sociais (estruturas que limitam as escolhas individuais, instituições que asseguram a repetição de rotinas, padrões de comportamento aceitável) não podem mais manter sua forma por muito tempo (nem se espera que o façam), pois se decompõem e se dissolvem mais rápido que o tempo que leva para moldá-las e, uma vez reorganizadas, para que se estabeleçam (Bauman, 2007, p. 7).

As relações jurídicas estão cada vez mais vinculadas à lógica da produção em massa, privilegiando a coletividade em detrimento das especificidades individuais. Nesse contexto, quando se trata de relações individualizadas, os bens juridicamente tutelados deixam de ocupar posição central. Isso ocorre porque, quando a vinculação contratual é estabelecida de forma unilateral — isto é, apenas pelo fornecedor —, a análise particularizada das situações é substituída por uma padronização que desconsidera as singularidades dos consumidores. Assim, torna-se mais

conveniente tratar um grande número de pessoas de maneira uniforme do que examinar, de forma minuciosa, cada caso concreto (NUNES, 2022).

Assim, pode-se dizer que as relações jurídicas, criadas de forma extensiva e generalizada, trazem benefícios ao fornecedor, que busca atingir prioritariamente a coletividade, trazendo com isso um rompimento do direito privado e íntimo, visando uma sociedade cada vez mais líquida e consumista. Nesse consenso exacerbado de consumismo, atualmente ser moderno é estar com a roupa da moda, o celular mais moderno, estar antenado em tudo o que acontece com as redes sociais, saber primeiro sobre a vida dos famosos, isto é, “[...] ser incapaz de parar e ainda menos capaz de ficar parado. O homem moderno persegue o novo, mas, após a conquista de tal bem, dele rapidamente se enfastia; insaciável, persegue novos anseios norteados sempre pelo eterno ‘adiamento da satisfação’” (Bauman, 2008, p. 37).

Pode-se observar que a atual geração busca incessantemente solucionar todos os desafios de maneira imediata, sem avaliar cuidadosamente os benefícios e as desvantagens, sem considerar a quem essa abordagem pode afetar. O foco está exclusivamente no alcance do objetivo desejado, transformando a decisão em algo fluido e instantâneo, como corrobora Bauman (2008, p. 10): “os tempos modernos encontram os sólidos pré-modernos em estado avançado de desintegração”.

Silva, Mendes e Alves (2015, p. 73) dizem que a modernidade é um tempo sem compromisso, que viver o hoje é não pensar no amanhã, conduzir a vida de uma forma *light*, sobrevivendo sem criar raízes, aproveitando a conectividade das tecnologias, no qual “[...] reina o consumismo no lugar da sobriedade, o estresse no lugar da vida organizada e harmoniosa”.

Assim, é nesse contexto de fluidez, marcado por opções instantâneas e facilmente substituíveis, culturalmente incorporadas pelos indivíduos, que se observa um processo de desintegração. Nesse cenário, decisões que deveriam ser analisadas de forma minuciosa, bem como detalhes contratuais — muitas vezes expressos em pequenas cláusulas que exigiam leitura atenta — passam a ser negligenciados, tornando-se desinteressantes. Como assinala Bauman (2007, p. 100), “os hábitos antigos e as convenções começaram a mostrar sua idade, e os rituais, sua debilidade”. Portanto, “poderíamos dizer que na modernidade líquida o homem transita de seu estado de agente passivo para o agente ativo. A sociedade sólida mostrava-se, de certa forma, impregnada de certo totalitarismo na medida em que se mostrava rígida” (Silva; Mendes; Alves, 2015, p. 250-251).

Essa transição do sólido para o líquido, em linguagem figurativa, indica que a geração contemporânea tende a descartar aquilo que considera desnecessário, relativizando obrigações e enfraquecendo mecanismos tradicionais da sociedade, de modo a tornar a ordem social menos relevante (Bauman, 2007). Nesse sentido, a sociedade líquida, moderna e hiperconsumista apropria-se das dinâmicas da contemporaneidade para flexibilizar padrões, culturas e tradições, deslocando a estabilidade de um pensamento sólido e compartilhado para um cenário marcado pela incerteza e pela insegurança diante das percepções e posições do outro.

Lipovetsky (2006, p.23) afirma que:

Apesar do termo sociedade de consumo ter assumido a partir do pós-fordismo a roupagem de sociedade de hiperconsumo, sociedade de consumidores e outras denominações que atestam a porosidade histórica do conceito no tempo, por sua singular similitude em termos de conteúdo, as expressões serão abarcadas neste pelo termo eleito: sociedade de consumo.

Diante desse cenário, observa-se a transição de uma sociedade de consumo para uma sociedade hiperconsumista, na qual predomina o hipermaterialismo. O aumento do consumo deve ser compreendido como uma mudança de sentido na organização social, marcada pela intensificação de estratégias de estímulo às vendas e pela transformação do comportamento dos consumidores, impulsionando práticas de compra e alimentando o imaginário social em torno do consumo. Tal dinâmica contribui para a consolidação de uma civilização individualista orientada pela busca da felicidade por meio do consumo (Lipovetsky, 2006). Com a consolidação do hiperconsumismo como instrumento da ordem econômica, evidencia-se que o consumo exacerbado passa a configurar-se como um traço cultural da sociedade contemporânea, diretamente relacionado às relações jurídicas no âmbito do Direito do Consumidor.

Nesse contexto, o que antes se desenvolvia de forma gradual intensificou-se significativamente com a ampliação do acesso ao crédito, promovendo mudanças expressivas na vida da população. O consumismo passa, então, a ocupar posição central na dinâmica social, incentivando a busca por enriquecimento rápido e pela satisfação imediata por meio da aquisição de bens e serviços, muitas vezes desnecessários. Essa satisfação momentânea, contudo, revela-se efêmera, especialmente diante dos problemas financeiros que podem emergir posteriormente.

Todas essas inovações, produtos e serviços tornaram-se amplamente acessíveis, ao mesmo tempo em que as tecnologias passaram a estar

presentes nas redes sociais e ao alcance de poucos toques na tela do celular. Com o simples cadastro de dados de um cartão de crédito, em poucos dias os produtos chegam à residência do consumidor. Ainda que a durabilidade nem sempre corresponda às expectativas, o baixo custo e a rapidez na entrega tornam esse aspecto secundário, uma vez que o bem pode ser facilmente substituído quando deixa de “funcionar” ou se torna “obsoleto”.

Nesse sentido, “com o avanço crescente da tecnologia, também se percebe que os produtos se desatualizam, perdem a ‘validade’ diante do novo que continuamente surge com uma nova tecnologia e, às pessoas, resta-lhes substituir o objeto tão ansiado por outro, mais atualizado”, de modo que o consumidor passa a se tornar refém da lógica do “trabalhar para comprar” (Gabriel; Pereira; Gabriel, 2019, p. 690). Assim, o modo de vida passa a ser orientado pelo consumo, no qual o prazer associado ao ato de possuir impacta diretamente a autoestima do indivíduo, influenciando sua identidade pessoal. A satisfação imediata produz a sensação de uma vida plena, ainda que efêmera, pois rapidamente é substituída por novos desejos impulsionados pela constante renovação tecnológica, reiniciando o ciclo de consumo e prazer momentâneo.

Nesse viés, Weber (2009) argumenta que os indivíduos procuram incessantemente a riqueza, não movidos pela ganância, mas intimamente ligados à convicção de que a posse material glorifica o trabalho. Em outras palavras, a sociedade busca a aquisição como um reflexo de todos os dias árduos de labor, vivenciando assim uma sensação de felicidade. A alegria momentânea revela-se como uma felicidade ilusória, em que o consumismo se manifesta de forma material, representado pela obtenção de bens materiais considerados essenciais naquele instante. Contudo, essa satisfação efêmera não perdura e resulta, em contrapartida, em sentimentos subsequentes de tristeza, arrependimento e, por vezes, endividamento do consumidor. Esse ciclo ocorre quando as compras impulsivas levam a uma falta de recursos para cumprir as obrigações financeiras posteriormente.

Fragoso (2011, p. 112) diz que a sociedade consumista será representada por indivíduos infelizes, endividados e sem perspectivas do futuro, no qual:

Essa característica da busca frenética da felicidade através do reconhecimento social tem impactos importantes na identidade. Na modernidade sólida, as identidades eram sim autoconstruídas, no entanto, eram também feitas para durar. No caso da experiência dos indivíduos na versão líquida da modernidade, a identidade é continuamente montada e desmontada. E tem de ser assim, visto que

a busca fugaz da felicidade exige adaptabilidade e mudança constante, portanto prender-se a uma 'identidade' pode ser o desfecho final de um destino infeliz.

Bauman (2008) explora a ideia de que o passado representa um resíduo da autoconfiança ainda presente nos seres humanos, sendo gradualmente relegado ao esquecimento a cada ano que se passa. Esse processo limita a construção da identidade pessoal no futuro, acarretando um desgaste na formação da personalidade. Segundo Fragoso (2011, p. 113), “ser um indivíduo responsável por suas escolhas não é uma mera opção, mas sim um destino”.

É nesse contexto que a população passa a vivenciar um “[...] colapso do pensamento, do planejamento e da ação no longo prazo” (Bauman, 2007, p. 9). O pensar torna-se condicionado à constante variação imposta pela globalização, enquanto o planejamento se restringe a mudanças superficiais, fortemente vinculadas às inovações tecnológicas. Nesse cenário, as decisões deixam de considerar, de forma mais aprofundada, suas consequências, tanto individuais quanto coletivas, revelando uma forma de existência marcada pela imediatividade e pela lógica do capitalismo consumista.

Bauman (2008) destaca a distinção entre consumo e consumismo, enfatizando o consumo como uma prática essencial para os seres humanos, envolvendo a aquisição de bens e serviços fundamentais para a sobrevivência. Em contrapartida, o consumismo surge quando o ato de consumir passa a desempenhar um papel central na sociedade, substituindo a importância anteriormente atribuída ao trabalho na sociedade de produtores. Essa diferenciação reside na natureza do que “queremos, desejamos e almejamos” (Bauman, 2008, p. 41).

Nesse contexto, observa-se que, na contemporaneidade, os indivíduos podem estar emancipados das restrições impostas pela cultura e pelo tradicionalismo ao longo do tempo. No entanto, essa liberdade está intrinsecamente ligada ao pensamento individual, uma vez que aquilo que proporciona uma sensação imediata de liberdade traz consigo um condicionamento, sendo neste caso o incessante e hiperconsumista sistema capitalista.

Estar em uma linha contínua da constância na modernidade, com uma vida baseada na liquidez, traz o indivíduo como um ser que, através da evolução dos tempos, muda e constrói a identidade, sem fixar as raízes, encaixa-se nos momentos que o capitalismo lhe apresenta, consumindo a

moda momentânea e descartando aquele ser que já não lhe pertence, ou seja, mudando sem comprometimento e sem lealdade a sua personalidade.

Na era da modernidade líquida, caracterizada pela predominância do capitalismo hiperconsumista e avanço tecnológico, a fidelidade, concebida como um compromisso duradouro, não se manifesta de maneira consistente. Nesse contexto, a lealdade do consumidor para com o fornecedor carece de vínculos à longo prazo, uma vez que a preferência recai sobre o que é mais moderno e em evidência na sociedade. Produtos menos destacados são facilmente relegados diante da efêmera e transitória passagem do necessário (Gabriel; Pereira; Gabriel, 2011).

Apesar de todos esses aspectos, muitas pessoas parecem não se dar conta da passagem do tempo e da situação marginalizada em que a sociedade se encontra. Desconsideram os desempregados, marginalizando-os por sua incapacidade de consumir, o que gera uma revolução em larga escala. Nesse cenário, surgem promessas de que a capacidade individual de lidar com as próprias inseguranças difere significativamente da abordagem que aponta as origens do problema como caminho para encontrar a solução (Gabriel; Pereira; Gabriel, 2011).

Existe a imperativa demanda de que o indivíduo adote e proteja sua identidade, percebendo isso como uma estratégia essencial para sobreviver na contemporaneidade. Nesse contexto, o fracasso pessoal, a escassez de habilidades emocionais e a pressão para se integrar à sociedade convergem para criar uma lacuna na competência moral e espiritual. Isso porque, mesmo que o indivíduo se esforce em diversas áreas, sua exclusão do consumismo o relega à margem da sociedade em questão (Marques, 2016).

Dessa forma, na sociedade contemporânea marcada por avanços constantes e significativos, as pessoas idosas enfrentam desafios ao lidar com as linguagens formais, especialmente as tecnológicas e digitais. Isso se torna particularmente hipervulneráveis, demandando suportes específicos e direcionados para facilitar sua compreensão. A introdução de direitos específicos para as pessoas idosas, ao longo da evolução histórica, reflete o reconhecimento dessa parcela da sociedade como um grupo hipervulnerável que requer atenção diferenciada.

A abordagem eficaz da hipervulnerabilidade da pessoa idosa exige uma combinação de esforços em nível individual, comunitário e governamental. A promoção do respeito, dignidade e qualidade de vida para as pessoas idosas é fundamental para construir uma sociedade mais inclusiva e justa. Isso porque a hipervulnerabilidade das pessoas idosas

é uma preocupação crescente em muitas sociedades, resultante de uma interação complexa de fatores sociais, econômicos, de saúde e culturais. Este segmento da população frequentemente enfrenta desafios únicos que acentuam a sua vulnerabilidade em comparação com outros grupos etários.

Na atualidade, em que o mercado do consumo se encontra crescente, é de suma importância o reconhecimento da hipervulnerabilidade como um microsistema jurídico onde a busca por igualdade social nas relações jurídicas tem se tornado primordial para o desenvolvimento da sociedade no envelhecimento, para que assim possamos regularizar os tratamentos frente as necessidades dos consumidores idosos.

A ausência de explicações, contratos descritivos e autoexplicativos por parte das instituições gera o mínimo de exposição sobre a aquisição de produtos ou serviços, sendo a pessoa idosa suscetível a fraudes e golpes. Na maioria das vezes, algo é explanado e combinado, mas depois as explorações são distorcidas por parte da pessoa jurídica, ludibriando os consumidores idosos e deixando-os à mercê do descaso, sem amparo para rebater as cobranças (Ribeiro, 2022).

Neste cenário de consumismo exacerbado, a imposição de consignados não contratados às pessoas idosas está direcionada ao *marketing* por diversas vezes, em conjunto com as diversas propagandas que são robustas por sistemas de persuasão e manipulação, que antes não existiam, provocando as pessoas a entrarem em sites desprovidos de segurança, que captam os dados das pessoas e convencem-nas de estarem em situação que lhes prejudicam (Ribeiro, 2022).

Ademais, evidencia-se que a hipervulnerabilidade está diretamente relacionada à insuficiente inclusão das pessoas idosas no contexto social contemporâneo em que vivem. Tal realidade demanda amparo, orientação e um suporte jurídico mais humanizado e diferenciado, capaz de considerar suas especificidades. Nesse sentido, torna-se fundamental assegurar que, no processo de envelhecimento, essas pessoas tenham garantido um tratamento equitativo, que respeite suas diferenças, bem como sua plena inserção social enquanto sujeitos de direitos, com especial atenção à preservação de sua dignidade e integridade.

4 OS DIREITOS E AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PROTEÇÃO À PESSOA IDOSA

Sob uma perspectiva histórica, o conceito de direitos para a pessoa idosa é relativamente recente. Embora sempre tenha havido considerações relacionadas a direitos ligados à saúde, à assistência e à previdência social, não havia uma abordagem direta aos direitos específicos da pessoa idosa. Além disso, não existia uma legislação que estabelecesse de maneira clara quem seria considerado uma pessoa idosa. Assim, por meio do Estatuto da Pessoa Idosa, houve a consolidação dos direitos e garantias sociais destinados aos cidadãos idosos, delineando de maneira específica a interação dessa parcela da população com a sociedade. Esse microsistema jurídico torna-se instrumental na efetivação dos direitos materiais e processuais diante das disparidades enfrentadas pela sociedade em relação à velhice.

Dentre as diversas legislações, destacam-se as principais que têm relação direta com o processo de envelhecimento: a Constituição Federal de 1988; a Lei de Assistência Social – LOAS – Nº 8.742/1993; a Política Nacional do Idoso-PNI (Lei nº 8.842/1994; Decreto nº 1.942/1996); a Legislação do Conselho Nacional de Direitos dos Idosos (Decreto nº 5.109/2004); a Política Nacional de Saúde para Pessoa Idosa (Portaria nº 2.528/2006); e, o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003/modificado pela Lei 14.423/2022) e mais recentemente a Lei nº 15.327, de 6 de janeiro de 2026. Veda descontos relativos a mensalidades associativas nos benefícios administrados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

A Constituição Imperial de 1824 e a Constituição da República de 1891 não apresentaram qualquer regulamento referente aos direitos das pessoas idosas. Em 1934, na Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil, houve a primeira manifestação sobre os direitos da população idosa, mencionando que era assegurado benefício previdenciário “a favor da velhice”, precisamente descrito no artigo 121, § 1, alínea “h” (Brasil, 1934). A Constituição de 1937 apresentou o direito da pessoa idosa no artigo 137, alínea “m”, no que dispõe que “a instituição de seguros de velhice, invalidez, de vida e para os casos de acidentes de trabalho” (Brasil, 1937, p. 85). Mantendo a linha de preocupação previdenciária, na

Constituição de 1946, no artigo 157, inciso XVI, apresentou-se o seguinte direito: “previdência, mediante contribuição da União, do empregador e do empregado, em favor da maternidade e contra as consequências da doença, da velhice, da invalidez e da morte” (Brasil, 1946, p. 84). Esta situação se dá em função de que à época não havia preocupação com o processo de envelhecimento, pois a expectativa de vida no período de 1940 era de 38,5 anos, em 1950 era de 43,2 anos, no ano de 1960 era de 55,9 anos e nos anos de 1980 que a expectativa de vida passou a ser de 63,5 anos, conforme o IBGE (USP,2019).

Na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, a qual está em vigência até os dias atuais, houve a inclusão da pessoa idosa no que tange à prestação de assistência social, garantindo um benefício mensal no valor de um salário-mínimo àqueles que comprovarem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, descrito no artigo 203, inciso V (Brasil, 1988). Apesar de a Constituição Federal de 1988 ter o capítulo VII com a denominação de “Da Família, da Criança, do Adolescente, do Jovem e do Idoso”, a única menção a pessoa idosa está no artigo 230, § 1º, quando diz que “os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em seus lares” (Brasil, 1988, p. 133). Ou seja, mesmo existindo um capítulo específico às pessoas idosas, jovens, crianças e adolescentes, as pessoas idosas permanecem sem qualquer relação direta aos seus direitos.

A manutenção da família como núcleo de garantia dos direitos da pessoa idosa assume papel fundamental, em consonância com os artigos 226 e 230 da Constituição Federal de 1988. Tais dispositivos estabelecem que a família, juntamente com a sociedade e o Estado, tem o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida (Brasil, 1988, p. 131-133). Nesse sentido, essas medidas devem ser, prioritariamente, efetivadas no âmbito familiar, ou seja, no próprio domicílio da pessoa idosa, sendo o acolhimento institucional uma alternativa a ser considerada apenas quando houver necessidade.

A Constituição Federal de 1988 estabelece os fundamentos essenciais para a proteção dos direitos das pessoas idosas, consagrando princípios que asseguram sua dignidade e inclusão social. Nesse sentido, veda qualquer forma de discriminação em razão da idade e garante proteção especial a esse grupo. Além disso, atribui à família, à sociedade e ao Estado o dever de assegurar a participação da pessoa idosa na comunidade, defendendo sua

dignidade e bem-estar, bem como garantindo-lhe o direito à vida (CRFB, art. 230). A Constituição também determina a implementação de políticas públicas de amparo às pessoas idosas, por meio de programas que devem ser executados, preferencialmente, em seus próprios lares (CRFB, art. 230, parágrafo 1º).

Nesse contexto, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 institui direitos fundamentais às pessoas idosas, fundamentados no princípio da supremacia da lei, atribuindo ao Estado a responsabilidade pela criação e implementação de um sistema de proteção voltado a esse grupo. Para tanto, estabelece a organização de uma rede ampla de assistência social, conforme dispõe o artigo 194 da Constituição, ao definir a seguridade social como “um conjunto integrado de ações, de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinado a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social” (Brasil, 1988, p. 118).

Além da família, da sociedade e do Estado, o Ministério Público, enquanto órgão essencial à função jurisdicional, foi incumbido de promover a proteção das pessoas idosas, especialmente no que se refere à defesa dos indivíduos em situação de maior vulnerabilidade. Nesse contexto, cabe-lhe adotar medidas administrativas e judiciais voltadas à garantia da efetividade dos direitos previstos em lei, assegurando sua concretização na prática. Conforme destaca Nunes (2022, p. 594), entre suas principais atribuições, ressaltam-se:

- a) atender o idoso e receber representação ou petição de qualquer pessoa ou entidade, por desrespeito aos direitos assegurados nas Constituições Federal e Estadual, e nas demais legais pertinentes, particularmente no Estatuto do Idoso;
- b) visitar e fiscalizar, regularmente, as entidades de atendimento ao idoso, governamentais e não-governamentais, como hospitais, asilos, casa de repouso, clínicas geriátricas, pensionatos, hospedagens e abrigos, adotando, imediatamente, as medidas administrativas ou judiciais necessárias à remoção das irregularidades verificadas;
- c) requisitar força policial e a atuação dos serviços públicos de saúde, educação e assistência social, sempre que julgar necessário;
- d) examinar quaisquer documentos, expedientes, fichas e procedimentos relativos ao idoso, podendo extrair cópias, observando-se, se for o caso, o sigilo das informações, a fim de preservar a intimidade do idoso;
- e) requisitar a instauração de inquérito policial para a apuração de infrações às normas de proteção ao idoso, especificando as diligências investigatórias convenientes ou necessárias;

- f) instaurar procedimentos administrativos ou investigatórios;
- g) promover a ação civil pública na defesa dos interesses difusos ou coletivos, individuais indisponíveis e individuais homogêneos dos idosos, podendo fazê-lo separadamente, na esfera de suas atribuições, ou juntamente com outros órgãos de execução, se os interesses em questão recomendarem;
- h) ajuizar ações individuais no interesse do idoso em situação de risco, particularmente as medidas de proteção previstas no Estatuto do Idoso, sem prejuízo da legitimidade ativa conferida por outras disposições legais;
- i) promover a revogação judicial do mandado outorgado pelo idoso, quando existir situação de risco, e a medida se mostrar necessária, ou o interesse público justificá-la;
- j) representar à autoridade competente para a adoção de providências para sanar omissões, ou prevenir, ou corrigir, deficiências no tratamento aos idosos;
- k) propor ao Procurador-Geral de Justiça a celebração de convênios com instituições públicas ou privadas, objetivando a obtenção de auxílio técnico que se mostre necessário à promoção de medidas em defesa dos idosos;
- l) apresentar relatório trimestral de atividades, ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, consignando nomes e endereços das entidades fiscalizadas, o número de idosos e os principais problemas enfrentados;
- m) requerer, no interesse do idoso, a aplicação do artigo 71 da Lei 10.471/2003, fiscalizando a anotação da prioridade de tramitação na capa dos autos e sua efetiva observância.

A extensa citação apresenta um conjunto detalhado de atribuições e responsabilidades do Ministério Público na proteção dos direitos das pessoas idosas, evidenciando a amplitude de sua atuação. Essa atuação abrange desde o recebimento de denúncias relativas a violações de direitos até a fiscalização de instituições responsáveis pelo atendimento à população idosa. Destacam-se, em especial, os itens “f” e “h”, por sua relevância e alinhamento com os objetivos desta pesquisa, sobretudo no que se refere aos casos de empréstimos consignados não contratados. Tais atribuições evidenciam a necessidade de atuação articulada entre o Estado e as demais instituições, no sentido de analisar e identificar lacunas existentes na legislação, promovendo, assim, a proteção efetiva das pessoas idosas em

situação de vulnerabilidade, especialmente diante de práticas abusivas recorrentes.

É pertinente destacar que as Constituições anteriores não trouxeram inovações significativas no que se refere à proteção da pessoa idosa, mantendo, em grande medida, os dispositivos já previstos em lei. Contudo, após a promulgação da Constituição Federal de 1988, houve o avanço no ordenamento jurídico brasileiro com a criação de legislações específicas voltadas à garantia de direitos desse segmento populacional. Dentre essas normativas, destacam-se o Código de Defesa do Consumidor (1990), o Estatuto do Ministério Público da União (1993), a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993), a Política Nacional do Idoso (1994), o Estatuto do Idoso (2003) e a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa (2006). Nesse contexto, merece especial atenção a Lei nº 8.842, promulgada em 1994, que instituiu a Política Nacional do Idoso (PNI), cujo objetivo central é “assegurar os direitos sociais dos idosos, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade” (Freitas Junior, 2011, p. 2).

Nesse sentido, a Política Nacional do Idoso (PNI), promulgada em 1994 e regulamentada pelo Decreto nº 1.948, de 3 de junho de 1996, assegura direitos sociais à pessoa idosa, ao criar condições para promover sua autonomia, sua integração e sua participação efetiva na sociedade e reafirmar seu direito à saúde nos diversos níveis de atendimento do SUS (Fernandes; Soares, 2012, p. 1.495).

Visando dar conta sobre as mudanças demográficas que refletem a expectativa de vida, por meio das necessidades básicas de políticas públicas, Fernandes e Soares (2012) ressaltam que a educação, a saúde, a habitação e o urbanismo, bem como o direito ao esporte, trabalho, assistência social e previdência social são elementos básicos que devem ser fornecidos às pessoas idosas.

Somente através da promulgação da PNI que houve a criação de categorias que visam atender as pessoas idosas, por meio de políticas públicas que auxiliam o processo do envelhecimento, tais como: Centro de Convivência; Centro de Cuidados Diurno: Hospital-Dia e Centro-Dia; Casa lar; Oficina Abrigada de Trabalho; atendimento domiciliar. Tais programas propõem promover e dar condições de subsistência as pessoas idosas que não detém apoio de familiares, ou sequer possuem condições de dispor da própria subsistência.

É importante destacar que por meio da Lei de Política Nacional do Idoso – PNI (atual Política Nacional da Pessoa Idosa – PNPI), disposto

no artigo 2º, que foi determinado que “considera-se idoso, para os efeitos desta lei, a pessoa maior de sessenta anos de idade”, denominação anterior que não existia base legal e/ou previsão legislativa (Brasil, 1994, p. 6). Juntamente com a PNPI, passou a ter vigência a Portaria nº 2.528/06, que complementa a Política Nacional da Pessoa Idosa, trazendo a Política Nacional para a saúde das pessoas idosas, determinando que entidades, como o Ministério da Saúde e suas competências, fomentem a criação e reorganização dos seus programas, projetos e atividades para auxiliar no atendimento de pessoas idosas, efetivando as diretrizes legislativas através das responsabilidades de cada ente.

A criação do Conselho Nacional dos Direitos do Idoso foi instituída em Decreto nº 4.227, no dia 13 de maio de 2002, vinculado ao Ministério da Justiça, tendo competência para avaliar as políticas de direito do(a) idoso(a), bem como outras funções relacionadas ao assunto. Sendo que, somente com o Decreto nº 5.109/2004, os direitos das pessoas idosas passaram a ter uma estrutura completa, determinando como ocorreriam as competências e as funcionalidades do Conselho Nacional dos Direitos dos Idosos – CNDI, o qual foi revogado pelo Decreto nº 9.893/2019, e posteriormente, revogado novamente pelo Decreto nº 11.483/2023. O atual Decreto nº 11.483/2023 dispõe sobre as novas tratativas de como reportar-se as pessoas que possuem 60 anos ou mais, ou seja, alterado a nomenclatura de CNDI, para Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa – CNDPI.

O Estatuto da Pessoa Idosa estabelece regras de direito público, privado, previdenciário, civil, processual civil e penal, que só foram instituídas a partir da Lei nº 10.741/2003, entrando em vigor em janeiro de 2004, consagrando as Políticas Nacionais de Proteção ao Idoso(a) (Brasil, 2003).

Dada a relevância das proposições apresentadas, pode-se dizer que por meio do Estatuto da Pessoa Idosa houve a consolidação dos direitos e garantias sociais do cidadão. Esse estatuto traz especificadamente a relação da pessoa idosa com a sociedade e é com esse microssistema jurídico, que o direito material e o direito processual passam a tornar-se efetivos perante as discrepâncias da sociedade em face da velhice.

O Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, assume um papel fundamental na maneira como a velhice é tratada e vista na sociedade brasileira. Estas concepções de participação denotam uma velhice bastante limitada, digna de cuidados e de tutela. 29 de jul., de 2010. E, recentemente, o Superior Tribunal de Justiça em sua primeira

seção do dia 22/08/2018 fixou a tese de que, comprovada à necessidade de assistência permanente de terceiro, é devido o acréscimo de 25%, previsto no artigo 45 da Lei 8.213/1991, a todas as modalidades de aposentadoria (Brasil, 2003, p. 40).

Neste viés, as garantias dos direitos das pessoas idosas vêm discriminadas no artigo 3º do Estatuto, no qual estipula que é:

[...] obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária (Freitas Junior, 2011, p. 8).

Com isto, tem-se a garantia aos princípios e direitos fundamentais da vida e da dignidade da pessoa humana, dispondo das obrigações familiares e sociais em relação à pessoa idosa, assegurado amparo pelo Estado, a fim de asseverar à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à dignidade, o respeito e a convivência familiar e comunitária para todas as pessoas idosas.

Para os atos processuais, deve-se destacar que a pessoa idosa possui prioridade de tramitação, ou seja, quando uma das partes interessadas possui 60 anos ou mais, teoricamente, os processos deveriam estar com um andamento privilegiado, sendo resolvido de forma mais célere, conforme prevê o artigo 10, inciso VI, alínea b, da Lei n. 8.842/1994 (Política Nacional do Idoso), combinado com o artigo 3º, parágrafo único, inciso I, da Lei n. 10.741/2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), e combinado ainda, com o artigo 1.048, inciso I, primeira parte, da Lei n. 13.105/2015 (Código de Processo Civil) e com o art. 6º da Resolução nº 520/2023 (Política Judiciária sobre Pessoas Idosas), do Conselho Nacional de Justiça.

O Estatuto da Pessoa Idosa passou a prever também as questões punitivas para casos de detrimento à pessoa idosa, conforme prevê os artigos 96 a 106, tratando sobre punições de cunho sexual, financeiro, psicológico, medicamentoso, de assistência médica ou alimentar, ameaça, cárcere privado, abandono, morte, abusos, espancamentos, coação, abandono e outros que porventura as pessoas idosas vierem a sofrer (Brasil, 2003).

Havendo qualquer caso de violência mencionado na legislação, a recomendação é que as pessoas idosas busquem denunciar, através de registro de Boletim de Ocorrência. Caso tenha reincidência, podem apelar ao auxílio de advogado, recorrendo ao Poder Judiciário, ao Ministério Público, às Defensorias Públicas, à Ordem dos Advogados do Brasil –

OAB, ao Conselho Municipal/Estadual da Pessoa Idosa e outras entidades que possam utilizar-se do seu poder para auxiliar na resolução do conflito (Brasil, 2003).

Art. 49. As entidades que desenvolvam programas de institucionalização de longa permanência adotarão os seguintes princípios: I – preservação dos vínculos familiares; II – atendimento personalizado e em pequenos grupos; III – manutenção da pessoa idosa na mesma instituição, salvo em caso de força maior; IV – participação da pessoa idosa nas atividades comunitárias, de caráter interno e externo; V – observância dos direitos e garantias das pessoas idosas; VI – preservação da identidade da pessoa idosa e oferecimento de ambiente de respeito e dignidade. Parágrafo único. O dirigente de instituição prestadora de atendimento à pessoa idosa responderá civil e criminalmente pelos atos que praticar em detrimento da pessoa idosa, sem prejuízo das sanções administrativas (Brasil, 2022, p. 48-49).

Há de se destacar que o Estatuto do Idoso, como foi determinado em 2003, sofreu alterações em sua nomenclatura, trazendo a titulação para “Estatuto da Pessoa Idosa”, através de uma mudança da Lei nº 14.423/2022. Isso porque, o termo “idoso” representa o gênero masculino, e por isso buscou-se trazer uma equidade nos gêneros no âmbito constitucional, sendo substituído para a expressão “pessoa idosa”, de modo que amplie e alcance da eficácia simbólica de consonância as normas internacionais (Borges, 2022).

De autoria do senador Paulo Paim [...] a lei já sancionada modifica o nome da norma que garantiu direitos e proteção às pessoas com 60 anos ou mais. A partir de agora, o ‘Estatuto do Idoso’, que também foi uma iniciativa do senador Paim, passa a ser chamado ‘Estatuto da Pessoa Idosa’. Ele explicou que a alteração foi um pedido do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa, que é vinculado à Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e responsável pela elaboração da Política Nacional da Pessoa Idosa (Borges, 2022, p. 02).

A linguagem neutra da lei, através da expressão “pessoa idosa” visa incluir a mulher e, também, reforçar a proteção feminina contra violência doméstica na terceira idade, deixando de lado estereótipos que associam a idade ao gênero. Isso porque as doutrinas e políticas públicas reforçam a questão de que o envelhecimento não os exclui da sociedade, estando amparados pelos direitos, sendo capazes de viver de forma digna e justa perante os demais (Borges, 2022).

As mudanças do Estatuto da Pessoa Idosa buscam introduzir em outras legislações as questões que são de suma importância ao crescimento

populacional relacionado a faixa etária de 60 anos ou mais, trazendo a responsabilidade da sociedade, da família e do Estado como percursos dos demais direitos, buscando enfrentar as questões de desigualdade de gênero e de faixa etária como algo a tratar os iguais de forma igual e os diferentes de forma diferente na exata medida das suas desigualdades, conhecida como “igualdade Aristotélica”¹.

Bauman (2007) diz que o tempo está em constante mudança, por isso ocupa um espaço relevante na sociedade moderna e líquida. Neste sentido, as legislações que foram criadas e promulgadas anos atrás, na prática já não podem ser totalmente aplicadas, isso porque a velocidade que as tendências da sociedade vão se transformando, faz-se necessário introduzir novos termos, categorias e mudanças para que as pessoas idosas estejam também incluídas nessas mudanças.

Como garantias dos direitos, em 10 de dezembro de 1948 houve a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a qual permeia os direitos humanos básicos, adotada pela Organização das Nações Unidas, sendo que, através da Assembleia Geral da ONU, houve a proclamação da Declaração Universal dos Direitos Humanos (Resolução 217), modificando a história com a representação de diferentes origens jurídicas e culturais de todas as regiões do mundo (Brasil, 1948).

Os principais direitos humanos estão elencados no artigo 5º da Constituição Federal de 1988, sendo que os direitos dos consumidores estão ancorados no inciso XXXII da mesma Lei, juntamente no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, no artigo 48, determinado pela edição do Código de Defesa do Consumidor. Dessa forma, tem-se que as Normatizações foram elencadas com o intuito geral de proteção às pessoas idosas, uma vez que elencadas já na jurisprudência majoritária como pessoas hipervulneráveis na relação jurídica. Sobre isso, Nunes (2022, p. 595) define como “abuso do direito como o resultado do excesso de exercício de um direito, capaz de causar dano a outrem”.

Assim, buscando a garantia de segurança em longo prazo, no que se refere aos direitos das pessoas idosas, traz-se o viés de que estes estão cada vez mais presentes na sociedade como consumidores e por isso, necessitam de um tratamento também diferenciado na relação consumerista. Para Marques (2016, p. 29), o direito do consumidor consiste em uma “disciplina

1 A nomenclatura “igualdade Aristotélica” significa que, tanto homem, quanto mulher, “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade” (BRASIL, 1988).

transversal entre o direito privado e o direito público, que visa proteger um sujeito de direitos, o consumidor, em todas as suas relações jurídicas frente ao fornecedor”, ressaltando que o fornecedor possui conhecimento maior e específico, o qual o consumidor não possui.

A Lei nº 8.078/90, que visa proteger a pessoa consumidora, também conhecida como o Código de Defesa do Consumidor – CDC, logo no início da legislação, já reconheceu a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. Essa lei traz também as práticas abusivas regulamentadas, que visam coibir as técnicas autoritárias das empresas e instituições financeiras por meio de um rol exemplificativo. Destaca-se, que as práticas descritas no artigo 39 são básicas e que possuem outras que também se enquadram na categoria de abusividade.

O artigo 39 da Lei nº 8.078/90, diz que “é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas”, sendo que, traz como principais vedações o inciso I, III e IV ao presente caso:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos; [...]

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (Brasil, 1990, p. 12).

Esses incisos postulam que as instituições financeiras possuem responsabilidade sobre o fornecimento de serviços (empréstimos consignados) quando abusam os limites requeridos, bem como quando não solicitados, sendo ainda, proibida a abusividade nas relações que as instituições financeiras superam os limites consumeristas, sobressaindo na relação da hipervulnerabilidade das pessoas idosas.

No ditame jurídico, deve-se informar que as relações de consumo, tal como a contratação de empréstimo consignado deve estar amparada por um contrato civil, no qual as partes devem ter ciência de toda a relação jurídica. Nesse contrato, deve ser explicado ao consumidor as cláusulas estipuladas no contrato e, havendo um pacto, há uma função social e jurídica, disposta no artigo 421 do Código Civil, que determina a liberdade das partes de aceitar e contratar os termos, de acordo com o que foi explicado pela parte fornecedora e estabelecidos pela legislação (Brasil, 2002).

No caso em que o fornecedor, como uma instituição financeira, deixe de prestar informações claras e abrangentes sobre os elementos essenciais do contrato, especialmente diante da condição de hipervulnerabilidade do consumidor, este poderá ser passível de anulação por vício de informação. Tal possibilidade subsiste mesmo quando o(a) consumidor(a) idoso(a) não formula questionamentos ou solicita esclarecimentos, uma vez que a vulnerabilidade do consumidor é presumida. Essa vulnerabilidade caracteriza-se como uma fragilidade estrutural do sujeito no mercado de consumo, justificando a sua proteção jurídica diante da assimetria informacional e do limitado domínio técnico acerca do produto ou serviço ofertado. Nesse sentido, a intervenção normativa nas relações de consumo visa assegurar a proteção do consumidor, especialmente em situações em que a relação contratual não corresponde àquilo que o consumidor, em sua condição de leigo, presumiu estar contratando (Basso, 2020).

“O Crédito com Consignação em Folha de Pagamento é uma modalidade recente de empréstimo, caracterizada por uma cláusula que impõe um desconto no salário do devedor, a fim de pagar a respectiva dívida junto ao banco credor” (Moura; Oliveira; Silva, 2018, p 01). Como modalidade de empréstimo de dinheiro utilizada principalmente por aposentados e pensionistas, trouxe a pessoa idosa para o mercado financeiro, o que também alavancou o surgimento do superendividamento das pessoas idosas e a aplicação de golpes nesta população específica. Isso porque as pessoas idosas passaram a assumir um papel importante na relação familiar e, muitas vezes tornaram-se os provedores da renda, em momentos como o da pandemia do COVID-19, sendo a aposentadoria o único meio de sobrevivência financeira daquele núcleo familiar (Chagas; Santana, 2020).

A Lei nº 10.280/2003 trouxe na sua redação original, que os empréstimos consignados poderiam ser realizados em um limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor da remuneração. Ocorre que com o aumento significativo do uso dos empréstimos consignados, houve a edição da Lei nº 13.172/2015, que adicionou 5% (cinco por cento) ao limite máximo de consignado sobre a remuneração, totalizando o limite de 35% (trinta e cinco por cento) (Brasil, 2003; Brasil, 2015).

Com o surgimento da pandemia, medidas drásticas tiveram que ser implementadas também no sistema financeiro, em face das necessidades econômicas e precárias que as famílias estavam passando. Na ocasião houve aumento, que deveria ser temporário, no limite de crédito consignado para

40% (quarenta por cento) até 31/12/2021, através da Medida Provisória nº 1.006/2020, posteriormente, a Medida Provisória foi convertida na Lei nº 14.131/2021 (Brasil, 2020; Brasil, 2021).

Mesmo com o objetivo de regulamentar e limitar a responsabilidade de consignado na renda dos aposentados, as legislações vêm sendo alteradas com o tempo e permitindo que o avanço do desconto sobre o valor da renda seja cada vez mais significativo, violando os direitos das pessoas idosas de perceber um valor mensal que seja mínimo para uma vida digna (Marques, 2016).

Segundo Ribeiro (2022, p.174), quando a pessoa idosa manifesta um interesse genuíno, espontâneo e plenamente informado, compreendendo todas as condições e implicações do contrato, a obtenção de um empréstimo consignado pode representar uma opção vantajosa. Essa escolha pode favorecer a pessoa idosa ao possibilitar a aquisição de bens e serviços que, de outra forma, não seria possível obter. Entretanto, por se tratar de indivíduo hipervulnerável, o consumidor idoso é submetido a uma sobrecarga de estímulos provenientes, sobretudo, de instituições financeiras, principalmente através de abordagens telefônicas. Esses estímulos provocam perturbações psicológicas e fisiológicas, podendo resultar em decisões precipitadas ou inconscientes. Esse cenário pode ocasionar danos financeiros significativos para a pessoa idosa, afetando sua reputação perante a família e a sociedade. Consequentemente, tais situações configuram-se como verdadeiros golpes, aproveitando-se do desconhecimento ou da confusão causada na pessoa idosa (Ribeiro, 2022).

Cumprindo ressaltar que a concessão de crédito consignado pode constituir uma importante ferramenta para o desenvolvimento social e para a ampliação do acesso ao consumo. No entanto, problemas surgem quando pessoas idosas não possuem o discernimento necessário ou a compreensão adequada das condições contratuais envolvidas, o que pode resultar em situações de endividamento excessivo. Nesses casos, o comprometimento da renda pode atingir níveis que inviabilizam a manutenção de um mínimo existencial, dificultando a subsistência e comprometendo a dignidade da pessoa idosa.

Com essas mudanças da sociedade, também existe a necessidade de alterações e inovações na área legislativa, as quais deveriam buscar combater o superendividamento e os golpes às pessoas idosas, criando normas e políticas públicas que regulamentem o assunto, promovendo a manutenção dos recursos financeiros para que seja garantido o mínimo

para sobrevivência do consumidor, diferente do que está acontecendo. Atualmente a única legislação que busca proteger a pessoa idosa nas relações de consumo, está baseada no Código de Defesa do Consumidor, que visa a prevenção do superendividamento por meio de determinações de um limite máximo para que as instituições bancárias promovam os empréstimos e que o saldo salarial seja suficiente para prover o mínimo existencial. O artigo 54-A do CDC descreve que:

Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021) (Brasil, 2021, p. 15).

Neste mesmo segmento, o artigo 54-C do CDC (Brasil, 2021, p. 17), descreve que “É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não”, sendo complementado pelo inciso V, o qual ressalta que é proibido “assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente ao se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio”.

Preparada as alterações à Política Nacional das Relações de Consumo, com a mudança do Código de Defesa do Consumidor em 2021, tem-se que, houve o complemento no artigo 4º, dos incisos IX e X, respectivamente, sobre “fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores” e a “prevenção e tratamento do

superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor” (Brasil, 2021, p. 7).

Considerando que estas políticas buscam trazer equilíbrio para as pessoas idosas, visando bem-estar e segurança da sociedade no momento da aquisição de empréstimos consignados, também há de mencionar o artigo 5º do CDC, o qual descreve que:

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: [...] VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021); VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021) (Brasil, 2021, p. 8).

Ou seja, mesmo antes de ocorrer qualquer impasse entre a instituição financeira e o consumidor, tem-se que a própria instituição deve estar munida de mecanismos que visam a preservação dos dados e informações do consumidor e, em caso de acontecer o impasse entre as partes da relação, o consumidor deve estar amparado por núcleos que visam conciliar e mediar os conflitos, para que o consumidor não seja lesado pela situação.

Nunes (2022, p. 599) explicita que esse rol exemplificativo apresenta exemplos de “ações, condutas ou cláusulas contratuais que violem direitos dos consumidores”, sendo que essa teleologia está presente nos direitos básicos dos consumidores, previsto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, sendo que o inciso IV ressalta acerca da “proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços”.

Os avanços tecnológicos alcançaram um marco significativo neste início de século XXI, impulsionando a Era Digital para um notável progresso na modernidade. Nesse período, o desenvolvimento e a implementação de inovações tecnológicas, tais como “sistemas cibernéticos, a Internet das Coisas (IoT), computação em nuvem, robótica, nanotecnologia, impressão 3D e inteligência artificial (IA),” consolidaram-se cada vez mais, encontrando uma presença crescente e uma aceitação generalizada na vida cotidiana (Rodrigues; Bechara; Grubba, 2020, p. 5).

O universo digital consolidou os smartphones como instrumentos de conexão universal, concentrando, em um único dispositivo, múltiplas

funcionalidades. Por meio deles, realizam-se comunicações (como Instagram, WhatsApp, Facebook, SMS e ligações), acessam-se aplicativos de instituições financeiras, cartões de crédito e plataformas governamentais (como gov.br e Meu INSS), entre outros serviços. Nesse ambiente digital, com poucos cliques, é possível acessar uma ampla gama de dados pessoais e não pessoais, bem como interagir com sistemas e plataformas de diferentes partes do mundo, sem sair de casa. Diante dessa realidade, tornou-se necessária a criação de legislações voltadas à proteção de dados pessoais dos consumidores de produtos e serviços digitais, sejam eles direta ou indiretamente vinculados a essas plataformas. Tal necessidade se intensificou com a virtualização de serviços públicos, como os do INSS, que passaram a suscitar preocupações quanto à segurança das informações de aposentados e pensionistas, especialmente diante dos riscos de uso indevido e exposição de dados sensíveis.

Dessa forma houve a criação da Lei nº 13.709 em 14 de agosto de 2018, mas que passou a vigorar em 18 de setembro de 2020, buscando tratar sobre a Proteção de Dados Pessoais e assegurar a proteção dos direitos e garantias fundamentais de liberdade, privacidade e livre desenvolvimento da personalidade das pessoas, com a finalidade de preservar as informações das pessoas hipervulneráveis. Essa proteção é ainda mais urgente principalmente no que se refere às pessoas idosas, que possuem dificuldades de integração e desconhecem os avanços tecnológicos e, ao mesmo tempo, têm dificuldades em distinguir as atitudes abusivas das instituições financeiras (Brasil, 2018).

Para descrever a extrema vulnerabilidade associada às pessoas idosas, Marques e Miragem (2012, p. 188) caracterizam como:

A hipervulnerabilidade seria a situação social fática e objetiva de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora, por circunstâncias pessoais aparentes ou conhecidas do fornecedor, como sua idade reduzida (assim, o caso da comida para bebês ou da publicidade para crianças) ou idade alentada (assim, os cuidados especiais com os idosos, tanto no Código em diálogo com o Estatuto do Idoso e da publicidade de crédito para idosos) ou sua situação de doente.

Com a promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o legislador evidenciou que seus fundamentos devem orientar, de forma direta, a proteção dos consumidores. Isso se justifica pelo fato de que “os dados pessoais dos consumidores passaram a possuir valor inestimável para as empresas, diante da possibilidade de oferta de produtos com base nos perfis individuais, facilmente identificáveis por meio das redes sociais”

(Taborda, 2022, p. 98). Nesse contexto, os mecanismos de inteligência artificial, associados às estratégias de marketing no mercado de consumo, passaram a utilizar tais dados como insumo central, potencializando práticas de segmentação e direcionamento de ofertas. Contudo, os dados disponibilizados na internet também podem ser utilizados de forma indevida ou ilícita, como nos casos de contratação de empréstimos consignados sem autorização, especialmente envolvendo pessoas idosas. Tais situações podem decorrer da utilização indevida de dados pessoais, seja por instituições financeiras, seja por falhas em sistemas institucionais, como os vinculados ao INSS, que, por motivos muitas vezes desconhecidos, acabam possibilitando o vazamento de informações, em desacordo com os princípios e diretrizes estabelecidos pela LGPD.

Logo, a proteção dos direitos dos(as) consumidores(as) idosos(as) tornou-se essencial no contexto do mundo digital, considerando sua condição de hipossuficiência e maior fragilidade nas relações contratuais. Nesse sentido, o artigo 2º da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em consonância com o artigo 1º, incisos II e III, da Constituição Federal de 1988, fundamenta-se nos direitos à cidadania e à dignidade da pessoa humana, incorporando tais princípios à temática da proteção de dados. Assim, a proteção de dados busca vincular-se aos direitos da personalidade da pessoa natural, assegurando sua cidadania e dignidade, constituindo-se como um instrumento de proteção direta aos consumidores, especialmente aqueles em situação de maior vulnerabilidade, como as pessoas idosas.

Conforme exposto, tem-se que as normatizações devem ser claras e precisas na sua formulação, permitindo que os consumidores hipervulneráveis ou não, tenham compreensão sobre o que está sendo determinado, avaliando e tendo uma previsão sobre as consequências jurídicas dos seus direitos e deveres.

Com períodos de crise financeira, as emergências econômicas da sociedade passaram a estar no topo da lista de necessidades básicas para sobrevivência, no qual a busca por recursos financeiros de forma rápida e fácil tornou-se essencial às famílias. Ocorre que essas situações vivenciadas pela maioria da população brasileira podem trazer diversos problemas futuros, principalmente quando se trata de pessoas hipervulneráveis.

Contudo, mesmo com a existência de um arcabouço de dispositivos legais de proteção ao consumidor idoso, verifica-se que as mais variadas formas de fraudes ainda acontecem, haja vista a quantidade imensurável de processos tramitando em todo Brasil, que possuem como causa pedir a reparação de alguma situação de violência financeira promovida

em desfavor da pessoa idosa. E, o ponto nevrálgico desta situação é o vazamento e uso indevido de dados pessoais no mercado de consumo [...] (Taborda, 2022, p. 104).

Para tentar findar com os golpes e vazamento de dados, a LGPD apresenta uma ferramenta de grande valia para o combate às práticas abusivas de imposição de consignados não contratados sofridos por pessoas idosas, em face da quantidade de fraudes geradas pela disseminação dos dados destas pessoas pelo sistema interno do INSS. Assim, o artigo 7º, inciso III, e artigo 11, alínea “b” da LGPD diz que:

Art. 7º O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses: [...] III — pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei. [...] Art. 11 O tratamento de dados pessoais sensíveis somente poderá ocorrer nas seguintes hipóteses: [...] b) tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos (Brasil, 2018, p. 4-6).

Entretanto, em 2025 com a deflagração da fraude do INSS, que envolveu associações que utilizavam dados fraudulentos para filiações indevidas, foi constituída a Lei nº 15.327/2026. Essa legislação buisca reduzir os riscos de fraudes bancárias, dificultar a realização de empréstimos sem consentimento válido, aumentar a responsabilidade das instituições financeiras e garantir maior efetividade na defesa dos direito da pessoa idosa. Além disso, contribui para promover maior autonomia, segurança econômica e inclusão social da população idosa, fortalecendo o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana e assegurando proteção especial a quem se encontra em condição de maior vulnerabilidade (Brasil, 2026).

Como consequência desse processo houve o bloqueio de empréstimos consignados no site *Meu INSS*. O bloqueio de empréstimo consignado no Meu INSS é um mecanismo de proteção disponibilizado pelo Instituto Nacional do Seguro Social para impedir que benefícios previdenciários sejam utilizados para contratação de crédito consignado sem a autorização do segurado. Essa funcionalidade tem como principal objetivo evitar fraudes, contratações indevidas e o superendividamento, especialmente de aposentados e pensionistas, que frequentemente são alvo de práticas abusivas (INSS, 2026).

O bloqueio impede que instituições financeiras realizem novos contratos de empréstimo consignado utilizando o benefício previdenciário como margem para desconto direto. Quando o benefício está bloqueado, nenhum banco pode efetivar a contratação até que o próprio segurado faça o desbloqueio pelo sistema. Trata-se de uma medida preventiva, que pode ser ativada ou desativada a qualquer momento pelo titular do benefício (Oliveira, 2024).

O procedimento pode ser feito pelo site ou aplicativo *Meu INSS* (gov.br/meuinss), acessando com CPF e senha da conta Gov.br. Após o login, o segurado deve buscar pelo serviço “*Bloqueio/Desbloqueio de Benefício para Empréstimo Consignado*”, selecionar o benefício e confirmar a solicitação. O sistema registra a alteração imediatamente, aumentando a segurança do titular (INSS, 2026). O INSS também passou a exigir regras mais rígidas para liberação de novos empréstimos, como prazos mínimos após a concessão do benefício e maior controle sobre autorizações, justamente para reduzir a ocorrência de fraudes. Além disso, o segurado pode consultar no próprio sistema todos os contratos ativos e a margem consignável disponível (INSS, 2026). Essa ferramenta é especialmente importante para pessoas idosas, pois reduz significativamente o risco de golpes, empréstimos realizados sem consentimento e descontos indevidos no benefício.

Assim, a possibilidade de contratação de empréstimo consignado por meio de reconhecimento facial é uma modalidade que vem sendo utilizada por instituições financeiras como forma de autenticação biométrica do beneficiário, especialmente no caso de aposentados e pensionistas do INSS. O objetivo declarado é aumentar a segurança na contratação, reduzindo fraudes e garantindo que o próprio titular do benefício esteja autorizando a operação (Curty; Vingí; Oliveira, 2025).

No modelo tradicional, a contratação do consignado exigia assinatura física ou confirmação por meio telefônico. Com o avanço da digitalização dos serviços financeiros, passou-se a permitir a formalização do contrato por meio eletrônico, utilizando biometria facial como mecanismo de validação de identidade. Nessa modalidade, o beneficiário realiza a captura de sua imagem (*selfie*) pelo aplicativo ou plataforma da instituição financeira, e o sistema compara os dados biométricos com bases oficiais, como documentos de identidade ou bases governamentais integradas (Curty; Vingí; Oliveira, 2025).

A utilização do reconhecimento facial está alinhada com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), que classifica dados biométricos como dados pessoais sensíveis, exigindo consentimento específico e medidas rigorosas de segurança para seu tratamento (art. 5º, II e art. 11 da LGPD). Assim, a instituição financeira deve garantir transparência, finalidade legítima, proteção contra vazamentos e respeito aos direitos do titular dos dados (Brasil, 2018).

No âmbito do INSS, as contratações de empréstimo consignado devem observar as regras estabelecidas pela autarquia e pelo Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS), que disciplinam margem consignável, prazos e requisitos de formalização. A autenticação biométrica facial passou a ser exigida como medida adicional de segurança para reduzir a ocorrência de fraudes em contratos realizados de forma remota, especialmente após o aumento de golpes envolvendo aposentados (Curty; Vingí; Oliveira, 2025).

Importante destacar que, embora o reconhecimento facial aumente o nível de segurança, ele não elimina totalmente o risco de fraudes. Caso haja contratação indevida, o beneficiário pode solicitar a revisão do contrato, registrar reclamação junto ao INSS, ao banco responsável, ao Banco Central (via Registrato ou plataforma do Bacen) e, se necessário, buscar tutela judicial para declaração de inexistência de débito e indenização por danos morais.

Com vistas a auxiliar as pessoas idosas, as políticas públicas estaduais e municipais são amparos jurídicos que devem estar presentes nas relações consumeristas. Com o objetivo de assistir as pessoas idosas, as políticas públicas estaduais e municipais representam respaldos jurídicos essenciais que devem ser incorporados nas relações de consumo. Para refletir e avaliar a importância e eficácia dessa legislação, é apresentado o município de Santa Rosa/RS, local de realização desta pesquisa, e destaca-se a extensão do Conselho Nacional da Pessoa Idosa de Santa Rosa/RS. Esse órgão delinea iniciativas voltadas para angariar recursos, visando assegurar maior qualidade de vida, dignidade e proteção dos direitos das pessoas idosas na cidade (Prefeitura Municipal de Santa Rosa, 2021).

Amparado pela Lei Municipal nº 4748/2010, o Conselho Municipal da Pessoa Idosa do município de Santa Rosa/RS foi criado pela Lei Municipal nº 3.235/1999 e está vinculado à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, a qual, em seu artigo 1º, descreve que “tem caráter permanente, deliberativo, articulador, consultivo e fiscalizador da política

de valorização, atendimento, defesa e preservação dos direitos individuais e coletivos do idoso” (Prefeitura Municipal de Santa Rosa, 2010, p. 1). Como principais competências devem zelar pela execução das políticas municipais, normas constitucionais e legais relativas às pessoas idosas, fiscalizar as entidades governamentais e não-governamentais, bem como facilitar o acesso das pessoas idosas em todos os setores da administração, buscando a inclusão como meio social de resolver conflitos.

A Prefeitura de Santa Rosa/RS, em 2022, com o auxílio da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Gerência de Políticas para as Pessoas Idosas, adotou o programa Estratégia Brasil Amigo da Pessoa Idosa – EBAPI, o qual busca garantir o direito e o desenvolvimento de ações que são voltadas aos cidadãos idosos do município, buscando incluir o município a Cidade Amiga da Pessoa Idosa (Prefeitura Municipal de Santa Rosa, 2022).

A assistência social municipal, através da Lei Municipal nº 5.406/2017, trouxe em complemento ao Estatuto da Pessoa Idosa, meios de auxiliar o município no tratamento assistencial no envelhecimento, utilizando-se do artigo 20 da Lei Federal nº 8.742/1993 para englobar os programas de integração articulados com o benefício de prestação continuada – BPC. Dentre outros fatores que beneficiam as pessoas idosas – destaca-se a isenção no pagamento de Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana – IPTU.

Essas integrações entre município e pessoas idosas têm objetivo de incorporar as políticas públicas que são criadas no âmbito federal para promover ações locais, trazendo a cooperação da União, Estados e Municípios em um viés de assistência entre os diferentes setores governamentais e não-governamentais na sociedade municipal de Santa Rosa/RS.

5 A PESSOA IDOSA COMO SUJEITO HIPERVULNERÁVEL EM RELAÇÃO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Marcado por uma era do aumento do envelhecimento populacional, bem como pela inclusão desta faixa etária no consumismo induzido, tem-se que há uma nova fase expansiva também nas relações de consumo, no qual o crédito consignado para pessoas idosas atingiu um terço de todos os beneficiários do INSS.

Ocorre que a imposição destes contratos de empréstimo consignado para pessoas idosas aposentadas está causando um dos piores males de endividamento no mercado econômico, uma vez que, com isso, as pessoas idosas tendem a necessitar efetivamente destes consignados para cobrir as despesas mensais, gera um comprometimento de mais de 40% (quarenta por cento) dos seus salários para pagamento de consignados, aplicação de taxas abusivas. É fato que esse endividamento impossibilita a condução de uma vida digna para si e seus dependentes (Senado Federal, 2022).

Para viabilizar a oportunidade de acesso ao crédito consignado, é necessário estabelecer uma relação entre a pessoa idosa e a instituição financeira. Essa interação ocorre por meio de um processo de comunicação, que, muitas vezes, é caracterizado pelo domínio de quem detém o poder econômico. Além disso, a documentação associada a esse processo é frequentemente redigida de maneira burocrática e erudita, o que torna sua compreensão desafiadora para leigos, como as pessoas idosas. Nesse contexto, destaca-se a importância de promover uma reflexão sobre esses processos por meio da ecologia dos saberes, desenvolvida por Santos (2010).

Como um conjunto de epistemologia, a ecologia dos saberes visa analisar perspectivas globais de conhecimentos que, por meio da pesquisa, buscam ter credibilidades e ser fortalecidos através da pesquisa científica, podendo trazer ambiguidade para o contexto cultural, uma vez que há um reconhecimento das diversidades socioculturais do mundo e, também, um respeito pela cultura do outro, conforme as premissas de cada época (Santos, 2006). Essa ambiguidade, associada à ecologia dos saberes, revela a interação entre as pessoas idosas e a dinâmica estabelecida pelas instituições financeiras durante a formalização de contratos. Isso se deve ao fato de

que, mesmo atualmente, as pessoas idosas ainda preservam características provenientes da cultura do interior, que incluem o respeito aos mais velhos, a valorização do diálogo sincero e direto, bem como a busca por equidade nas relações de consumo.

Ao contrário do que é efetivamente oferecido pelas instituições financeiras durante processos como a concessão de empréstimos, abertura de contas e compartilhamento de dados pessoais, a comunicação por meio dos textos fornecidos por essas instituições é complexa, apresentando dificuldades de compreensão e não sendo acessível para as pessoas idosas.

Há uma interseção de conhecimentos que resulta na desvantagem para aqueles menos favorecidos em termos de entendimento. Observa-se um desequilíbrio entre o vasto conhecimento das instituições financeiras e a escassez, ou até mesmo ausência, de conhecimento por parte das pessoas idosas. Esse cenário destaca a prevalência da incivilidade, onde aqueles com maior saber exercem uma influência dominante sobre aqueles com menos conhecimento/saberes, conforme abordado por Santos (2006). Essa realidade é aplicada de forma proposital, uma vez que as instituições financeiras são conhecedoras da potencialidade de saberes, utilizando-se de falas rebuscadas como uma forma de “colonização” deste saber instrumental sobre os demais, angariando o maior número de consumidores para o seu círculo de cliente, não se importando com as consequências (Santos, 2006; Santos, 2010).

Santos (2006, p. 157) relata acerca da distribuição do conhecimento à sociedade, trazendo hipóteses das relações humanas e sociais das pessoas, nos qual diz que:

A ecologia dos saberes parte do pressuposto que todas as práticas de relação entre os seres humanos e entre eles e a natureza participa mais de uma forma de saber e, portanto, de ignorância. epistemologicamente, a sociedade capitalista moderna caracteriza-se pelo privilégio que concede às práticas onde domina o conhecimento científico. O privilégio concedido às práticas científicas significa o privilégio das intervenções no real humano e natural tornadas possíveis por elas. As crises e as catástrofes que decorrem eventualmente de tais práticas são socialmente aceites como custos sociais inevitáveis e a sua superação reside em novas práticas científicas.

Portanto, dotadas de conhecimento científico, as instituições financeiras lucram na relação com as pessoas idosas, hierarquizadas de poderes abstratos e universais, que foram amenizados pela colonização

e pela história. Nesta lógica, aqueles que detinham mais conhecimento, poderiam se sobrepor àqueles que não tinham saber suficiente a oferecer.

A ecologia dos saberes busca uma equidade perante as relações hierarquizadas, uma vez que o objetivo de “criar relações horizontais entre saberes não é incompatível com a existência de hierarquias concretas e fixas no contexto de práticas de saberes concretos” (Santos, 2006, p. 159). Ou seja, a desigualdade apresentada entre os saberes das instituições financeiras, com falas rebuscadas, termos jurídicos, apresentação formal e contratos com letras miúdas, expõe um nível de conhecimento elevado perante as pessoas idosas, que na maioria das vezes sequer buscam questionar a relação contratual com receio de serem constrangidas pela falta de entendimento sobre o assunto.

Sendo assim, a busca pela equidade das informações, no sentido de que as pessoas idosas, oprimidas na relação contratual, possam ser amparadas pela equidade de informação explanada pelas instituições financeiras de forma clara, objetiva e simplificada, para que aquele indivíduo possa compreender o que está sendo contratado, quebrando a prática de colonização e a hierarquia do sistema capitalista. Essa surpresa pode trazer as relações das práticas socioculturais como um meio de inserção da igualdade ao caso dos consumidores idosos(as).

Assim, a vulnerabilidade é a realização da isonomia constitucional, advinda como um resultado positivo para as transformações econômicas e sociais, que conquistou o mercado de consumo após a Revolução Industrial e a evolução da sociedade de consumo. Nesse cenário, é constatado o consumidor como o elo mais fraco da relação consumerista. “Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico” (Nunes, 2022, p. 168). No primeiro aspecto, Nunes (2022) fala que está ligado aos meios de produção, no qual o fornecedor é o centro da relação, porque é ele que escolhe os meios de fabricação, distribuição dos produtos e como será a prestação dos serviços. Ao consumidor resta aceitar o que é produzido e consumido. No segundo aspecto, o econômico, aborda-se a dinâmica financeira em que aquele que detém maior poder econômico geralmente assume o controle na relação de consumo, colocando o fornecedor em posição predominante sobre o consumidor (Nunes, 2022).

Portanto, quando postula-se em “poder de escolha” do consumidor, é preciso considerar que este fato já foi reduzido, uma vez que a sua escolha está subordinada àquilo que o fornecedor tem a oferecer, ou seja, “essa

oferta foi decidida unilateralmente pelo fornecedor, visando seus interesses empresariais, que são, por evidente, os da obtenção de lucro” (Nunes, 2022, p. 169).

Dessa forma, a desigualdade intrínseca na relação de consumo se manifesta como uma condição que intensifica a vulnerabilidade, especialmente no caso das pessoas idosas, que são duplamente suscetíveis. A primeira fonte de vulnerabilidade reside no abuso por parte dos fornecedores, os quais, como em qualquer transação consumerista, se aproveitam da fragilidade formal para impor contratos desvantajosos. A segunda camada de vulnerabilidade é inerente à própria condição natural da vida, representada pelo envelhecimento, que acarreta diversos transtornos, exigindo uma maior atenção na compreensão das situações (Nunes, 2022).

No sistema jurídico, o termo hipervulnerável manifesta-se nas relações de consumo como uma condição de vulnerabilidade agravada do consumidor idoso(a), o que justifica a ampliação de sua proteção. Nesse contexto, o ordenamento jurídico busca reequilibrar a relação contratual entre consumidor e fornecedor, sem, contudo, reduzir a pessoa idosa a uma posição de vitimização, mas reconhecendo suas especificidades e necessidades de tutela diferenciada. Conforme destaca Marques (2016, p. 364-365):

[...] situação social fática e objetiva de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora, por circunstâncias pessoais aparentes ou conhecidas do fornecedor, como sua idade reduzida (assim o caso da comida para bebês, nomes e marcas de salgadinhos ou da publicidade para criança) ou sua idade alentada (assim os cuidados especiais com os idosos, no Código em diálogo como Estatuto do Idoso, e a publicidade de crédito para idosos).

A busca por solucionar o preconceito etário em relação às pessoas idosas, nas relações jurídicas do direito privado visa “proteger respeitando as diferenças e assegurando o acesso, sem discriminação. É criar condições de igualdade sem retirar acesso ou capacidade, mas garantindo condições de convivência e atuação” (Marques; Miragem, 2012, p. 109-112).

Moraes (2019, p. 125) traz o conceito de hipervulnerabilidade através do viés jurídico e descreve que:

[...] o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade ou condição daquele(s) sujeito(s) mais fraco(s) na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venha(m) a ser ofendido(s) ou ferido(s), na sua incolumidade física ou psíquica,

bem como no âmbito econômico, por parte dos sujeitos mais potentes da mesma relação.

Essa hipervulnerabilidade é tratada como um microsistema jurídico, que visa adequar as situações em que existe um indivíduo que é mais vulnerável à relação jurídica, para equilibrar o relacionamento entre as partes, trazendo para dentro do negócio jurídico a igualdade material, que visa o princípio da igualdade e busca do tratamento isonômico, reduzindo os problemas jurídicos de má-fé das instituições (Reis, 2015).

É permitido destacar que no meio jurídico, o termo hipervulnerável foi utilizado pela primeira vez em uma jurisprudência, através de uma decisão promovida pelo Ministro Heman Benjamin no Recurso Especial nº 586.316/MG-2007, com a seguinte fala:

[...] a hipervulnerabilidade se apresentou como uma qualificadora da condição da vulnerabilidade, destinada à proteção de crianças, idosos, portadores de deficiência, analfabetos e aqueles cuja enfermidade é manifestada ou agravada em razão do consumo de produtos ou serviços livremente comercializados e inofensivos à maioria das pessoas. [...] Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis, mas sobretudo os hipervulneráveis, pois são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a ‘pasteurização’ das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna. Ser diferente ou minoria, por doença ou qualquer outra razão, não é ser menos consumidor, nem menos cidadão, tampouco merecer direitos de segunda classe ou proteção apenas retórica do legislador. O fornecedor tem o dever de informar que o produto ou serviço pode causar malefícios a um grupo de pessoas, embora não seja prejudicial à generalidade da população, pois o que o ordenamento pretende resguardar não é somente a vida de muitos, mas também a vida de pouco (Brasil, 2007).

O artigo 2º do Estatuto da Pessoa Idosa, retificou o Código de Defesa do Consumidor - CDC com a introdução à fragilidade do indivíduo após o envelhecimento, destacando que a pessoa idosa possui gozo de ser protegido pelos direitos da pessoa humana, “assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social” (Brasil, 2003, p. 14).

O grande número de pessoas idosas superendividadas está diretamente relacionado ao fato de haver uma limitação no que se refere ao nível de escolaridade da população, sendo que a maioria possui ensino precário, que gera uma limitação dos indivíduos em entender a linguagem

e escrita dos contratos, impactando diretamente na relação entre as partes na hora da negociação (Doll; Cavallazi, 2017).

O consumidor, de uma forma geral, é caracterizado como um indivíduo vulnerável, já a pessoa idosa, enquadra-se na relação consumidora como hipervulnerável, uma vez que, além de não possuir conhecimento fático das legislações consumeristas, também tem o agravamento de serem pessoas idosas, que vem acompanhado de diversos fatores que deslindam da idade, tais como doenças, perda de visão, audição e outros fatores já relatados.

Diferente da vulnerabilidade geral do direito do consumidor, que é tratada como uma verdade absoluta, intrínseca a qualquer consumidor, a hipervulnerabilidade é uma demanda direcionada especificadamente a pessoa idosa e caracteriza-se quando a situação gera um risco, sobrecarregada pela relação de consumo (Marques, 2016). Nesse sentido, introduz-se a boa-fé objetiva do consumidor, que se entende como uma boa relação entre as partes da negociação jurídica, sendo que ambas respeitam a igualdade de conhecimento, lealdade e honestidade, em busca de manter equilíbrio na relação consumidora estabelecida, principalmente, quando tratar-se-á de consumidores hipervulneráveis (Nunes, 2022). A boa-fé objetiva é compreendida como uma categoria implícita de uma negociação ideal, justa e qualitativa. Sobre isso Nunes (2022, p. 789) ressalta que:

[...] quando se fala em boa-fé objetiva, pensa-se em comportamento fiel, leal, na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito à outra. É um princípio que visa garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para garantir o fim colimado no contrato, realizando os interesses das partes.

Doll e Cavallazzi (2016) destacam que o oferecimento de crédito pessoal às pessoas idosas pode ter dois lados, uma vez que pode fazê-lo a integrar a sociedade de forma mais corriqueira, promovendo a pessoa idosa a comprar mais no comércio, trazendo uma integração social ao mundo do consumo. Por outro lado, tem-se que as pessoas idosas são tratadas como hipervulneráveis, porque se encontram em estado de superendividamento de forma mais rápida, devido às despesas adquiridas nesta idade por ter as despesas ampliadas em função da agregação de patologias ao seu envelhecimento e, também por ser este um período em que seus rendimentos diminuem em função da aposentadoria.

A questão do superendividamento expõe além do fato de haver um consumidor endividado, a falta cumprimento das regras de boa-fé.

É primordial compreender o fato de que as relações de consumo devem ser, predominantemente, estabelecidas sobre as regras da boa-fé objetiva, sendo que as pessoas idosas devem ser tratadas como consumidores hipervulneráveis, sendo-lhes explicado as cláusulas que estão presentes no contrato de consumo, incluindo as linhas minúsculas.

Ainda, a contratação de empréstimo consignado por consumidor idoso(a) está envolvida com diversos fatores da abusividade, sendo que Moraes (2009, p. 174-175) ressalta que:

[...] existe uma gama de mecanismos que os fornecedores possuem para seduzir, de forma abusiva, os consumidores, em especial os mais vulneráveis, deve ser sempre analisada em uma relação de consumo, não se podendo aceitar a ideia simplista e falaciosa de que todos são livres para optar por aquilo que desejam ou necessitam.

Portanto, não havendo essa premissa necessária da boa-fé, as relações já passam a ser exercidas de forma indevida, introduzindo deveres no contrato que o consumidor não possui conhecimento, principalmente juros e taxas pelas quais não foram pré-estabelecidas. Esses juros e taxas não esclarecidos no manuscrito de contratação são o ponto primordial que os magistrados têm de cuidar para a revisão do superendividamento.

Costa (2002, p. 118) explicita que o endividamento é proveniente de uma diminuição da capacidade do consumidor em adimplir os seus credores, no qual “[...] o superendividamento passivo resulta de uma diminuição fortuita dos recursos do devedor, seguida de eventos imprevisíveis quando as dívidas foram contratadas: desemprego, doença, acidente, óbito do cônjuge ou do concubino, divórcio ou separação”. Em conjunto, as causas do superendividamento se dão por motivos de perda de emprego, empregos precários ou informais, enfermidades sérias ou crônicas, invalidez temporária ou permanente que geram um excessivo gasto em medicamentos e tratamentos, bem como casos como divórcio, viuvez ou alguma situação que possa alterar o *status* econômico do devedor.

Para isto, a Lei do Superendividamento nº 14.181/2021 se consolidou no Código de Defesa do Consumidor como um meio em que os devedores possam recuperar o *status* financeiro na sociedade por meio de um processo de repactuação dos débitos, adimplindo seus credores e trazendo de volta o indivíduo para o mercado de consumo, retornando ao ciclo econômico de demanda e procura (Barbosa, 2023). Além de haver uma relação honesta entre as partes, a Lei do Superendividamento trouxe no artigo 54-B que “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” (Nunes, 2022, p. 791).

A atualização do Código de Defesa do Consumidor, com a Lei do Superendividamento, trouxe também questões que complementam o artigo 39, no qual ficou vedado ao fornecedor do produto ou serviço que trata sobre crédito, através do artigo 54-G:

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas:

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação (BrasiL, 1990, p. 03)

Isso porque, o artigo acima descrito, trata de compras não efetuadas ou contratos de financiamentos não adquiridos, no qual, para discussão judicial, deverá haver uma certa comprovação dos fatos alegados, ou seja, início de prova material, em que o judiciário poderá realizar a suspensão dos pagamentos até prolação da sentença, sendo que, em caso de condenação, a financeira deverá proceder com a restituição dos valores pagos e cobrados indevidamente ao consumidor (Nunes, 2022).

As normatizações e legislações vigentes atuam na negociação consumerista como um meio para reconhecer as fragilidades dos consumidores, identificando a hipervulnerabilidade das pessoas idosas e operando para que haja uma relação consumerista pacífica e equitativa e que as normas vigentes ofereçam acessibilidade para a proteção do lado mais vulnerável.

Apesar de haver normatizações que regulamentam as relações entre as pessoas idosas e as instituições financeiras, o abuso do direito perpetua sobre os atos ilícitos aos consumidores hipervulneráveis. Nunes (1999)

ressalta que o abuso em si traz a ilicitude como uma atitude proibida e condenável no direito. Isso porque as pessoas idosas tornaram-se público preferencial quando se trata de alvo vulnerável das instituições financeiras no ramo do empréstimo pessoal, uma vez que a grande maioria são pessoas aposentadas que recebem benefício fixo e mensal da previdência, trazendo uma facilidade no que consiste aos descontos diretamente em folha, conhecido como crédito consignado.

Inicialmente, a concessão de crédito consignado apresenta vantagens para ambas as partes da relação jurídica, na medida em que as pessoas idosas e aposentadas recebem, de forma rápida, valores diretamente em suas contas, enquanto as instituições financeiras contam com maior segurança quanto ao adimplemento, garantido pelo desconto automático nos benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Entretanto, a realidade fática tem evidenciado que muitas dessas contratações não são realizadas de forma espontânea pelas pessoas idosas, tampouco precedidas de análise adequada quanto à capacidade de pagamento ou da devida compreensão dos termos contratuais. Em diversos casos, observa-se a ausência de fornecimento de informações claras e de coleta regular dos dados necessários para a formalização de uma relação jurídica válida, consciente e devidamente consentida.

A oferta de crédito fácil vem sendo direcionada às pessoas idosas, muitas vezes antes mesmo do recebimento do primeiro benefício previdenciário. Nesse contexto, instituições financeiras passam a apresentar, de forma insistente, propostas de crédito, por meio de ligações, mensagens ou abordagens em espaços públicos, com promessas facilitadas de pagamento e rápida liberação de valores. Diante do excesso de informações e da pressão exercida, não raramente os consumidores acabam cedendo, inclusive como forma de se desvencilhar da situação. Entretanto, apesar dessa intensa divulgação e incentivo à contratação, observa-se que as instituições financeiras frequentemente deixam de fornecer informações essenciais para a formalização de uma negociação clara, transparente e pautada na boa-fé, comprometendo a validade e a equidade da relação contratual.

Bertoncello (2013, p. 96) faz uma comparação sobre como ocorre a comercialização dos empréstimos consignados e como é a anuência das pessoas idosas neste assunto, destacando que:

A própria condição humana da pessoa idosa reclama maior proteção no tocante ao processo de formação de vontade a fim de evitar sua

exposição às práticas massificadas e, eventualmente, abusivas do mercado de crédito ao consumo: a psicologia da pessoa idosa vulnerável se caracteriza frequentemente por uma certa sugestionabilidade que a faz vítima de escolhas para os escroques.

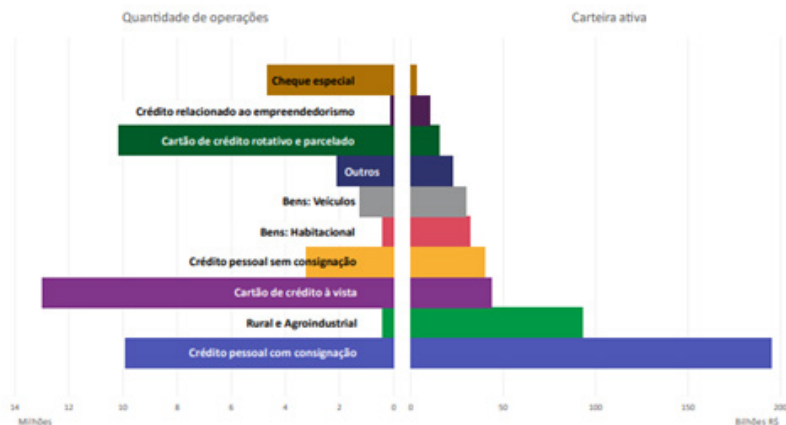
Nesse crescimento exponencial, a oferta de empréstimo consignado está cada vez mais presente na renda das pessoas idosas, sendo ligada, diretamente, ao fato de a renda mensal de benefício não suprir as necessidades básicas para a sobrevivência. Cabe lembrar que a promulgação da Lei nº 10.280/2003 foi editada para regularizar a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento e operações financeiras, sendo uma das principais medidas tratadas a do empréstimo pessoal consignado, determinado, na redação original que havia um limite para amortização de crédito, que seria de 30%. Adicionado pela Lei nº 13.172/2015 mais 5%, totalizando, então, o limite de 35% (trinta e cinco por cento) para despesas de consignados fixas, descontados diretamente de benefícios.

Com a pandemia do Covid-19, foi editada uma Medida Provisória nº 1.006/2020, editou o artigo 2º, §2º, inciso I com prazo de vigência até 31/12/2021, determinando que “a soma dos descontos referidos no art. 1º desta Lei não poderá exceder a 40% (quarenta por cento) da remuneração disponível” (Brasil, 2021). Ocorre que, em face da crise econômica gerada pela situação e resultado da pandemia, a Medida Provisória 1.006/2020 foi convertida na Lei nº 14.431/2022, a qual passou a integrar a legislação vigente.

Em 2021, o Banco Central realizou um relatório acerca de cidadania financeira, sendo que foi constatado que o crédito consignado coordena a carteira de crédito das pessoas idosas, representando 40% do saldo total, quase o dobro do segundo colocado, o crédito rural, que representa 19% do total, conforme se demonstra na figura 5.

O gráfico evidencia que a população idosa passou a utilizar o empréstimo consignado como um recurso recorrente de acesso a crédito e organização financeira. Quando contratado de forma consciente e legítima, esse instrumento pode representar uma alternativa válida para a obtenção de recursos e para a promoção de benefícios econômicos. Contudo, em razão da condição de hipervulnerabilidade, as pessoas idosas tornam-se mais suscetíveis às práticas das instituições financeiras, podendo ser alvos de ofertas inadequadas ou abusivas. Nesse contexto, destaca-se a relevância das normatizações protetivas, as quais têm por finalidade assegurar a garantia do mínimo existencial e a preservação de uma vida digna.

Figura 5 - Quantidade de operações e carteira ativa dos idosos, por modalidade, em dezembro de 2020



Fonte: Relatório de Cidadania Financeira, 2021.

Assim, com o intuito de regulamentar internamente as normas, o INSS passou a reger, através da Instrução Normativa – IN nº 28/2008, algumas normas que promovem proteger os segurados idosos dos abusos cometidos por instituições financeiras, com o intuito de lucrar sobre os consumidores aposentados. Essas normas promovem proteções relacionadas ao *marketing* ativo das instituições financeiras, proibindo que ocorram negociações jurídicas de empréstimos consignados antes do decurso do prazo de 180 (cento e oitenta dias) da data da concessão do benefício de aposentadoria, bem como o fato de permanecer bloqueado a opções de desconto diretamente em benefício, até que, comprovadamente o segurado solicite o desbloqueio (INSS, 2008).

Como medida coercitiva para o caso de descumprimento, foi acrescentada que haverá punições em casos de descumprimento, demonstrado através da IN nº 100/2018, o parágrafo 4º, no qual ressalta que “se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor” (Brasil, 2018).

As penalidades foram alteradas pela IN nº 134/2022, no qual o artigo 52 descreve todos os tipos de irregularidades causadas pelas instituições financeiras, que podem sofrer punições que se tratam desde advertências, suspensão de recebimento de novos segurados, benefícios e

pagamentos, até a rescisão do convênio e proibição de realização de um novo convênio pelo prazo de cinco anos (CNJ, 2022).

O Superior Tribunal Federal, por meio de Ação Direta de Inconstitucionalidade - ADI nº 6727, a qual foi proposta pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro, através da Relatora Ministra Carmen Lúcia Antunes Rocha defende que “a simples autorização dada ao telefone enseja a exposição a fraudes, abusos e até mesmo coação por terceiros”¹, uma vez que, o proveito do *telemarketing* para empréstimo bancário às pessoas idosas fere a segurança e a transparência do negócio jurídico.

Na mesma decisão, Carmen Lúcia Antunes Rocha ressalta a necessidade da utilização do princípio da dignidade da pessoa humana, juntamente com a defesa do consumidor hipervulnerável, a qual entra em confronto quando não seguida as normativas da livre iniciativa. A uma livre iniciativa está ligada as atividades regulamentadas pelo Estado, visando resguardar os direitos da pessoa humana, valorização do trabalho e livre concorrência, a qual é uma função social e da propriedade, juntamente com a defesa do consumidor e do meio que se busca os deveres e direitos dos indivíduos integrantes da sociedade (Rocha, 2021).

As ações de proteção aos consumidores idosos(as) devem reforçar os direitos fundamentais consagrados na Constituição Federal de 1988, promovendo a tutela das pessoas idosas em condição de hipervulnerabilidade, com o objetivo de coibir práticas abusivas, promessas enganosas e negociações jurídicas realizadas de má-fé por instituições financeiras. Entretanto, a realidade vivenciada por esse grupo revela um cenário distinto do previsto no plano normativo. Observam-se recorrentes violações por parte de instituições financeiras, não em razão da ausência de políticas públicas ou de instrumentos legais de proteção, mas, sobretudo, pela insuficiência de fiscalização por parte dos órgãos competentes, pela fragilidade na aplicação de sanções e, ainda, pelo desconhecimento, por parte das pessoas idosas, de seus direitos básicos enquanto consumidores.

A fragilidade financeira das pessoas idosas e de seus familiares abre caminhos para que as instituições financeiras captem esses sujeitos e os encaminham para um patamar de endividamento. É nas teias desse cenário que, na maioria das vezes, as pessoas idosas não têm qualquer compreensão da reverberação imediata que os empréstimos consignados resultam para a subsistência ao longo dos anos.

1 Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=465863>. Acesso em: 21 nov. 2022.

Tal ação gera consequências financeiras inimagináveis, de modo que a renda mensal restante de 60% (sessenta por cento) da remuneração passa não ser suficiente para a manutenção, tendo a pessoa idosa que contratar outro consignado para adimplir o anterior e assim por diante, gerando uma “bola de neve” que cresce com a aplicação mensal dos juros, sem prazo para findar.

Esse cenário se concretiza na esfera consumerista quando as pessoas idosas, sem consentimento, se deparam com encargos de empréstimos consignados descontados diretamente de suas aposentadorias. Essa imposição indevida resulta em um impacto financeiro adverso no momento do saque do benefício, deixando as pessoas idosas perplexas ao se depararem com valores desconhecidos. Diante dessa situação, são compelidos a procurar a instituição financeira, muitas vezes, sem compreender como tais valores foram deduzidos. Por fim, acabam utilizando esses recursos para quitar débitos existentes, os quais se tornam ainda mais onerosos devido aos descontos mensais do consignado.

Essa realidade sublinha não apenas a vulnerabilidade das pessoas idosas no contexto financeiro, mas também ressalta a urgência de medidas protetivas e regulatórias que garantam a transparência nas práticas financeiras, assegurando que os direitos dos consumidores idosos(as) sejam preservados e que não sejam explorados indevidamente no sistema de empréstimos consignados.

6 NORMATIZAÇÕES E RELAÇÕES SOLIDÁRIAS DE PROTEÇÃO SOCIAL ÀS PESSOAS IDOSAS DO MUNICÍPIO DE SANTA ROSA/RS, EM RELAÇÃO AO ASSÉDIO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Cumprir destacar que o Poder Judiciário “tem por missão aplicar contenciosamente a lei a casos particulares” (Velloso, 1994, p. 23), sendo que a parte deve interpor o processo buscando especificamente os seus direitos, não podendo ocorrer de ofício, nos casos cíveis consumeristas.

Williughby (1985, p. 33), constitucionalista americano descreve que “o mais poderoso dos freios no garantir as relações regulares entre o poder federal e os poderes do Estado, ainda entre os próprios ramos do poder federal, tem sido inquestionavelmente a Corte Suprema”, isso porque, há a garantia da Constituição no exercício do seu respeito, dar-lhe o poder do Tribunal interpretar o direito nas demais áreas.

Assim, dar voz ao Diretor do Foro do Tribunal de Justiça da comarca de Santa Rosa é estimular o Poder Judiciário com condições de apresentar o ponto de vista frente às pendências judiciais que o povo quer se livrar, promovendo o aporte deste viés.

Do mesmo modo, trazer a Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa da cidade de Santa Rosa/RS representa uma forma de dar voz às pessoas idosas por meio dos representantes de entidades que buscam resolver desafios enfrentados por esse grupo. Essa iniciativa visa proporcionar segurança jurídica aos resultados apresentados e assegurar que as questões relacionadas às pessoas idosas sejam devidamente consideradas e abordadas.

Compartilhar a pesquisa realizada junto ao Presidente do PROCON de Santa Rosa/RS (2023) é ampliar a visão do estudo sobre quais são as maiores reclamações das pessoas idosas sobre a inclusão de consignados não contratados, os quais diariamente buscam a entidade para tentar resolver a situação de forma administrativa, tendo a intenção de simplesmente acabar com aquele “pesadelo” e ter seu benefício completo disponibilizado em suas contas bancárias.

Além disso, e com igual importância, entrevistar as pessoas idosas significa proporcionar voz àqueles que enfrentaram a complexidade das cobranças de consignados não contratados. Ao conhecer suas dificuldades financeiras, é possível compreender que, mesmo diante de circunstâncias difíceis, seus familiares estão sempre ao seu lado, oferecendo apoio e buscando auxílio jurídico para resolver o caso em questão. Essa abordagem visa não apenas resolver o problema imediato, mas também explorar maneiras de prevenir que casos semelhantes ocorram com outras pessoas. Assim, neste momento, destacam-se os principais resultados obtidos nesta pesquisa, os quais foram organizados em categorias delineadas com base nos objetivos específicos.

6.1 Das normatizações existentes à proteção da pessoa idosa do município de Santa Rosa/RS: quem pode colaborar nas relações solidárias para a sua proteção social, no que se refere a hipervulnerabilidade financeira deste grupo

O processo de envelhecimento da população brasileira é constante e cada vez mais expansivo e para tanto as normatizações devem acompanhar tais evoluções no âmbito da proteção. Isso porque este grupo de pessoas necessita de maior proteção frente as suas capacidades funcionais de entendimento das tecnologias existentes, relacionadas à temática financeira.

No que se refere a quais são as normatizações que orientam à proteção da pessoa idosa, o magistrado/diretor do Foro, respondeu que existem “*tabelas processuais do Conselho Nacional de Justiça para identificar a legislação aplicável aos assuntos relacionados com ‘idoso’*” (Diretor Foro, 2023), e para compilar as informações em tabela (a exemplo das tabelas mencionadas pelo Diretor) são relacionadas pesquisas públicas e direcionadas para esse público. Para esclarecimento das informações da tabela mencionada, buscou-se as informações nelas contidas e essas direcionaram-se para a Lei nº 8.742/1993, que trata sobre Assistência Social e Lei nº 10.741/2003 referente ao Estatuto da Pessoa Idosa.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) implementou aos Tribunais de Justiça do Brasil uma audiência preliminar, a qual busca, por meio da conversa entre as partes do processo, uma possibilidade de conciliação. Ainda nesse processo há uma terceira pessoa, atuando como conciliador e/ou mediador, que de forma imparcial, simples e informal, busca entender os dois lados das pessoas que estão no processo, com a finalidade de resolver

o conflito naquele momento, evitando a demora judicial e os transtornos ocasionados por este trâmite (CNJ, 2019).

Fazendo o questionamento à Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa, esta ressaltou algumas legislações que no momento entendeu pertinente, tais como a Lei Municipal nº 2.990/1996, que prioriza atenção especial as pessoas idosas; a Lei nº 5.695/2021, que trata sobre o Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa e, o Fundo Municipal dos Direitos das Pessoas Idosas; a Constituição Federal de 1988; o Estatuto da Pessoa Idosa; a Política Nacional da Pessoa Idosa –PNI; a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS); a Lei nº 8.080/1990, que instituiu o Sistema Único de Saúde – SUS; e também a Lei nº 9.790/1999, que dispõe sobre a qualificação de pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, como Organizações de Sociedade Civil de Interesse Público. Neste viés, em entrevista com a Diretora do PROCON de Santa Rosa/RS, essa relatou que, as normas existentes e que o órgão se utiliza para proteger as pessoas idosas, *“via de regra, é o Código de Defesa do Consumidor”* (Diretora do PROCON de Santa Rosa/RS, 2023).

As legislações acima mencionadas são leis vigentes que buscam apresentar os direitos das pessoas idosas, com descrição dos seus deveres e proteções frente ao Estado, destacando que *“A pessoa idosa goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei [...]”* (Brasil, 2003, p. 12).

Quando questionado o Diretor do Foro sobre haver alguma audiência de mediação de conflito em situações de assédio à pessoa idosa por parte de financeiras, em resposta foi informado que *“Não há audiência de conciliação específica para essa finalidade”*, contudo, utiliza-se da premissa do artigo 334 do CPC, que *“se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência [...]”* (Diretor do Foro, 2023). Ressalta-se que este artigo é utilizado em todas as demandas processuais, não categorizando a pessoa que buscou ingressar com a ação. Ou seja, apesar de existirem legislações que garantem prioridade na prática de todos os atos processuais para pessoas com 60 anos ou mais, essa prioridade não é aplicada nas situações de audiências de mediação. Nessas audiências, as pessoas idosas são tratadas como qualquer outro interessado no sistema judiciário brasileiro, sem distinção especial durante o processo. No entanto, não estamos lidando apenas com um interessado comum no processo, mas sim com um indivíduo que busca reaver um direito violado. Este indivíduo não compreende de forma

autônoma como se deu seu envolvimento nesta situação, uma vez que não está inserido nos sistemas tecnológicos disponibilizados pela internet. Para isso, deveria ser analisada a perspectiva constitucional, conforme Marçal e Andrade (2022, p. 117) descrevem:

[...] Estatuto do Idoso em seu artigo 3º reforça a responsabilidade prevista pela Constituição Federal (artigo 230) e pela Política Nacional do Idoso (artigo 3º), de que é obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária. A absoluta prioridade evidencia a necessidade de amparo e atenção especial, e não de exclusão ou desqualificação.

Na II Jornada de Prevenção e Solução de Litígios, no ano de 2021 foi aprovado o Enunciado 205, que apresenta a mediação como incentivadora de resolução de conflitos com pessoas idosas, no qual exemplifica que “A mediação deve ser incentivada como método adequado para resolução de conflitos familiares envolvendo pessoa idosa, principalmente quando se tratar de controvérsias a respeito de cuidados ou nomeação de curado”¹.

Cumprir lembrar que o fato de envelhecer é um direito intransferível e personalíssimo, que não tem como evitar ou ser exercido por outra pessoa, diferente da proteção e amparo, que é um direito social, previsto em legislações e deve ser exercido de forma célere e precisa por aqueles que possuem esse dever, entre eles, os principais: a sociedade e o Estado (Marçal; Andrade, 2022). Logo, a liberdade de compreender a situação vivida é um direito da pessoa idosa, que deve ser proporcionado pelo Estado, na tentativa de solucionar o conflito e o mediador/conciliador deve ter uma fala simples, clara e até repetitiva, para que a pessoa idosa se sinta amparada para proporcionar um acordo favorável.

A responsabilidade do Poder Judiciário está em realizar na prática os preceitos constitucionais e infraconstitucionais, trazendo um acolhimento às pessoas idosas. Nesta situação, o Estado tem a obrigação de garantir a efetivação dos direitos fundamentais dos indivíduos, implementando medidas que desenvolvam a melhor experiência das pessoas idosas no âmbito jurídico (Marçal; Andrade, 2022).

1 Enunciados da II Jornada Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígio, 2021, p. 46. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/noticias/2021/10-outubro/cej-publica-caderno-de-enunciados-aprovados-na-201cii-jornada-prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios201d>. Acesso em: 12 Jul. 2023.

Em consonância a essa premissa, a presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa ressaltou que as normatizações não são implementadas às pessoas idosas diretamente pela entidade, mas ressaltou que *“O CREAS de nossa cidade é ativo e faz parte de nosso Conselho, a coordenadora do CREAS faz parte da nossa diretoria como secretária, todas as reclamações ou denúncias, são repassadas para averiguação, através de conversas, visitas”* (Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa de Santa Rosa/RS, 2023). No mesmo viés, esta informou que *“todos os casos com suspeitas de fraudes são encaminhados para os órgãos competentes, como o PROCON, ou aconselhamento com o Advogado do CREAS ou assistente social”* (Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa de Santa Rosa/RS, 2023).

É de conhecimento que o Poder Judiciário do Rio Grande do Sul é uma instituição estadual na qual seus servidores devem agir de forma imparcial, formal e decisiva, cumprindo as legislações, constata-se que nem sempre é garantida a legislação conquistada pelas pessoas idosas. Para tanto, é crucial destacar a importância de fornecer apoio aos indivíduos hipervulneráveis e garantindo-lhes o direito ao acesso de conhecimento e de defesa. Isso torna-se necessário quando uma das partes apresenta uma disparidade significativa em conhecimento e informação, como é o caso das pessoas idosas, exigindo uma abordagem distinta. Essa abordagem faz-se necessária porque essas pessoas não estão no mesmo patamar das instituições financeiras, que contam com profissionais (advogados, contadores, administradores, etc) dedicados a estudar diariamente e adquirir conhecimento das legislações para aplicá-las em seu benefício.

É pertinente destacar que o Conselho Municipal da Pessoa Idosa faz seu papel ao agir preliminarmente e diretamente ao convívio e resolução de impasses das pessoas idosas, por meio do CREAS - Centro de Referência de Assistência Social, o qual tem a responsabilidade de verificar as denúncias recebidas pelo Conselho, analisar e executar os planos legislativos referentes a cada situação e a partir das constatações acionar outros órgãos, como o PROCON, em casos em que já houve a concretização da fraude financeira frente à pessoa idosa. Além disso, é de responsabilidade do Conselho Municipal contribuir para a implementação de campanhas informativas e a elaboração de cartilhas explicativas sobre os empréstimos consignados, de fácil entendimento, com linguagem simples, direcionadas à população idosa, porém, tais responsabilidades não foram executadas de forma completa.

Portanto, da mesma forma, cabe às instituições do Tribunal Regional do Rio Grande do Sul - TRRS trazer formas de alertar as pessoas hipervulneráveis e vulneráveis, das possibilidades de fraudes e descasos com os consumidores, utilizando-se do seu poder de influência para evitar futuras ações judiciais, mas também não cumprem efetivamente com seu papel na íntegra.

Quando questionado ao Diretor do Foro se há alguma cartilha ou comunicação elaborada pelo Tribunal de Justiça do estado do RS, que vise proteger as pessoas idosas de eventuais fraudes, golpes e/ou assédio por parte das instituições financeiras fez referência da existência de uma Cartilha elaborada pelo Tribunal de Justiça do estado do RS², que busca levar ao conhecimento dos leitores os direitos das pessoas idosas. Ao tratar sobre isso, ele enfatiza: *ela não foi pensada apenas para as pessoas idosas, mas para todos que acreditam que devemos proteger as pessoas idosas contra qualquer tipo de violência, informando todas as formas existentes e auxiliando, ainda, na identificação das entidades onde se pode buscar ajuda* (Diretor do Foro, 2023).

Em contrapartida, a Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa ressaltou que no momento não possuem cartilha definida para os casos de proteção de eventuais fraudes às pessoas idosas, mas que estão *“trabalhando para a criação de cartilhas de proteção em nosso município, através de parcerias com cooperativas de crédito”*, ainda informou que essas cooperativas parceiras *“organizam palestras sobre cuidados com fraudes e sobre educação financeira, sendo que estas palestras são apresentadas nas reuniões do conselho e estendidas para os grupos de idosos”* (Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa de Santa Rosa/RS, 2023).

Da mesma forma, a Diretora do PROCON informou que não possuem nenhuma cartilha para disponibilizar para as pessoas idosas, mas que *“orientamos verbalmente, realizamos palestras com grupos de idosos e em eventos sociais com caráter informativo e educativo”*. Ainda, a Diretora do PROCON de Santa Rosa/RS (2023) destacou que nos atendimentos as pessoas idosas, sempre ressaltam que o PROCON possui *“caráter informativo e educativo”*.

Damasceno e Souza (2016, p. 187), descrevem que *“o processo de envelhecimento e a ampliação do número de idosos na população brasileira são irreversíveis, fato que necessita de trabalhos sociais que eduquem a*

2 A cartilha está disponível no site https://www.tjrs.jus.br/static/2019/10/Cartilha_do_Idoso.pdf.

população e os familiares a conviverem com o fato de a sociedade brasileira estar cada vez mais longeva”. Essa longevidade traz diversas implicações sociais, econômicas e jurídicas para a estrutura social e não as atender pode implicar na estratificação social dessa parcela – cada vez maior – de população idosa.

Neste viés, imediatamente, a inclusão das políticas públicas e obrigações do Estado e sociedade devem ser apresentadas e incluídas no meio familiar, utilizando-se da organização da Cartilha, para torná-la pública e de fácil acesso a toda a população. Isso porque se a sociedade detém conhecimento dos direitos da pessoa idosa, poderá evoluir juridicamente na solução dos seus conflitos, humanizando a situação causada à pessoa idosa, gerando possibilidades de solução e trazendo a um patamar que aquela possível cobrança indevida poderá ser evitada pelo indivíduo idosos e seus familiares.

Ainda na realização da pesquisa, questionou-se o Diretor do Foro sobre haver especificamente alguma normatização que proteja a pessoa idosa dessas condutas ilegais de instituições financeiras e, se existe alguma orientação ao Conselho de Direitos da Pessoa Idosa, por parte do Poder Judiciário para auxiliar essas pessoas idosas a resolver o conflito de forma administrativa. Estes questionamentos foram realizados no sentido do reconhecimento das normatizações que podem colaborar nas relações solidárias de proteção social à pessoas idosas do RS, no que se refere a sua hipervulnerabilidade na temática financeira.

As respostas do Diretor do Foro remetem-se ao Poder Legislativo, uma vez que envolvem normatizações legislativas. Também respondeu que em relação ao Conselho de Direitos da Pessoa Idosa, o Tribunal de Justiça não possui nenhuma vinculação, sendo que apenas orienta a resolução desses conflitos nos termos da Cartilha da Pessoa Idosa, já mencionada. Bem como, tratando-se de um órgão jurisdicional, não atua juntamente com nenhum outro órgão, sendo destinada tais resoluções administrativas à Prefeitura Municipal e órgão vinculados.

Ocorre que, conforme relatado, nos processos judiciais que estão em andamento, envolvendo pessoas idosas e hipervulneráveis são tratados especificamente perante as legislações aplicáveis ao caso, não havendo humanização no seu tratamento. Ou seja, apesar dos descontos indevidos ferirem de forma financeira e moral as pessoas idosas, não há uma postura sobre uma rede de apoio e proteção na defesa dessas pessoas hipervulneráveis.

A Lei nº 8.842/1994, que trata sobre a Política Nacional da Pessoa Idosa tem objetivo claro quando diz que há a necessidade de “[...] assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade” (Brasil, 1994, p. 05). Essa lei busca promover a autonomia da pessoa idosa, é lhe dar voz e vez nas disputas judiciais, amparada pelos órgãos responsáveis pela sua proteção, os quais sequer possuem conhecimento da existência deste tipo de demanda. Giacomini e Couto (2013, p. 145) trazem a percepção de que:

[...] a vida humana é frágil: vivemos um equilíbrio instável, precisamos contar com uma rede de proteção, como aquela que sustenta os equilibradas em caso de algum acidente ou queda. Constitucionalmente, a Seguridade Social representa esta rede de proteção ao cidadão. Ela é um conjunto de políticas sociais que tem por finalidade amparar e assistir o cidadão e a sua família em situações como a velhice, a doença e o desemprego.

Isso porque analisando a criação e implementação das legislações, demonstra-se que “ao mesmo tempo em que garante juridicamente os direitos básicos da pessoa idosa, a legislação distribui responsabilidades”, sendo que há uma vasta quantidade de órgãos protetores da pessoa idosa, a ligação entre o indivíduo idoso e a rede de proteção são bem distantes, desconexas e desumanas frente os percalços realizados no caminho processual (Giacomini; Couto, 2013, p. 145).

6.2 Dos casos de descontos indevidos em benefícios de aposentadoria que são registradas no PROCON/RS e no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (comarca de Santa Rosa/RS) identificando os posicionamentos das instituições financeiras

Para que o segurado aposentado possa receber um benefício, ele deve estar vinculado a alguma instituição bancária, denominada de correspondente bancário, a qual busca desempenhar funções relativas à entrega do produto e serviço (benefício de aposentaria) de maneira subordinada ao INSS. Sobre o recebimento do benefício, Luz (2017, p. 124) apresenta que:

[...] a autarquia previdenciária atua na condição de órgão gestor intermediário no bojo da relação de consumo ‘*sub analisis*’, haja vista sua incumbência regimental de ‘promover o reconhecimento de direito ao recebimento de benefícios administrados pela Previdência Social, assegurando agilidade, comodidade aos seus usuários e ampliação do controle social’ (artigo 1º, do Decreto nº. 7.556/11), bem como seu dever de gerir e manter os benefícios concedidos no âmbito do Regime

Geral de Previdência Social através de sua Diretoria de Benefícios (artigo 15, do Decreto n.º 7.556/11)

Denota-se, portanto, que, apesar de o benefício previdenciário ser fornecido pela Autarquia Federal, as operações de créditos, transferência, descontos e outros serviços decorrentes de empréstimos são direcionadas diretamente à responsabilidade civil das instituições bancárias, as quais supervisionadas pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos do Súmula n.º 297 do Superior Tribunal de Justiça, que diz: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” (Brasil; STJ, 2010).

Em 1997, foi criado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDIC) n.º 2.181, que passou a congrega os órgãos administrativos e judiciais (PROCON Estaduais e Municipais, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis e Organizações Cíveis de defesa do consumidor) com atribuições e jurisdições separadas, buscando que atuassem de forma articulada e integrada, com objetivo de reduzir a insegurança jurídica à sociedade nas relações consumeristas (Brasil, 1997).

Logo, o meio mais rápido de buscar uma solução do conflito, é tentar as garantias do Código de Defesa do Consumidor por meio do PROCON, órgão público responsável por auxiliar os consumidores na busca pelos seus direitos de forma administrativa, ou seja, antes do indivíduo ingressar com o processo judicial, poderá buscar o PROCON para resolver a situação de forma mais célere e menos exitosa.

Em entrevista, a Diretora do PROCON de Santa Rosa/RS, foi questionada se havia muitas reclamações de pessoas idosas sobre empréstimos consignados não contratados e, em resposta, a Diretora relatou que havia uma média de 60 (sessenta) reclamações por mês sobre o referido tema. Entretanto, como as reclamações junto ao PROCON de Santa Rosa/RS são feitas por meio de processo físico, não sabia informar a quantidade de reclamações que foram feitas por pessoas idosas. O que demonstra que não há cumprimento do direito da pessoa idosa em relação ao direito à prioridade de tramitação das reclamações.

A fim de verificar o quantitativo de reclamações, indagou-se a Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa acerca da existência de reclamações de pessoas idosas diretamente para o Conselho sobre descontos indevidos em suas aposentadorias e/ou fraudes financeiras; em resposta ela informou que não possuem reclamações diretas ao Conselho. Na verdade, as

reclamações são feitas direto no CREAS, conforme descrito anteriormente, sendo os profissionais assistentes sociais e psicólogos, que fazem as visitas, se necessário, os responsáveis pelos devidos encaminhamentos e procedimentos que são e/ou devem ser tomados.

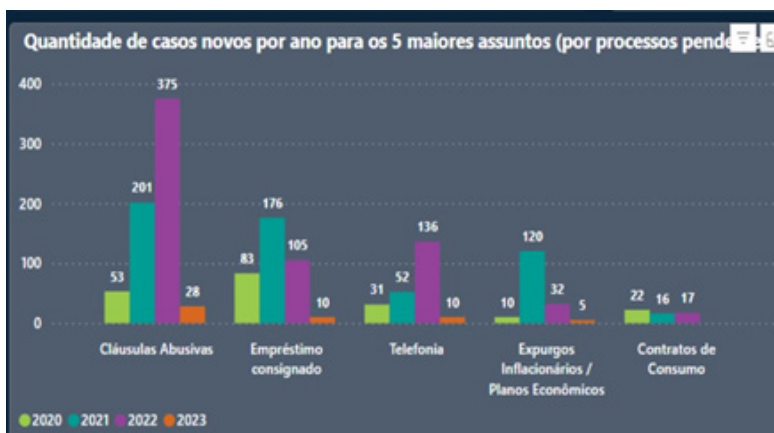
Ao buscar identificar casos de descontos indevidos em benefícios de aposentadoria registrados no PROCON (RS), a título de exemplificação, questionou-se o Diretor do Foro sobre a média mensal de ações protocoladas por pessoas idosas, e não houve uma resposta exata. A pesquisadora recebeu uma orientação para obter dados no *site* <https://painel-estatistica.stg.cloud.cnj.jus.br/estatisticas.html>. De acordo com o entrevistado, nesse site, há informações demonstradas em um painel de estatística do CNJ sobre a média mensal de protocolos da mesma reclamação.

Seguindo as orientações sobre o site apresentado pelo Diretor do Foro, buscou-se os dados indicativos. Os dados mostram que a relação entre agências bancárias e consumidores encontram-se no patamar mais alto nas distribuições de processos entre os anos de 2020 a 2022. Essa pesquisa apresentou um nível de crescimento desde o início da pandemia do COVID-19, sendo que, em 2020 foram protocolados 53 processos por cláusulas abusivas em contratos de empréstimo, em 2021, foram protocolados 201 processos e, no ano de 2022, pelo mesmo motivo, houve 375 processos distribuídos na comarca de Santa Rosa/RS³.

Acompanhando a distribuição de processos por empréstimo consignado indevido, constatou-se que em 2020 houve uma distribuição de 83 processos, em 2021, foram 176 processos, baixando em 2022 para 105 processos protocolados na comarca, nos termos que colaciona a Figura 6 disponibilizada pelo Painel de Estatísticas do Conselho Nacional de Justiça.

3 Painel de Estatísticas do Consumidor em casos de distribuição de processos por cláusulas abusivas entre os anos de 2020 a 2022. Disponível em: <https://painel-estatistica.stg.cloud.cnj.jus.br/estatisticas.html>. Acesso em: 12 Jul 2022.

Figura 6 – Quantidade de casos novos entre os anos de 2020 a 2022 sobre os maiores assuntos no Rio Grande do Sul



Fonte: Painel de Estatísticas do Conselho Nacional de Justiça, 2023.

Nessa mesma perspectiva, uma pesquisa abrangente realizada no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul revelou que, na área cível, as instituições financeiras ocuparam o primeiro lugar em termos do maior número de processos movimentados no ano de 2018 (momento em que a pesquisa foi conduzida). Elas representavam 28% do total de processos em trâmite naquela época, conforme evidenciado na Tabela 1.

Tabela 1 – Cinco maiores passivos consumeristas na Justiça Estadual do Rio Grande do Sul

ÁREA	FREQÜÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Instituições Financeiras	308171	28,0%	28,0%
Telecomunicações	246293	22,4%	50,4%
Administradoras de Cadastro de Inadimplentes	183300	16,7%	67,0%
Concessionárias de Serviços Básicos	53793	4,9%	71,9%
Companhias de Seguro	37952	3,4%	75,4%

Fonte: Relatório Analítico Propositivo. Justiça Pesquisa. Políticas Públicas do Poder Judiciário, 2018.

Demonstrado através da pesquisa acima, tem-se que o número de reclamações por cláusulas abusivas e empréstimos consignados não solicitados está entre o maior número de processos distribuídos na Tribuna de Justiça da comarca da Santa Rosa/RS. Entretanto, o sistema quantitativo

do Conselho Nacional de Justiça - CNJ não permite a pesquisa por categorização da idade do indivíduo que distribuiu o processo, o que acaba por não gerar um dado específico sobre a faixa etária do indivíduo que realizou a reclamação, ou seja, não há prioridade para as pessoas idosas.

Pesquisa realizada pelo CNJ, juntamente com o Poder Judiciário, promoveu a explanação de como os processos começaram a ser cadastrados no sistema ao serem protocolados, uma vez que a implementação do processo digital tornou palpável o número de distribuição de processos, contudo, passou a deixar brechas no que tange as suas categorizações.

O problema enfrentado atualmente é que, na prática, nem sempre os processos são classificados com assuntos específicos. Assim, é possível encontrar um caso que discute sobre 'Análise de Crédito' classificado como 'Responsabilidade do Fornecedor', ou ainda 'Direito do Consumidor'. A existência de casos classificados com assuntos genéricos implica em problemas para o levantamento do volume processual por assunto. Por exemplo, considere que há interesse em conhecer o volume de processos envolvendo 'Análise de Crédito'. Ao considerar somente os casos classificados corretamente, estaríamos subestimando o real volume de processos, pois os casos classificados em assuntos genéricos seriam ignorados. Por outro lado, ao considerar todos os casos no levantamento, incluindo os genéricos, estaríamos superestimando o real volume de ações (CNJ, 2018, p.35).

Antes de adentrar com os processos na forma judicial, perante o Tribunal de Justiça, a indicativa aos consumidores é que ocorra tentativas pelos canais de atendimento administrativo de conflitos consumeristas, sendo os Serviços de Apoio aos Consumidores - SAC de atendimento da própria instituição, bem como o PROCON, órgãos públicos e sem custo. Nesse sentido, há de se destacar que está previsto no CNJ- Decreto nº 6.523/2008 que:

As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas imediatamente e as reclamações devem ser resolvidas no prazo máximo de 5 dias, a contar do registro”, conjuntamente com o fato de que “A resposta do fornecedor de serviços deve ser clara e objetiva, além de abarcar todos os pontos da solicitação do consumidor (CNJ, 2018, p. 47).

É relevante destacar que a tabela e a figura apresentadas anteriormente resultam de uma pesquisa de abrangência estadual, abordando processos em tramitação em todo o estado do Rio Grande do Sul. Entretanto, é importante ressaltar a dificuldade em fornecer gráficos e tabelas específicos apenas para o município de Santa Rosa/RS. Isso se deve à ausência de uma

opção de pesquisa municipal por assunto no site do Tribunal de Justiça, bem como à impossibilidade de criar um gráfico das denúncias registradas no PROCON de Santa Rosa/RS, pois essas denúncias são realizadas por meio de processos administrativos em formato impresso, não gerando um registro eletrônico para fins de estudo.

Buscando resolver de forma administrativa, a Diretora do PROCON de Santa Rosa/RS descreveu o procedimento adotado para buscar tentativas de resolver a situação dos consumidores. Em suas palavras: *“após efetuado o atendimento, notificamos a instituição financeira solicitando informações em relação aos fatos, cópias de eventuais contratos firmados entre as partes (art. 43, CDC), o cancelamento do desconto indevido (art. 42, parágrafo único, CDC)”*.

As notificações encaminhadas pelo PROCON às instituições financeiras são sempre respondidas e, em retorno aos consumidores, o órgão informa a resposta da instituição, fornecendo cópia, quando solicitado, bem como *“quando os descontos são indevidos, efetuam o cancelamento dos descontos e, se for o caso, efetuam o reembolso”*. Sendo que, *“no caso de não obter êxito na solução extrajudicial, orientamos a procurar a Defensoria Pública, Juizado Especial e/ou advogado de sua confiança para ajuizar ação pertinente para solução da lide”* (Diretora do PROCON, 2023).

Assim, quando não são resolvidas no PROCON, pode o consumidor buscar outros meios de resolução do conflito, que é buscar auxílio jurídico para encaminhar processo ao Poder Judiciário. Dessa forma, o Diretor do Foro respondeu que *há conhecimento quando informado pela parte no processo* (Diretor do Foro), ou seja, o Tribunal de Justiça não possui ligação com os órgãos protetores do direito do consumidor, tendo somente a tomada de conhecimento quando os casos não são solucionados no PROCON, e através do processo judicial as partes mencionam esse fato na inicial.

Ocorre que, na inicial, é destacada uma tentativa anterior de solução do conflito por meio administrativo no PROCON, evidenciando a boa-fé do consumidor ao sinalizar sua disposição para a resolução do litígio através de meios conciliatórios voluntários perante o Poder Judiciário. Em um contexto mais amplo, dados apresentados pelo CNJ revelam que muitos consumidores podem optar por não buscar tais recursos, influenciados por diversos fatores, como desinformação e desconfiança no processo conciliatório, ou seja, os *“consumidores podem simplesmente não procurar esses meios pelos mais diversos fatores, tais como a desinformação e o descrédito”* (CNJ, 2018, p. 48).

A boa-fé do consumidor está intrinsicamente descrita no Código Civil como “aquele que tem a posse de um bem sem consciência de que há um vício ou obstáculo que lhe impede a aquisição do domínio sobre a coisa”, ou seja, o sujeito consumidor está “caracterizado pela ausência de malícia, pela sua crença ou suposição pessoal de estar agindo em conformidade com o direito” (Tepedino; Schreiber, 2003, p. 139).

Ainda, Miragem (2020) diz que a hipervulnerabilidade da pessoa idosa está atrelada ao combate à discriminação daqueles que não são os consumidores assíduos na sociedade, em conjunto com o paradigma da proteção. Isso porque a igualdade elencada pelo direito brasileiro é de amparar aqueles que possuem discrepância na segregação dos grupos, respeitando a história que os trouxe até aqui, bem como mantendo as diferenças que não lhes é de fácil compreensão neste momento, buscando trazer condições de equivalência, com acesso e capacidades que garante condições de complacência.

Com o avanço das tecnologias do novo século, trazendo um crescimento do capitalismo e do consumismo, começaram os abusos realizados por instituições financeiras em face dos consumidores hipervulneráveis, “sobretudo em países como o Brasil, em que o acesso ao Poder Judiciário e a outros meios efetivos de coibição destes abusos é, ainda hoje, tortuoso para a maior parte da população (Tepedino; Schreiber, 2003, p. 140).

Nos casos consumeristas, existem duas partes litigantes que buscam a solução de um conflito: o consumidor lesado de um lado e a instituição financeira de outro. Estando o consumidor de um dos lados que se sentiu prejudicado por algum ato ou fato ocasionado pelo outro lado, sendo que há a necessidade de um posicionamento para o lado menos provido de conhecimento jurídico, no qual “a sua aplicação a relações contratuais em que se verificasse a presença de uma parte vulnerável a ser protegida” (Tepedino; Schreiber, 2003, p. 14).

Na continuidade da pesquisa, questionou-se ao Diretor do Foro sobre o posicionamento das instituições financeiras em relação aos empréstimos consignados às pessoas idosas, e neste quesito, não houve uma resposta precisa, sendo indicado à pesquisadora buscar os processos públicos com os assuntos de seu interesse para realizar esta investigação.

Nesse sentido, tem-se novamente a questão da imparcialidade dos magistrados do Tribunal de Justiça frente às lides apresentadas, dado o fato de que, não trazem perspectivas das partes processuais, uma vez que

são eles que determinam quais as decisões que devem ser tomadas nos processos, com base nas alegações e documentos anexados aos autos. Nas palavras de Cabral (2007, p. 341/342):

[...] mais conhecido e difundido, até mesmo em termos normativos no plano nacional e internacional, o termo imparcialidade está intimamente ligado à isenção de ânimo para o julgamento, o afastamento do sujeito em relação aos interesses materiais em disputa: imparcialidade, portanto, é alheação, indiferença à vitória de um ou outro. A imparcialidade exigida de certas figuras processuais reclama uma ausência de comprometimento senão por razões estritamente decorrentes das previsões do ordenamento. Imparcialidade significa que aquilo que motiva o sujeito do processo é a correção de seu proceder, para que a solução justa/legal seja aquela pronunciada. Neste sentido, imparcialidade é sinônimo de neutralidade, que impõe um ‘mandado de distanciamento’ (Distanzgebot) para certas figuras, como o magistrado.

Portanto, apesar de fornecer, por meio da sentença, uma decisão favorável para alguma das partes, a imparcialidade do magistrado está ligada a uma questão político-social, a qual servirá como um sinal de que a sociedade poderá confiar no Poder Judiciário. Esse Poder exerce a função determinada para organização de um Estado Democrático de Direito, garantindo que a população possa exercer o seu direito de reclamar e buscar uma imparcialidade perante os órgãos fiscalizadores e protetores da legislação.

6.3 Das ações que podem colaborar no esclarecimento e na educação financeira para as pessoas idosas e suas famílias em conjunto com o Conselho Municipal da Pessoa Idosa

Neves (2011) diz que existem problemas na transferência de obrigações e deveres por parte do Poder Público, e que uma parcela das pessoas idosas, vivem em famílias pobres e de baixa renda, trazendo uma precariedade da solidariedade estatal consciente da ideia de denúncias de negligência e abandono nos processos demandados.

A abordagem das ações diante das instituições sociais que se empenham na promoção de esclarecimento e educação financeira para famílias e pessoas idosas se insere em um amplo conjunto de normas constitucionais programáticas. Nesse contexto, a existência de oportunidades estruturais para o desenvolvimento dessas ações se mostra

imperativa, demandando uma abordagem inclusiva das instituições sociais, tanto públicas quanto privadas. Essas instituições devem estar integradas ao ambiente em que as pessoas idosas e seus familiares buscam resolver conflitos, estabelecendo uma conexão eficaz entre esses órgãos. De outro modo, a legislação existente terá apenas um caráter simbólico e a sua existência servirá para preencher livros e fundamentar decisões, não trazendo a efetividade aos casos concretos, bem como apresentará a culpa àqueles que deveriam estar objeto da aplicação das políticas públicas e não do Poder Judiciário (Neves, 2011).

Para além das soluções atreladas ao Poder Judiciário, buscando resolver de forma extrajudicial, a Diretora do PROCON ressalta que o Balcão do Consumidor – PROCON/RS, convênio com a Universidade Fronteira Noroeste – UNIJUI, Conselho Municipal da Pessoa Idosa, Ministério Público e Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, busca estar em constante conversação, para auxiliar de forma preventiva e educativa as relações das pessoas idosas com os assédios promovidos pelas instituições financeiras.

Ainda em relação a questão da existência de outras instituições no município que não fazem parte do Conselho e que poderiam colaborar com ações educativas para prevenção à esta situação, a Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa apresentou a composição do Conselho, que são: “*grupos, associações e clubes de pessoas idosas, OSC’s compostas pelo Patronato, CASF e Lar do Idoso, SENAT, SESC*” (Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa de Santa Rosa/RS, 2023).

Realizando a mesma pergunta ao Diretor do Foro, este respondeu *que a pesquisadora busque resposta junto à administração Municipal. Pelo site institucional da Prefeitura de Santa Rosa é possível buscar pelo termo “Idoso” e obter diversas informações, <https://prefeitura.santarosa.rs.gov.br/?s=idoso>* (Diretor do Foro, 2023).

Para verificar quais são os setores governamentais que integram o Conselho Municipal da Pessoa Idosa, a Presidente disse que possuem “*vínculo direto a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social*”, através da representatividade da “*Secretaria Municipal do Esporte, Secretaria Municipal de Educação e Cultura, Fundação Municipal de Saúde e Secretaria de Habitação*” (Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa de Santa Rosa/RS, 2023).

Sendo que, como instituição ligada ao Conselho, a Presidente informou que não possui nenhum setor que possa auxiliar as pessoas

idosas na resolução de conflitos financeiros, repassando a responsabilidade das comunicações e denúncias de pessoas idosas ao Centro de Referência Especializada de Assistência Social - CREAS e ao Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, que junto de cooperativas parceiras promovem ações educativas e palestras sobre a prevenção de fraudes financeiras entre a população idosa.

Neste sentido, o Conselho Nacional de Direitos das Pessoas Idosas, diz que a “organização da sociedade civil e entidade é um direito privado sem fins lucrativos, de interesse e/ou de utilidade pública que tenha atuação no âmbito nacional, com representação em no mínimo cinco unidades da federação e três regiões” (Souza; Machado, 2018, p. 3.191). Logo, o Conselho Nacional de Direitos das Pessoas Idosas apresenta a responsabilidade sobre grande parte das iniciativas que envolvem as pessoas idosas, devendo estar presente em reuniões de Conselhos e entidades vinculadas. Isso significa dizer que as instituições da sociedade civil que representam o Conselho Municipal da Pessoa Idosa podem e devem contribuir para esses esclarecimentos, oferecendo iniciativas esclarecedoras, como cartilhas, panfletos, encontro com diálogos, dentre tantas outras possibilidades. E ressalta-se assim, o papel e compromisso das instituições educacionais que participam do conselho em relação a temática do envelhecimento e todas as demais que se refletem nesta, como é o caso dos empréstimos consignados sem consentimento.

Havendo um aumento crescente de endividamento das pessoas idosas, o Banco Central demonstra preocupação sobre o assunto, trazendo os golpes e fraudes às pessoas idosas como um alerta de endividamento com o maior aumento dos últimos tempos, sendo que em 2019 atingiu um “rombo” financeiro de R\$ 138,7 bilhões, o que se mostra uma necessidade urgente de tratamento preventivo à situação (Correio Braziliense, 2020). Para que tais fatos não ocorram, a necessidade da educação financeira é primordial para prevenir às pessoas idosas, sobre o entendimento desses golpes e dessas fraudes aplicadas para que não ocorra a necessidade de buscar órgãos conveniados para promover a solução destes conflitos.

Ainda, para atuar nessa prevenção, a Política Nacional do Idoso(a) – PNI, em conjunto com o grupo de Dias Nacionais de Imunização – DNI, trouxeram previsões de que há a necessidade de atendimento à pessoa idosa, bem como estímulos a programas de preparação das pessoas à aposentadoria, buscando orientações que trouxessem incentivos aos conselhos e as entidades a promover grupos de conhecimento, unidades

de disponibilizassem trocas de situações, denúncias e amparo as pessoas no momento do envelhecimento, não apenas com a teoria, mas também disponibilizando métodos e ferramentas que auxiliassem a prática diária das necessidades deste grupo (Souza; Machado, 2018).

Entretanto, reuniões ordinárias demonstram que existe uma escassez no que tange a participações governamentais em reuniões ou deliberações que tem por objetivos tratar sobre a sociedade civil, principalmente, quando o assunto é o envelhecimento populacional. Para além da esfera estatal, os Conselhos Municipais da Pessoa Idosa são criados, conforme a necessidade do município, que, por muitas vezes, fica desamparado de apoio, e depende do grau de maturidade do movimento social que representa o envelhecimento naquele local (Souza; Machado, 2018).

Ainda, existe a demanda de que o Fundo Nacional da Pessoa Idosa – FUNEPI delibere recursos financeiros e autorize a criação de fundos congêneres nos Estados e nos Municípios para auxiliar os Conselhos nas questões financeiras de amparo ao envelhecimento, uma vez que, muitas vezes, não há incentivo fiscal, com a dedução de impostos, para que haja integração das instituições prestadoras de serviços voltados às pessoas idosas junto aos Conselhos, resultando em indigência nos serviços prestados (Souza; Machado, 2018). Isso porque o FUNEPI tem por objetivo financiar programas e ações a fim de assegurar os direitos das pessoas idosas e criar condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade. No entanto, sua finalidade é complementar, sendo vedada sua utilização para o financiamento de políticas de caráter continuado (Brasil, 2010).

Quando questionada à Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa sobre se as denúncias que eram realizadas no PROCON tinham algum auxílio dos conselhos nas ações de resolução, colaboração e educação às pessoas idosas, ela informou que *“não temos acesso, mas é uma sugestão para poder buscar essas informações e poder ajudar* (Presidente do Conselho Municipal da Pessoa Idosa de Santa Rosa/RS, 2023).

Ao finalizar, buscando auxílio para orientações de ações preventivas a Diretora do PROCON de Santa Rosa/RS, deixa a recomendação para as pessoas idosas, destacando que *“é dada toda orientação possível acerca de como bloquear a liberação de empréstimos consignados junto ao INSS e ou aplicativo do MEU INSS e de não passar dados pessoais por telefone”*.

Assim, a implementação de ações voltadas para o esclarecimento e a promoção da educação financeira entre a população idosa e suas famílias

revela-se vital para assegurar uma transição tranquila e sustentável para a fase da velhice. Neste contexto, a parceria colaborativa com o Conselho Municipal da Pessoa Idosa deveria ser como um catalisador fundamental para o sucesso dessas iniciativas, contudo, percebeu-se que as entidades não dialogam entre si, gerando um trabalho individualizado que não traz benefícios às pessoas idosas, especialmente, quando se trata de questões financeiras relacionadas à essa população etária. Todavia, sabe-se que as entidades almejam não apenas mitigar os desafios financeiros enfrentados por essa parcela da sociedade, mas também fomentar um envelhecimento ativo e digno, promovendo a prosperidade econômica e o bem-estar geral das comunidades, cada qual da sua forma. Assim, é evidente que o papel dessas instituições é fomentar um envelhecimento ativo e digno e, também colaborar eficientemente para mitigar os desafios financeiros enfrentados por essa parcela da população.

6.4 Narrativas das pessoas idosas lesadas por instituições financeiras no município de Santa Rosa/RS que procuraram auxílio jurídico para resolução dessa questão

Para buscar compreender as circunstâncias enfrentadas pelas pessoas idosas que não contrataram empréstimo consignado, mas passaram a ter descontos diretamente dos seus benefícios previdenciário, demonstrou-se imprescindível coletar dados a partir de uma entrevista com essas pessoas, buscando entender como procederam para tentar resolver a situação.

Ao considerar a impossibilidade de recorrer a registros públicos para contatar as pessoas idosas prejudicadas por práticas indevidas de instituições financeiras, optou-se por entrevistar indivíduos idosos(as) que procuraram assistência em um escritório de Advocacia e Assistência Jurídica, buscando orientação jurídica para lidar com a questão. Nesse contexto, foram conduzidas entrevistas detalhadas com cinco pessoas idosas, as quais compartilharam suas experiências e relatos, seguindo o roteiro de perguntas descrito no Apêndice E.

Na qualificação dos entrevistados, uma das perguntas abordou o nível de escolaridade, revelando que 60% dos participantes não possuíam ensino superior completo, enquanto 40% não concluíram o ensino fundamental. Essa informação se mostrou fundamental para orientar a condução da entrevista.

Nesse contexto, a hipervulnerabilidade da pessoa idosa se evidencia, sendo influenciada por diversos fatores como idade, integridade física ou psicológica e escolaridade. A situação é agravada pelo impacto de elementos sociais, destacando-se que muitas pessoas idosas pertencem a uma geração em que a prioridade dada ao trabalho familiar na agricultura, muitas vezes, relegava a educação a um segundo plano. De acordo com Pasqualotto (2017), é notável que a maioria desses consumidores idosos(a) não concluiu sequer o ensino básico, contribuindo para a complexidade de sua vulnerabilidade.

Luz (2022, p. 9) reforça que:

O Código de Defesa do Consumidor deixa claro que a pessoa idosa sofre práticas abusivas por parte dos fornecedores de produtos e serviços, que aproveitam da fragilidade pela idade avançada, pelas diferenças sociais e biológicas e também pelo grau de instrução, sendo vítimas das mais variadas fraudes praticadas por essas instituições.

Ao indagar aos entrevistados sobre sua familiaridade com as legislações em vigor no Brasil, constatou-se que 20% deles afirmaram conhecer o Código de Defesa do Consumidor, notando que este é frequentemente abordado nos meios de comunicação, especialmente na televisão. No entanto, 80% dos entrevistados não recordaram ou mencionaram qualquer lei específica durante a entrevista.

Ao investigar de forma mais específica as legislações destinadas à proteção das pessoas idosas, constatou-se que 40% dos entrevistados afirmaram conhecer leis que visam resguardar esse grupo, citando o Estatuto da Pessoa Idosa e o Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS) fornecido pelo INSS. Este último benefício é destinado a pessoas idosas que não têm condições de prover seu próprio sustento e nunca puderam contribuir para a previdência social. Por outro lado, os demais entrevistados não conseguiram recordar ou mencionar especificamente as legislações que oferecem amparo às pessoas idosas.

Ao explorar a questão da imposição de contratos consignados sem autorização, os entrevistados compartilharam que perceberam as cobranças sendo deduzidas diretamente de seus benefícios quando, ao sacar o valor mensal, notavam que este não correspondia ao montante total de sua aposentadoria. Em outras palavras, ao se dirigirem ao caixa, conseguiam retirar apenas uma parte do salário, uma vez que o restante já havia sido descontado pelo banco de seus benefícios sem sua autorização.

Bauman (2008, p. 45) dispõe que “o objeto das operações de crédito não é só o dinheiro pedido e emprestado, mas o revigoreamento da psicologia e do ‘estilo de vida’ de curto prazo”. Logo, o tempo que as pessoas se depreendem para verificar se há algum valor sendo descontado indevidamente das suas contas pode ser longo, uma vez que são valores razoavelmente ínfimos de forma mensal, mas que a longo prazo depreendem-se como montantes significativos e que fazem falta para aqueles que pouco recebem.

Ao identificar a situação, todos os entrevistados procuraram entrar em contato com o banco, seja pessoalmente ou por meio de chamadas telefônicas. Além disso, evidenciando o desconforto gerado pela situação, 80% dos entrevistados solicitaram que um membro da família realizasse a ligação ou os acompanhasse ao banco. Essa preferência decorreu do receio de não compreender completamente as informações fornecidas pelos responsáveis pelo banco, como expresso por um dos entrevistados: “*tinha medo de não entender o que o Banco falava, e meu filho sabe mais dessas tecnologias*” (ENTREVISTADO 03).

Calixto (2007) ressalta que a modalidade de crédito trouxe riscos aos aposentados, uma vez que facilitou que as instituições financeiras aumentassem a sua oferta, uma vez que muitos dos consumidores já possuem um crédito pré-aprovado quando o benefício de aposentadoria é concedido pelo INSS. Logo, os consumidores, diante da falta de informações precisas e das promessas de juros baixos e facilidade no pagamento, aumentam as chances de atender as necessidades daqueles que precisam ou resultarem em um ambiente de dívida e endividamento.

Durante as interações com os responsáveis pelo banco, 100% (cem por cento) dos entrevistados afirmaram que não receberam explicações sobre as legislações existentes ou voltadas para a proteção das pessoas idosas. Em grande parte dessas conversas entre os responsáveis pelo banco e os consumidores idosos, as pessoas relataram que os representantes bancários se limitavam a afirmar “*que o empréstimo tinha sido contratado.*”. Além disso, foram instruídos a procurar o INSS para esclarecimentos, com argumentos como foi apresentado pelo entrevistado: “*se eles cobram, eu tinha contratado, ou alguém estava se passando por mim*” (ENTREVISTADO 05).

No entanto, ao procurar o banco para resolver a situação, seja restituindo o valor do empréstimo ou buscando uma alternativa para cancelar e quitar o débito, as instituições financeiras não ofereciam meios efetivos para solucionar o problema. Em vez disso, solicitavam que as

peças idosas quitassem os pagamentos na íntegra, incluindo juros e correções monetárias, conforme originalmente contratado. Isso denuncia a situação de que nenhum dos entrevistados conseguiu resolver a situação de forma administrativa, diretamente com a respectiva instituição financeira.

Neste viés, ressalta-se a epistemologia de Santos (2006, p. 159), no qual ele traz a ecologia dos saberes como uma relação de saberes, em que busca equiparar as relações hierárquicas entre o consumidor e o prestador do serviço/produto, visando que o “combate são as hierarquias e poderes universais e abstratos, neutralizados pela história e por epistemologias reducionistas”. Nesse caso, as instituições financeiras possuem domínio das falas jurídicas rebuscadas, diferentemente das pessoas idosas que acatam o que lhes for dito por desconhecimento de nomenclaturas difíceis. Logo, a ecologia dos saberes visa equiparar essas relações hierárquicas de forma horizontal, de modo que tudo que for falado pelas instituições financeiras, seja de forma clara, simples e objetiva às pessoas idosas, e a precaução seja um padrão de atendimento que busque “deliberações democráticas sobre ganhos e perdas” (Santos, 2006).

Santos (2006, p. 280) ressalta a importância desta equidade nas relações de consumo, evitando a desigualdade e que danos sejam causados para ambas as partes, no qual:

A desigualdade e a exclusão são dois sistemas de pertença hierarquizada. No sistema de desigualdade, a pertença dá-se pela integração subordinada enquanto no sistema de exclusão a pertença dá-se pela exclusão. Quem está em baixo está dentro e sua presença é indispensável. Ao contrário, a exclusão assenta num sistema igualmente hierárquico, mas dominado pelo princípio da segregação: pertence-se pela forma como se é excluído. Quem está em baixo, está fora. Estes dois sistemas de hierarquização social, assim formulados, são tipos ideais, pois que, na prática, os grupos sociais inserem-se simultaneamente nos dois sistemas, em combinações perplexas.

Logo, a desqualificação do consumidor(a) idoso(a), colocando-o como inferior, louco, descontrolado, mentiroso, golpista, apresenta uma consolidação da exclusão deste na sociedade estratificando-os e colocando-os em patamar inferior. De modo que as instituições são descritas como entidades qualificadas no mercado de consumo, onde dizem ter descrito todos os fatos no contrato de empréstimo consignado, mas com falas difíceis para a compreensão das pessoas idosas, gerando perda financeira por exclusão e desigualdade, conforme referenda Santos (2006) em suas explicações sobre a Ecologia dos Saberes.

No que diz respeito às reclamações registradas no PROCON Municipal de Santa Rosa/RS, 40% (quarenta por cento) dos entrevistados afirmaram ter buscado a assistência do Procon para tentar resolver a situação. Nesse processo, dirigiram-se ao órgão, apresentaram o problema e aguardaram o período de quinze dias, estipulado para que as instituições correspondentes respondessem ao PROCON e, possivelmente, propusessem algum acordo para solucionar a questão. Ao serem questionadas sobre os resultados, as pessoas idosas relataram que nada foi resolvido, sem qualquer proposta de acordo. O Entrevistado 03 mencionou que, em resposta à reclamação feita no PROCON, “*o Banco falou que eu contratei o empréstimo, e agora eu tenho que pagar*”.

Dentre os entrevistados, 60% (sessenta por centos) afirmaram não ter procurado o PROCON para registrar reclamações e buscar soluções administrativas, argumentando que o órgão “*não resolve nada*”. Essas pessoas expressaram a opinião de que dedicavam tempo para comparecer, apresentar as reclamações, apenas para obter respostas que indicavam que o PROCON não poderia oferecer mais assistência, sugerindo que o caminho adequado seria recorrer ao Poder Judiciário para tentar resolver a situação, conforme relatado pelo Entrevistado 01.

Quando se busca o Poder Judiciário, a audiência de mediação se destaca como uma das principais normativas para a resolução de conflitos, conforme previsto no artigo 5º, inciso VII do Código de Defesa do Consumidor (CDC), especialmente em casos envolvendo os direitos do consumidor. Essa abordagem visa dialogar com a pessoa idosa, fornecendo uma explicação abrangente sobre a situação em questão. O objetivo é buscar um equilíbrio na relação consumerista entre o consumidor e o fornecedor. Durante a mediação, o mediador conduz a conversa de forma a promover uma possibilidade de acordo, visando evitar que o consumidor idoso continue a ser prejudicado pela vulnerabilidade enfrentada (Brasil, 2015).

No âmbito judicial, através do artigo 334 do Código de Processo Civil, o Poder Judiciário buscou complementar o procedimento processual inicial com a autocomposição de resolução de conflito, sendo ela a mediação e/ou audiência de conciliação, trazendo métodos consensuais. Didier Jr. (2019, p. 726) ressalta que “o CPC generalizou, neste ponto, o modelo já existente há muitos anos no âmbito dos Juizados Especiais, embora com regramento bem diverso”, entretanto, “a prática de atos processuais que

não produzirão qualquer resultado, consumindo tempo e recursos das partes e do poder público, não pode ser considerada eficiente”.

Indagados sobre a participação em audiência de mediação junto ao Poder Judiciário, 80% (oitenta por cento) dos entrevistados afirmaram ter comparecido a essa audiência por meio do processo judicial conduzido por um advogado. Contudo, destacaram que a audiência transcorreu de forma rápida, sem que a instituição financeira apresentasse qualquer proposta de acordo. Em vez disso, foi designada uma audiência de instrução para depoimento pessoal e oitiva de testemunhas, caso houver.

No que concerne ao entrevistado que não participou da audiência de mediação, representando 20% (vinte por cento), dos casos, relatou que *“não foi marcada ainda, provavelmente para ano que vem”*, complementando com o fato de que *“os processos são demorados demais”* (ENTREVISTADO 01).

Destaca-se que, tendo em vista existir legislação (Lei nº 13.105/2015 e art. 6º da Resolução nº 520/2023 do CNJ) que determina a prioridade de tramitação dos processos em que pessoas idosas são partes, este fato não se concretizou na análise dos processos dos entrevistados. Isso porque percebeu-se que a tramitação ocorreu nos mesmo moldes que pessoas com faixa etária abaixo de 60 anos, de modo que, as audiências não foram agendadas de forma urgente.

Isso porque, ao especificar ao juízo o pedido de audiência na modalidade virtual, uma vez tratar-se de pessoa idosa, pois caso não ter explicito esta informação nos pedidos recorrentes, o juízo determina que a audiência seja presencial, demandando um trabalho enorme para a pessoa idosa se deslocar.

Na entrevista realizada, o Poder Judiciário destacou a disponibilidade de cartilhas de orientações para pessoas idosas, acompanhadas das legislações pertinentes. No entanto, ao questionar as pessoas idosas sobre o acesso a essas cartilhas fornecidas pelo Judiciário, 100% (cem por cento) dos entrevistados relataram não ter conhecimento sobre a existência desses materiais. Eles afirmaram não saber que o Judiciário fornecia tais informações.

Da mesma forma, ao investigar a possibilidade de resolver casos na via administrativa, foi perguntado às pessoas idosas sobre a participação no Conselho Municipal da Pessoa Idosa do município de Santa Rosa/RS. Apenas 20% (vinte por cento) dos entrevistados tinham conhecimento da existência desse órgão, mencionando que a Diretora do conselho é conhecida

no bairro. Em contraste, 80% (oitenta por cento) dos entrevistados não tinham conhecimento da existência desse órgão fundamental, que visa auxiliar na proteção das pessoas idosas.

Como resultado, todos os entrevistados, ou seja, 100% (cem por cento) relataram nunca ter buscado assistência do Conselho Municipal da Pessoa Idosa de Santa Rosa/RS, seja para lidar com casos de cobrança de consignados não autorizados descontados diretamente em seus benefícios previdenciários, seja por desconhecimento de sua existência ou de sua função na sociedade.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise da normatização de proteção à pessoa idosa no contexto dos empréstimos consignados sem autorização em Santa Rosa/RS, torna-se evidente a necessidade urgente de medidas mais eficazes e abrangentes para salvaguardar os direitos dessa parcela hipervulnerável da população.

Como resultado da pesquisa feita através da entrevista com representantes das instituições (PROCON, FORO e Conselho Municipal da Pessoa Idosa), percebeu-se que as normatizações vigentes são abrangentes e que, apesar de possuir todo um texto legal, exemplificando situações e gerando punições para os casos de golpes contra pessoas idosas, pode-se verificar que este fato não se concretiza na prática. Uma vez que muitas pessoas idosas sequer possuem conhecimento da existência do Conselho Municipal da Pessoa Idosa, logo, não sabendo da existência, como poderiam buscar estes órgãos para ter amparo jurídico ou social.

Da mesma forma, tem-se que o PROCON Municipal de Santa Rosa/RS não possui uma tramitação preferencial para pessoas idosas, atendendo-os na forma de qualquer consumidor. Com isso, constatou-se que, como o registro dos pedidos administrativos são feitos impressos, na forma física, não houve a possibilidade de fazer uma análise das reclamações, uma vez que, além das reclamações estarem na forma de papel, o órgão não realizava a separação das denúncias por assunto, faixa etária ou, sequer, empresas que são mais denunciadas. Portanto, restou prejudicada a possibilidade de analisar as reclamações das pessoas idosas junto ao PROCON, no que tange as imposições de consignados não contratados.

Ao verificar como os órgãos entrevistados buscavam auxiliar as pessoas idosas, percebeu-se que ainda é muito vago as tratativas que estes realizam na sociedade. Apesar do Conselho Municipal realizar algumas atividades voltada às pessoas idosas, estas estão sempre vinculadas a grandes entidades da sociedade, tal como bancos e instituições financeiras. Nesta ocasião, não há visibilidade para o Conselho mostrar a sua existência, deixando as pessoas idosas que vão nestes eventos, entender que a instituição é quem está promovendo, induzindo à sociedade idosa ao desconhecimento de um órgão tão promissor no amparo às pessoas idosas.

Ao realizar as entrevistas com as pessoas idosas que foram lesadas por empréstimos consignados não contratados, percebeu-se que, na sua integridade, não obtiveram resultado quando buscaram auxílio do órgão do PROCON, bem como, não sabiam da existência do Conselho Municipal da Pessoa Idosa, por consequência, não houve auxílio. Assim, o único meio para obter êxito da resolução do conflito foi buscar o Poder Judiciário.

Junto ao Poder Judiciário, as pessoas idosas relataram que alguns tiveram audiência de mediação para tentativa de resolver a situação, da qual, estas que participaram, não tiveram nenhuma proposta de acordo, transcorrendo o processo nos moldes até a sentença do juízo, podendo haver depois, ainda, possibilidade de recurso.

A prevenção contra golpes de crédito consignado para pessoas idosas envolve a busca por conhecimento, comunicação aberta com familiares e amigos, monitoramento regular das atividades financeiras. Além disso, a adoção de práticas de segurança financeira pode estar presentes não só na legislação vigente, mas também nas práticas realizadas pelas instituições bancárias monitoradas pelos órgãos competentes, auxiliando de forma efetiva no amparo das pessoas idosas, no qual essas ações proporcionam uma camada adicional de proteção contra possíveis explorações e garantem uma experiência financeira mais segura no envelhecimento.

Assim, este estudo revela a necessidade urgente de proteção e suporte adequados às pessoas idosas, especialmente em questões financeiras, dado o crescente aumento do processo de envelhecimento da população brasileira. Apesar das legislações existentes, como o Estatuto da Pessoa Idosa e outras normativas municipais e federais, a aplicação prática dessas leis ainda é limitada, especialmente nos processos judiciais.

As respostas dos órgãos judiciais indicam uma falta de direcionamento claro e eficaz para lidar com conflitos envolvendo pessoas idosas, especialmente em situações de assédio por parte de instituições financeiras. Embora existam iniciativas como audiências preliminares e cartilhas informativas, estas muitas vezes não são direcionadas especificamente para as necessidades das pessoas idosas em situações de vulnerabilidade financeira.

Além disso, a pesquisa destaca a importância de uma rede de proteção mais integrada e acessível para as pessoas idosas, envolvendo órgãos como o PROCON, Conselho Municipal da Pessoa Idosa e o sistema judiciário. No entanto, ainda há uma lacuna na efetivação desses

mecanismos de proteção, com uma falta de coordenação entre os diferentes atores envolvidos.

Em última análise, o estudo destaca a necessidade de uma abordagem mais holística e humanizada para lidar com as questões enfrentadas pelas pessoas idosas, garantindo seus direitos legais e também sua dignidade e bem-estar emocional. Isso requer uma maior sensibilidade por parte das instituições públicas e uma resposta mais proativa para enfrentar os desafios pelas pessoas idosas em nossa sociedade em constante evolução.

REFERÊNCIAS

- ABRÃO, N. **Direito Bancário**. 18. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. E-book. Disponível em: <https://integrad.a.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553611454/>. Acesso em: 05 jan. 2024.
- ALMEIDA, L.; MAHMUD, I. C.; GOLDIM, J. R. Vulnerabilidades relacionadas ao processo de envelhecimento de indivíduos homossexuais. **Revista Kairós-Gerontologia**, São Paulo, v. 24,n.1, p. 233-253. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/54262>. Acessado em 20 jan. 20204.
- ANJOS, H.R. L.dos; SANTOS, D. P. S. A hipervulnerabilidade do idoso no mercado de consumo e os riscos da reserva de margem consignável (RMC). **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v.9.n.05. maio 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/9941>. Acessado em 15 jan. 2024.
- AZEREDO, Z. Envelhecimento: um desafio para o século XXI. **Journal Of Aging And Inovation**, v.5, n.2, p. 20-26, 2016. Disponível em: http://journalofagingandinovation.org/wp-content/uploads/2-agosto_2016.pdf. Acessado em: 10 out.2022.
- BARBOSA, L. de O. **Mediação restaurativa na lei do superendividamento: recuperação financeira do superendividado**. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Constitucional do IDP. Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, Escola de Direito e Administração Pública: 2023. Disponível em: https://repositorio.idp.edu.br/bitstream/123456789/4703/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o_LUC%c3%89LIA%20DE%20OLIVEIRA%20BARBOSA_Mestrado_2023.pdf. Acesso em: 26 jan. 2024.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BAQUERO, M. **A pesquisa quantitativa nas Ciências Sociais**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.
- BASSO, M. B. **A hipervulnerabilidade dos idosos nas relações de consumo: análise do empréstimo consignado e pessoal e o superendividamento**. Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Direito, 2020. Ijuí-RS: Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul/ Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais, 2020.

- BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2000.
- BAUMAN, Z. **Tempos Líquidos**. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.
- BAUMAN, Z. **Vida para Consumo**. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.
- BERTONCELLO, K. R. D. Crédito consignado ao idoso e 'diálogo das fontes': consequência da coordenação das normas do Direito brasileiro. **Revista de Direito do Consumidor-RDC**, São Paulo, v.22, n. 88, p. 83-99, jul./ago.2013. Disponível em: <https://bd.tjdft.jus.br/jspui/handle/tjdft/18811>. Acesso em: 15 jan 2024.
- BORGES, I. F. Estatuto do Idoso passa a ser chamado Estatuto da Pessoa Idosa. **Revista do Senado**, 2022. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2022/07/26/estatuto-do-idoso-passa-a-ser-chamado-estatuto-da-pessoa-idosa>. Acesso em: 26 dez. 2023.
- BRASIL. **Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil de 1934**. Dispõe Nós, os representantes do povo brasileiro, pondo a nossa confiança em Deus, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para organizar um regime democrático, que assegure à Nação a unidade, a liberdade, a justiça e o bem-estar social e econômico, decretamos e promulgamos a seguinte. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm. Acesso em: 24 maio 2022.
- BRASIL. **Constituição Dos Estados Unidos Do Brasil, de 10 de novembro de 1937**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao37.htm. Acesso em: 16 set. 2023.
- BRASIL. **Constituição Dos Estados Unidos Do Brasil, de 18 de setembro de 1946**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao46.htm. Acesso em: 16 set. 2023.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- BRASIL. **Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990**: Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 4 dez. 2023.
- BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991**: Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18213cons.htm. Acesso em: 02 fev. 2022.
- BRASIL. **Lei Complementar nº 75 de 20 de maio de 1993**. Estatuto do Ministério Público da União. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/>

ccivil_03/leis/lcp/lcp75.htm. Acesso em: 3 dez. 2023.

BRASIL. Lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993: Dispõe sobre a organização da Assistência Social (LOAS). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 15 fev. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994: Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm. Acesso em: 24 maio 2022.

BRASIL. Decreto nº 1.942 de 3 de julho de 1996: Dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, e dá outras providências. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1996/decreto-1948-3-julho-1996-435785-norma-pe.html>. Acesso em: 11 dez. 2023.

BRASIL. Decreto nº 4.227, de 13 de maio de 2002: Conselho Nacional dos Direitos do Idoso. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4227.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%204.227%2C%20DE%2013%20DE%20MAIO%20DE%202002.&text=Cria%20o%20Conselho%20Nacional%20dos,que%20lhe%20confere%20o%20art.. Acesso em: 2 dez. 2023.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003: Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: 24 maio 2022.

BRASIL. Decreto nº 5.109 de 17 de junho de 2004: Legislação do Conselho Nacional de Direitos dos Idosos. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=5109&ano=2004&ato=5afkXVE5keRpWT07f#:~:text=DISP%C3%95E%20SOBRE%20A%20COMPOSI%C3%87%C3%83O%2C%20ESTRUTURA%20C3%87%-C3%83O,CNDI%2C%20E%20D%20C3%81%20OUTRAS%20PROVID%C3%8ANCIAS.>. Acesso em: 10 jan. 2024.

BRASIL. Portaria nº 2.528 de 19 de outubro de 2006: Política Nacional de Saúde para Pessoa Idosa. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2006/prt2528_19_10_2006.html. Acesso em: 15 jan. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Ementa nº 586.316/MG-2007. Diário do Judiciário Eletrônico. Brasília, Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?seq=683195&tipo=0&nreg=200301612085&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20090319&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 05 jan. 2024.

BRASIL. **Lei no 12.213, de 20 de janeiro de 2010:** Institui o Fundo Nacional do Idoso e autoriza deduzir do imposto de renda devido pelas pessoas físicas e jurídicas as doações efetuadas aos Fundos Municipais, Estaduais e Nacional do Idoso; e altera a Lei no 9.250, de 26 de dezembro de 1995. Diário Oficial da União 2010; 21 jan.

BRASIL. **Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022.** Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e “idosos” pelas expressões “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2014.423%2C%20DE%2022,%E2%80%9Cpessoas%20idosas%E2%80%9D%2C%20respectivamente.Acessado em 20 jan.2024.

BRASIL. **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), arts. 5º e 11.** Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Normas sobre empréstimo consignado para beneficiários. Disponível em: <https://www.gov.br/inss> Acesso em: 23 fev. 2026.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça - STJ. Súmula nº 97.** Compete a justiça do trabalho processar e julgar reclamação de servidor publico relativamente a vantagens trabalhistas anteriores a instituição do regime jurídico único. Diário da Justiça: Brasília, DF, DJ 10.03.1994 p. 4021, 2010.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça - STJ. Súmula 479.** As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Diário de Justiça: seção 2, Brasília, DF, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012.

BRASIL. **Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015:** Código de Processo Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 15 fev. 2024.

BRASIL. **Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União, Brasília, 15 ago. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL.MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Sars-cov 2019.** Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus>. Acesso em: 03 Jul. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 9.89 de 27 de junho de 2019:** Dispõe sobre o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9893.htm. Acesso em: 15 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.181 de 1º de julho de 2021.** Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2014.181%2C%20DE%201%C2%BA%20DE%20JULHO%20DE%202021&text=Altera%20a%20Lei%20n%C2%BA%208.078,e%20o%20tratamento%20do%20superendividamento.

BRASIL. **Decreto nº 11.483/2023:** Dispõe sobre o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa - CNDPI. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11483.htm. Acesso em: 15 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 15.327, de 6 de janeiro de 2026.** Veda descontos relativos a mensalidades associativas nos benefícios administrados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS); estabelece busca ativa a beneficiários lesados em decorrência de descontos indevidos e prevê o seu ressarcimento; e altera o Decreto-Lei nº 3.240, de 8 de maio de 1941, a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, as Leis nºs 10.820, de 17 de dezembro de 2003, e 12.213, de 20 de janeiro de 2010. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2026/lei-15327-6-janeiro-2026-798630-publicacaooriginal-177702-pl.html>. Acesso em: 23 fev. 2026.

CABRAL, Antônio do Passo. **Imparcialidade e imparcialidade.** Por uma teoria sobre repartição e incompatibilidade de funções nos processos civil e penal. In: Revista de Processo. São Paulo: RT, n. 149, jul. 2007

CALIXTO, L. R. **Crédito as pessoas físicas no Brasil 2000-2005.** 115f. Dissertação (Mestrado em Economia- PUC/SP). São Paulo:PUC/SP, 2007. Disponível em: <https://sapientia.pucsp.br/handle/handle/9298>. Acessado em 15 jan. 2024.

CÂMARA DE DEPUTADOS. 02/07/2021a. **Associações de aposentados relatam fraudes contra idosos na concessão de empréstimo consignado.** Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/781193-associacoes-de-aposentados-relatam-fraudes-contra-idosos-na-concessao-de-emprestimo-consignado/>. Acesso em: 02 fev. 2022.

CÂMARA DE DEPUTADOS. 23/08/2021b. **Deputado quer barrar concessão indevida de consignado para beneficiários do INSS.** Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/798323-deputado-quer-barrar-concessao-indevida-de-consignado-para-beneficiarios-do-inss/>.

Acesso em: 04 fev. 2022.

CAMARANO, A. A. **Os Dependentes da renda dos idosos e o coronavírus: órfãos ou novos pobres?** Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Nota Técnica n. 81 (Disoc), 2020. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/10145>. Acesso em: 9 jan. 2024.

CASTILHOS, R; ROSSI, C. A. Subindo o morro: consumo, posição social e distinção entre famílias de classes populares. In: ROCHA, A; SILVA, J. (Orgs). **Consumo na base da pirâmide: estudos brasileiros**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2009. 255 p.

CELLARD, A. A Análise Documental. In: POUPART, J. *et al.* (Orgs.). **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. p. 295-316.

CHAGAS, R. L. S de; SANTANA, H. V. Crédito consignado e o superendividamento do consumidor idoso. **Revista Jurídica da Escola Superior do Ministério Público de São Paulo**, v. 16, n. 02, p. 212-231, São Paulo, 2019. Disponível em: http://www.esmp.sp.gov.br/revista_esmp/index.php/RJESMPSP/arti-Revista-Ibero-Americana-de-Humanidades,-Ciências-e-Educação-REASE-Revista-Ibero-Americana-de-Humanidades,-Ciências-e-Educação. São Paulo, v.8.n.05. maio. 2022. ISSN - 2675 – 3375 754 cle/view/391/340340410 Acesso em: 06 abr. 2022

CLOSS, V. E.; SCHWANKE, C. H. A. A evolução do índice de envelhecimento no Brasil, nas suas regiões e unidades federativas no período de 1970 a 2010. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 15, p. 443-458, 2012.

CNJ- Conselho Nacional de Justiça. Provimento n. 134, de 24 de agosto de 2022. **Estabelece medidas a serem adotadas pelas serventias extrajudiciais em âmbito nacional para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original1413072022082563078373a0892.pdf>. Acesso em: 26 jan, 2024.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. 2018. **Relatório Analítico Propositivo**. Justiça Pesquisa Políticas Públicas do Poder Judiciário: Os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/28383cca-082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2024.

CNJ - Conselho Nacional De Justiça (Brasil). **Resolução n. 520, de 18 de setembro de 2023**. Diário da Justiça [do] Conselho Nacional de Justiça, Brasília, DF, n. 222, p. 2-5, 20 set. 2023.

CORREA, MR. **Cartografias do envelhecimento na contemporaneidade: velhice e terceira idade** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 125 p. ISBN 978-85-7983-003-7. Available from SciELO Books <http://books.scielo.org>.

CORREIO BRAZILIENSE. **Aposentados aumentaram o endividamento em R\$ 13,5 bilhões em 2019**. Disponível em: https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/02/04/internas_economia,825419/aposentados-aumentaram-o-endividamento-em-r-13-5-bilhoes-em-2019.shtml. Acesso em: 15 nov. 2023.

COSTA, G. de F. M. da. Superendividamento: A proteção do consumidor de crédito em direito comparado brasileiro e francês. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, 2002. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:livro:2002;000627791>. Acessado em 15 jan. 2024.

COSTA, J.P. *et al.* *A synopsis on aging-Theories, mechanisms and future prospects*. **Ageing Res Rev.**, v.29, p.90-112, 2016, Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27353257/>. Acesso em 20 set. 2023.

CURTY, Atilio Bergamaschi. VINGI, Adriano. OLIVEIRA, Frederico Alves Morais. A dificuldade de resolução das fraudes no empréstimo consignado. **REVISTA MULTIDISCIPLINAR INTEGRADA - REMI**, v.7, n. 1, p. 1-10, 2025.

DAMASCENO, C. K.C. S.; SOUZA, C. M. M. de. Análise sobre as políticas públicas de atenção ao idoso no Brasil. **Revista Interdisciplinar**, v. 9, n. 3, p. 185-190, jul. ago. set. 2016. ISSN 2317-5079. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1GWr2m1SqclyhSJkv5OsHxMNgJOLsx2Rw/view>. Acesso em: 14 Jul 2023.

DEBERT, G. G. **A reinvenção da velhice: socialização e processos de reprivatização do envelhecimento**. 2 reimp. São Paulo: FAPESP, 2012.

DESLANDES, S. F.; MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

DIDIER JÚNIOR, F. **Curso de direito processual civil: introdução ao Direito Processual Civil, parte geral e processo de conhecimento**. 21. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: Juspodivm, 2019.

DOLL, J.; CAVALLAZZI, R. L. Crédito consignado e o superendividamento dos idosos. **Revista Brasileira do Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 107, set./out.2016. Disponível em: https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_

servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RDCons_n.107.11. PDF. Acessado em: 15 jan. 2024.

DOLL, J.; LIMA, K. V.; CONTE, F. A. Pension, debt, financial education – how ageing Brazilians survive financial challenges. **Population Horizons, Oxford, LARNA Special Issue**, 2020, p. 1-11. Disponível em: <https://www.ageing.ox.ac.uk/download/267>. Acesso em 18 ago. 2023.

FAGUNDES, P. F. A. O ‘assédio bancário’ aos aposentados e a Lei Geral de Proteção de Dados. Consultor Jurídico. 29 out. 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-out-29/fagundes-assedio-bancario-aos-aposentados-lgpd>. Acesso em: 22 fev. 2022.

FARIA, T. A. de. A Necessária Atuação da Defensoria Pública diante do Risco de Superendividamento do Consumidor Idoso. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 144, | p. 313 - 348, Nov./Dez.2022. Disponível em: <https://www.mprj.mp.br/documents/20184/2598345/Anexo+XXXVII+-+RDCO+144+313-348.pdf>. Acessado em 15 jan.2024.

FECHINE, B. R. A.; TROMPIERI, N. O processo de envelhecimento: as principais alterações que acontecem com o idoso com o passar dos anos. **Revista Inter Science Place**, v.1, n. 7, Jan./Mar.2012. D.O.I: <http://dx.doi.org/10.6020/1679-9844/2007>

FERNANDES, M. T. de O.; SOARES, S. M. O desenvolvimento de políticas públicas de atenção ao idoso no Brasil. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 46, n. 6, p. 1494-1502, Dec. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/6DXDrLCthSrj5r9V7KHm5Nq/?format=pdf&lang=pt>. Acessado em: 31 maio 2023.

FRAGOSO, T. de O. Modernidade líquida e liberdade consumidora: o pensamento crítico de Zygmunt Bauman. **Revista Perspectivas Sociais**, n. 1, v.1, p.109-124, 2011. Disponível em <http://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/percsoc/article/viewFile/2344/2197>. Acesso em: 31 maio 2023.

FREITAS JUNIOR, Roberto Mendes de. **Direitos e garantias do idoso: doutrina, jurisprudência e legislação**. Imprensa: São Paulo, Atlas, 2011.

FREUD, S. Novas conferências introdutórias à psicanálise e outros textos (1930-1936). In: FREUD, S. **O mal-estar na civilização**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

GABRIEL, F.A.; PEREIRA, A. L.; GABRIEL, A. C. Modernidade líquida e consumismo no pensamento de Zygmunt Bauman. **Revista Intersaberes**, v.14, n. 33, 2011.

Disponível em <https://www.revistasuninter.com/intersaberes/index.php/revista/article/view/686> 2019. Acessado em 12 jan. 2024.

GIACOMIN, K. C.; COUTO, E.C. 2013. O caráter simbólico dos direitos referentes à velhice na Constituição Federal e no Estatuto do Idoso. **Revista Kairós Gerontologia**, São Paulo, v. 16, n. 3, p.141-160, 2013. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1JK3H5-Je8Id-CMeuhBHxMBUX6H8MzTJf9/view>. Acesso em: 13 Jul. 2023.

GIDDENS, A. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Editora UNESP, 1991.

GIDDENS, A. **A Constituição da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

GIDENNS, A. **Sociologia**. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2005.

IANNI, O. **A sociedade global**. 15. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013.

IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo 2010**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/25072010pidoso.shtm#sub_pesquisa. Acesso em 21 maio 2022.

IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA **Projeção da população do Brasil e das Unidades de Federação**. 2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>. Acesso em: 14 dez. 2023.

IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo 2021**. Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/component/content/article/1861-novo-portal/institucional/30085-trabalhe-no-censo.html>. Acesso em: 13 jan. 2024.

IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo 2022**. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>. Acesso em: 13 jan. 2024.

IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 15 jan. 2024.

INSS – INSTITUTO NACIOANL DE SEGURIDADE SOCIAL. Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008. **Consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social**. Disponível em: <https://>

www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/legado/in28PRE-SINSSatualizada22.07.2020.pdf. Acesso em: 26 jan. 2024.

INSS- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDADE SOCIAL. Portal Online do. 2020. **Empréstimo Consignado**. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/saiba-mais/seu-beneficio/emprestimo-consignado/emprestimo-consignado>. Acesso em: 02 fev. 2022.

INSS - INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDADE SOCIAL. **Serviço “Bloqueio ou Desbloqueio de Benefício para Empréstimo Consignado”**. 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/inss> Acesso em: 23 fev. 2026.

JARDIM, V. C. F. da S.; MEDEIROS, B. F. de; BRITO, A. M. de. **Um olhar sobre o processo do envelhecimento: a percepção de idosos sobre a velhice**. Revista brasileira de geriatria e gerontologia, v. 9, p. 25-34, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbagg/a/tzGHq3mphTxJ5jt-vX5pRM6z/abstract/?lang=pt>. Acessado em 14 jan. 2024.

JUSTIÇA DO TRABALHO –TRT da 8ª região (PA/AP). **Centenário da lei Eloy Chaves: marco no desenvolvimento na Previdência Social no Brasil: 24 de janeiro de 2023**. Disponível em: <https://www.trt8.jus.br/noticias/2023/lei-eloy-chaves-completa-100-anos#:~:text=A%20legisla%C3%A7%C3%A3o%20publicada%20no%20dia,%C3%A9po-ca%2C%20Arthur%20da%20Silva%20Bernardes>. Acessado em 18 jan. 2024.

LIPOVETSKY, G. **O Império do Efêmero: A Moda e seus Destinos nas Sociedades Modernas**. Tradução de Maria Lucia Machado. 9. reimp. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.

LIPOVETSKY, G. **Os tempos hipermodernos**. São Paulo: Barcarolla, 2007.

LUZ, I. H. dos S. A Responsabilidade Da Autarquia Previdenciária (Inss) Pelos Descontos De Créditos Bancários Oriundos De Empréstimos Consignados Em Benefícios Previdenciários. **Revista da Faculdade de Direito da Uerj**, n.32, dez. 2017. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rfduerj/article/viewFile/8033/22620>. Acesso em: 12 Jul 2023.

LUZ, A. da C. **Empréstimo Consignado: a hipervulnerabilidade da pessoa idosa consumidora frente ao empréstimo consignado**. 2022, 30 p. (TCC Curso de Direito da Faculdade Três Pontas – FATEPS, MG). Três Pontas-MG: FATEPS, 2022.

MARQUES, C. L.; MIRAGEM, B. **O Novo Direito Privado e a Proteção dos Vulneráveis**. Revista dos Tribunais, São Paulo, 2012. Disponível em: http://biblioteca2.senado.gov.br:8991/F/?func=item-global&doc_library=SEN01&doc_number=000951562. Acessado em 12 jul. 2023.

MARQUES, C. L. **Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARÇAL, M. C.V.; ANDRADE, M. Z. R, F. de. 2022. Mediação de conflitos com idosos e para idosos: uma análise a partir das garantias constitucionais e infraconstitucionais. **Periódico Interdisciplinar**. Belo Horizonte, v.4, n.2, p.114-127, ago./nov. 2022. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/pista/article/view/29670/20308>. Aceso em: 12 Jul. 2023.

MIRAGEM, Bruno. **Nota relativa à pandemia de coronavírus e suas repercussões sobre os contratos e a responsabilidade civil**. Revista dos Tribunais. vol. 1015/2020. Maio, 2020.

MORAES, E. N. de *et al.* **Nota técnica para organização da rede de atenção à saúde com foco na atenção primária à saúde e na atenção ambulatorial especializada: saúde da pessoa idosa**. São Paulo: Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein/ Hospital Israelita Albert Einstein/ Ministério da Saúde, 2019. 56 p. Disponível em: <https://atencaobasica.saude.rs.gov.br/upload/arquivos/202001/03091212-nt-saude-do-idoso-planificasus.pdf>. Acessado em 20 jun. 2023.

MOURA, Rivania. OLIVEIRA. Sara Cristina Silva de. SILVA, Raila Neris de Oliveira. **Crédito Consignado E Seu Impacto Na Vida Dos Aposentados**. Anais do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 2018.

MORIN, E.; KERN, A. B. **Terra-Pátria**. Porto Alegre-RS: Sulina, 2000.

MOREY, L.R. B.; AGUIAR, L.A. de; GOMES, S.E.R. DIREITOS DO IDOSO: UM OLHAR ACERCA DAS FRAUDES EM EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v.8. n.05. maio 2022. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/5549>. Acessado em 20 set. 2023.

NEVES, M. **A constitucionalização simbólica**. São Paulo (SP): Martins Fontes, 2011.

NUNES, L. A. R. **Manual de introdução ao estudo do direito**. 3. ed. São

Paulo: Saraiva, 1999.

NUNES, L. A. R. **Curso de direito do consumidor**. 11. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2022.

OLIVEIRA, Marcus Paulo de Souza. **Abusividade das cláusulas que estabelecem o pagamento automático da parcela mínima em empréstimo consignado realizado via cartão de crédito: uma análise delimitada da abusividade sobre a figura do pagamento sistemático da parcela mínima**. 2024. 57 f. Monografia (Graduação em Direito) - Escola de Direito, Turismo e Museologia, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, 2024.

PAINEL DE ESTATÍSTICAS DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>. Acesso em: 10 dez. 2023.

PASQUALOTTO, A.; SOARES, F. R. **Consumidor hipervulnerável: análise crítica, substrato axiológico, contornos e abrangência**. Revista de Direito do Consumidor, v. 113, n. 26, p. 81-109, set./out. 2017. Disponível: https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/20823/2/Consumidor_hipervulneravel_anlise_critica_substrato_axiologico_contornos_e_abrangencia.pdf. Acessado em 15 jan. 2024.

PASTI, Carolina. **O custo de envelhecer**. 02/04/2019. Jornal da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/jornal/o-custo-de-envelhecer/>. Acesso em: 03 Jul. 2023.

PNUD- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. **Informe sobre Desarrollo Humano 2014**. Sostener el Progreso Humano: reducir vulnerabilidades y construir resiliencia. Nova Iorque-NY, 2014.

PORTO, E. A. **Evolução do Crédito Pessoal no Brasil e o Superendividamento do Consumidor Aposentado e Pensionista em Razão do Empréstimo Consignado**. Dissertação, 2014, 160 p. (Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba com ênfase em Direito Econômico). João Pessoa – PB: Universidade Federal da Paraíba, 2014. Disponível em: <http://www.ct.ufpb.br/pos/contents/pdf/bibliovirtual/dissertacoes-2014/elisabete-porto.pdf>. Acessado em: 16 jan.2024.

PRATTA, E. M. M.; SANTOS, M. A. dos. **Família e adolescência: a influência do contexto familiar no desenvolvimento psicológico de seus membros**. Psicologia em Estudo, Maringá, v. 12, n. 2, p. 247-256, maio/

ago. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pe/a/3sGdvzqtVmGB-3nMgCQDVBgL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 23 fev. 2018.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA ROSA. **Conselho Municipal do Idoso**, 2021. Disponível em: https://www.santarosa.rs.gov.br/noticias_ver.php?id=7464. Acesso em: 13 jan. 2024.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA ROSA. **Conselho Municipal do Idoso**, 2010. Disponível em: https://www.santarosa.rs.gov.br/noticias_ver.php?id=7464. Acesso em: 13 jan. 2024.

PROCON. 2021. **Painel estatístico do consumidor**. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMWVjZDg0NzItYjcyYy00MDE5LWFhNmYtNzg0Zjg2ZWVxZDdiIiwidCI6ImViMDkwNDIwLTIQ0NGMtNDNmNy05MUYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9>. Acesso em: 29 jan. 2022.

PORTO, E. A. **Evolução do crédito pessoal no Brasil e o superendividamento do consumidor aposentado e pensionista em razão do empréstimo consignado**. 2014, 161 f. Dissertação (PPG em Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba-JP). João Pessoa- PB: UFPB, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/4428/1/arquivototal.pdf>. Acessado em: 16 jan.2024

REIS, I.R. N. dos. **O princípio da vulnerabilidade como núcleo central do código de defesa do consumidor**. Revista dos Tribunais, v. 104, n. 956, p.89-115, jun. 2015. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:artigo.revista:2015;1001040179>. Acessado em: 16 jan. 2024.

Relatório de Cidadania Financeira, 2021. Banco Central. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf. Acesso em: 15 fev. 2024.

RIBEIRO, E. F. A proteção do idoso no mercado de consumo de crédito pessoal consignado. **Revista Jurídica da Seção Judiciária de Pernambuco**, v.14, p. 167-185, 2022. Disponível em: <https://revista.jfpe.jus.br/index.php/RJSJPE/article/view/263>

ROCHA, C.de F.; ROCHA, T. M. de F. A Inefetividade do Estatuto do Idoso. **Visão Universitária**, v. 1., n. 1, p.62-88, 2020. Disponível em: <http://www.visaouniversitaria.com.br/ojs/index.php/home/article/view/217>. Acessado em: 18 ago. 2023.

ROCHA, Carmen Lúcia Antunes. **O princípio da dignidade da pessoa humana e a exclusão social**. Revista do Instituto Brasileiro de Direitos Humanos, v. 2, n. 2, 2021.

REYES, R. **Terminología Científico-Social**. Barcelona: Editorial Anthropos, 1988.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei; BECHARA, Gabriela Natacha; GRUBBA, Leilane Serratine. **Era digital e controle da informação**. Revista Em Tempo, [S.l.], v. 20, n. 1, nov. 2020. ISSN 1984-7858. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/3268>. Acesso em: 15 fev. 2024. doi: <https://doi.org/10.26729/et.v20i1.3268>.

RODRIGUES, M. *et al.* A preparação para a aposentadoria: o papel do psicólogo frente a essa questão. Revista Brasileira de Orientação Profissional, São Paulo, v.6, n.1, jun. 2005. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902005000100006. Acesso em 20 set.2023.

RODRÍGUEZ-ROMERO, S. *et al.* Aging Genetics and Aging. **Aging and Disease**, v. 2, n. 3, p. 186-195, 2011. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3295054/>. Acesso em 20 set. 2023.

SANTA ROSA. **Lei Municipal Nº 4748/2010**. Dispõe sobre o Conselho Municipal de Defesa dos Direitos do Idoso e cria o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos do Idoso. Disponível em: <https://www.camarasantarosa.rs.gov.br/proposicoes/Lei-ordinaria/2010/1/0/6475>. Acesso em: 13 jan. 2024.

SANTOS, B. de S. **A gramática do tempo: para uma nova cultura política**. São Paulo: Cortez, 2006.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Para um novo senso comum: a ciência, o direito e a política de transição paradigmática**. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Um discurso sobre as ciências**. 16. ed. Porto: B. Sousa Santos e Edições Afrontamento, 2010.

SCHNEIDER, Rodolfo Herberto. IRIGARAY, Tatiana Quarti. **O envelhecimento na atualidade: aspectos cronológicos, biológicos, psicológicos e sociais**. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/LTdtHbLvZPLZk8MtMNMZyb/?lang=pt&format=html#top>. Acesso em: 15 fev. 2024.

SENADO FEDERAL, Agência do Senado. **Plenário analisa MP**

que amplia margem do crédito consignado para servidor público. 2022. Disponível em: [https://www12.senado.leg.br/noticias/videos/2022/11/plenario-analisa-mp-que-amplia-margem-do-credito-consignado-para-servidor-publico#:~:text=Uma%20medida%20provis%C3%B3ria%20que%20amplia,\(PL%201.998%2F2020\)..](https://www12.senado.leg.br/noticias/videos/2022/11/plenario-analisa-mp-que-amplia-margem-do-credito-consignado-para-servidor-publico#:~:text=Uma%20medida%20provis%C3%B3ria%20que%20amplia,(PL%201.998%2F2020)..) Acesso em: 26 jan. 2024.

SILVA, R. B.; MENDES, J. P.; ALVES, R. dos S. L. 2015. O conceito de líquido em Zygmunt Bauman: contemporaneidade e produção de subjetividade. **Athenea Digital**, v. 15, n.2, p. 249-264. Disponível em: <https://atheneadigital.net/article/view/v15-n2-silva-mendes-alves>. Acesso em: 31 maio 2023.

SILVA, V. Cobranças indevidas no crédito consignado sobem: o que fazer se for vítima. **Jornal UOL**, 2021. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/financas-pessoais/noticias/redacao/2021/10/11/cobranças-indevidas-no-credito-consignado-aumentam-saiba-o-que-fazer.htm>. Acesso em: 29 jan. 2022.

SILVEIRA, M. M. da. Educação e inclusão digital para idosos. **RENOTE**, Porto Alegre, v. 8, n. 2, 2010. DOI: 10.22456/1679-1916.15210. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/15210>. Acesso em: 6 nov. 2022.

SOUZA, M. S. e; MACHADO, C. V.. **Governança, intersetorialidade e participação social na política pública: o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa.** Article, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/BjddmZJmfvkYQvkZ5sS9Y4Q/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 15 Nov. 2023.

SOUZA, A.C. **Contratação de empréstimo consignado sem a autorização do aposentado ou pensionista incide em dano moral.** JusBrasil, 2020. Disponível em: <https://anacarolinasouza.jusbrasil.com.br/noticias/887400686/contratacao-de-emprestimo-consignado-sem-a-autorizacao-do-aposentado-ou-pensionista-incide-em-dano-moral>. Acesso em: 02 fev. 2022.

STEFFENS, B. M.K. **A hipervulnerabilidade do idoso no superendividamento: as intersecções jurídicas entre o Público e o Privado a determinar políticas públicas sob o viés da solidariedade na fase pré-contratual.** 2022, 283 f. Tese (Doutorado em Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul). Santa Cruz do Sul-RS: UNISC, 2022.

TABORDA, L.E. **Lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD) e violência financeira contra a pessoa idosa no mercado de consumo.**

2022. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais Aplicadas). Ponta Grossa-PR Universidade Estadual de Ponta Grossa, 2022. Disponível em: <https://tede2.uepg.br/jspui/bitstream/prefix/3681/1/Luiz%20Edemir%20Taborda.pdf>. Acesso em: 3 fev. 2024.

TAVARES, M. A. Envelhecimento e trabalho na sociedade capitalista. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 23, n. 1, p. 143-151, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/M4RFYds7dv5mTWhwdG5D-VmD/?format=pdf&lang=pt>. Acessado em: 15 fev.2024.

TEPEDINO, G. ; SCHREIBER, A. Os Efeitos da Constituição em Relação à Cláusula da Boa-Fé no Código de Defesa do Consumidor e no Código Civil. **Revista da EMERJ**, v. 6, n. 23, 2003. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista23/revista23_139.pdf. Acesso em: 13 Jul. 2023.

UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA. **APCN**. Projeto do Programa de pós-graduação em práticas socioculturais e desenvolvimento social. Cruz Alta: UNICRUZ, 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL-UFRGS. **Pesquisa aponta que o valor de salário-mínimo disponibilizado no Brasil não dá suporte necessário para custear a vida da população idosa**. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/jornal/o-custo-de-envelhecer/>. Acesso em: 03 Jul. 2023.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO – USP. Brasileiros vivem, em média, 30 anos a mais que em 1940. *Jornal da USP*, 11 dez.2019. Disponível em: [ornal.usp.br/atualidades/brasileiros-vivem-em-media-30-anos-a-mais-que-em-1940/](https://jornal.usp.br/atualidades/brasileiros-vivem-em-media-30-anos-a-mais-que-em-1940/). Acessado em 15 fev.2024.

VELLASCO, T. R.D. *et al.* Diversidade: reinserção do idoso no mercado de trabalho. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v.01, n. 09, p. 87-93, set. 2022. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/psicologia/reinsercao-do-idoso>. Acesso em: 18 ago. 2023.

VELLOSO, C. M. da S., **O Poder Judiciário na Constituição - Uma Proposta de Reforma, em Tema de Direito Público**. Del Rey Editora, 1994.

VERAS, R. P.; OLIVEIRA, M. Envelhecer no Brasil: a construção de um modelo de cuidado. **Ciência & saúde coletiva**, v. 23, p. 1929-1936, 2018.

WEBER, M. **A ética protestante e o ‘espírito’ do capitalismo**. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.

WEBER, M. **Conceitos básicos de sociologia**. 4 ed. São Paulo: Centauro, 2005.

WEBER, Max. **A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo**. 6. reimpressão. São Paulo: Martin Claret, 2009.

WILLOUGHBY, “The Supreme Court of the United States”, pág. 33, 1985. José Alfredo de Oliveira Baracho, titular da Cadeira de Direito Const. da Fac. de Direito da UFMG, escreve: “**As Declarações desacompanhadas de suas respectivas garantias perderiam a sua eficácia. A fixação de garantias, de ordem jurisdicional e processual, é que completa as declarações e possibilitam a sua efetivação.**” “**Processo e Constituição: o devido processo legal**”, in RDP 68/56. **É bastante esclarecedor**” o excelente trabalho do Prof. Torquato Lorena Jardim, Prof. da UnB, “Due process of law e a proteção das liberdades individuais”, in Rev. de Informação Legislativa, 74/69.

WHO-WORLD HEALTH ORGANIZATION. Healthy ageing: moving forward. Bull **World Heal Organ**, n.95, p. 730-730, November, 2017.

Esta obra nasce da inquietação diante das múltiplas formas de vulnerabilidade que atingem a pessoa idosa nas relações de consumo em uma sociedade cada vez mais digitalizada. A partir da experiência prática no campo jurídico, especialmente nas áreas do Direito do Consumidor e Previdenciário, o livro evidencia como a complexidade tecnológica, a linguagem contratual excessivamente técnica e as práticas abusivas de instituições financeiras têm afastado muitos idosos do pleno exercício de seus direitos. Ao abordar temas como empréstimos consignados não autorizados, cobranças indevidas, superendividamento e uso indevido de dados pessoais, a obra articula reflexão teórica, experiência empírica e análise jurídica, revelando a condição de hipervulnerabilidade vivenciada pela população idosa diante das transformações contemporâneas. Mais do que uma análise normativa, o livro propõe uma reflexão ética, social e política sobre a efetividade da proteção jurídica da pessoa idosa, defendendo a importância da educação financeira, do acesso à informação e do fortalecimento das políticas públicas. Trata-se de uma leitura que convida à conscientização e ao compromisso com a dignidade humana, problematizando o lugar reservado ao envelhecimento em nossa sociedade e os desafios para a construção de relações mais justas, inclusivas e solidárias.

