

**A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO PERANTE PRÁTICAS
ABUSIVAS DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: ANÁLISE DE CASOS NO
CENTRO DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO
SUPERENDIVIDAMENTO¹**

Kelen Keterin Knierin²
Vitor Hugo do Amaral Ferreira³

SUMÁRIO: Introdução; 1) Da distinção entre consumidor, idoso e fornecedor; 2) A vulnerabilidade enquanto ; 3) Das práticas abusivas na relação de consumo; 4) Análises de casos práticos no Procon de Santa Maria; Considerações Finais; Referências Bibliográficas

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo analisar os casos de empréstimos não solicitados pelo consumidor idoso hipervulnerável perante práticas abusivas de instituições financeiras em atendimento no Centro de Prevenção e Tratamento do Superendividamento, atividade de ensino, pesquisa e extensão, do Curso de Direito, da Universidade Franciscana, para atendimento a consumidores em situação de endividamento, com realização junto ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Santa Maria-RS, bem como saber qual tem sido a posição do Tribunal de Justiça no Estado do Rio Grande do Sul quanto ao tema. O método de abordagem a ser realizado é o indutivo, pois o estudo parte de premissas particulares, a fim de chegar aos fatos gerais desconhecidos nesta relação de consumo. A temática é de relevância ao se observar os princípios que permeiam o Código Defesa do Consumidor, uma vez que, situações como estas estão cada vez mais frequentes na sociedade. Logo, conclui-se, que a aplicação do Código Defesa do Consumidor mostra-se importante como forma de proteger o consumidor idoso hipervulnerável diante de práticas abusivas oriundas de instituições financeiras.

PALAVRAS-CHAVE: Consumidor Hipervulnerável. Empréstimos. Instituições Financeiras. Práticas Abusivas. Superendividamento.

ABSTRACT: This article aims to analyze the cases of unsolicited loans by the hypervulnerable elderly consumer in the face of abusive practices of financial institutions in attendance at the Center for the Prevention and Treatment of Over-indebtedness, teaching, research and extension activity, of the Law Course, at the Franciscan University, to serve consumers in debt, with the Consumer Protection and Defense Program of the Municipality of Santa Maria-RS, as well as to know what the position of the Court of Justice in the State of Rio Grande do Sul has been regarding the theme. The approach method to be carried out is the inductive one, since the study starts from particular premises, in order to arrive at the unknown general facts in this consumption relationship. The theme is relevant when observing the principles that permeate the Consumer Protection Code, since situations like these are more and more frequent in society. Therefore, it is concluded that the application of the Consumer Protection Code is important as a way to protect the hypervulnerable elderly consumer in the face of abusive practices from financial institutions.

KEYWORDS: Hypervulnerable Consumer. Loans. Financial Institution. Abusive Practices. Over-Indebtedness.

¹ Artigo Acadêmico para a disciplina de Trabalho Final de Graduação, da Universidade Franciscana - UFN, sob orientação do Professor Vitor Hugo do Amaral, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito.

² Acadêmica do curso de Direito na Universidade Franciscana (UFN).

³ Docente com atuação no Curso de Direito da Universidade Franciscana (UNF). Advogado. E-mail: vitorhugodir@hotmail.com. orientador do presente TFG II.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho versa sobre análise de casos ocorridos pelo Centro de Prevenção e Tratamento do Superendividamento no Centro de Prevenção e Tratamento do Superendividamento, atividade de ensino, pesquisa e extensão, do Curso de Direito, da Universidade Franciscana, para atendimento a consumidores em situação de endividamento, com realização junto ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Santa Maria-RS, a respeito das práticas abusivas por meio de empréstimos não solicitados praticados por instituições financeiras perante o consumidor idoso hipervulnerável. Deste modo, a pesquisa será realizada com base em análise de casos ocorridos nestas instituições no ano de 2020, com intuito de averiguar como vêm sendo a aplicação do Código Defesa do Consumidor perante esses acontecimentos, assim como uma análise da doutrina quanto à vulnerabilidade do consumidor.

Cabe referir por meio de uma análise empírica que, consideravelmente tem aumentado os surgimentos onde o consumidor pensionista ou aposentado, acaba se tornando vítima de práticas abusivas no que tange aos empréstimos, e, a causa se dá em razão da idade do consumidor, pois quanto mais velho mais vulnerável se torna, podendo ser ludibriado facilmente por bancos e financeiras. Com base nisso, podemos dizer inicialmente que, certas instituições financeiras permanecem violando legislações de proteção tanto ao consumidor quanto idoso.

As consequências advindas por meio dessas práticas são incalculáveis, ultrapassam ao dano material sofrido por atingir juntamente o emocional do consumidor idoso hipervulnerável, fazendo-os passar até mesmo por constrangimentos irreversíveis. Além disso, parte destes consumidores jamais tiveram seus nomes inscritos no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) ou SERASA, razão pela qual aumenta o desespero e o constrangimento quando descoberto.

Em virtude desses abusos em prol do consumidor, foi que a Constituição Federal de 88, por meio do artigo 5º, XXXII, imputou ao Estado o dever de promover a defesa do consumidor, assim como estabeleceu o princípio da defesa do consumidor diante da ordem econômica, art. 170, V, da lei supracitada.

Após, tendo como base a referida Carta Magna e, o art. 48, das Disposições Transitórias, houve a criação da Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990, dispondo sobre a proteção do consumidor e dando outras providências, conforme dispõe o art. 1º do Código de Defesa do Consumidor.

É em razão dessas normas com previsão legal em nosso ordenamento jurídico, que o consumidor encontra respaldo perante práticas abusivas na relação de consumo, sendo de suma importância sua aplicação para a proteção do consumidor idoso nos dias atuais.

No que se refere à formação do presente trabalho, o método utilizado é o indutivo, na qual parte de premissas particulares, a fim de chegar aos fatos gerais desconhecidos. Sendo assim, por meio de análises de casos do Centro de Prevenção e Tratamento do Superendividamento, será verificado como vem sendo a aplicação do Código Defesa do Consumidor diante desses acontecimentos, a fim de concluir a fundamentação lógica deste trabalho.

Para a realização desta pesquisa, serão utilizados três métodos de procedimento: método histórico, tendo em vista que “consiste na investigação dos acontecimentos, processos e instituições do passado, para verificar a sua influência na sociedade de hoje,” o método comparativo, pois “realiza comparações com a finalidade de verificar semelhanças e explicar divergências”, e o método monográfico, na qual “consiste no estudo de determinados indivíduos, profissões, condições, instituições, grupos ou comunidades, com a finalidade de obter generalizações”.

A presente pesquisa justifica-se por estar vinculada à Linha de Pesquisa do Curso de Direito, da Universidade Franciscana, *Teoria Jurídica, Cidadania e Globalização*, uma vez que trata de tema vinculado à teoria do direito privado, em especial o direito do consumidor, com perspectiva diante da cidadania dos consumidores endividados, sendo tema oportuno a todo cenário jurídico, tendo vários países já legislado sobre a proteção e tratamento do superendividamento.

Dessa forma, esses acontecimentos demonstram o quanto o consumidor idoso precisa ser protegido e orientado a respeito de seus direitos. Saber como vem sendo a aplicação do Código de Defesa Consumidor pelo Centro de Prevenção e Tratamento do Superendividamento, se torna algo de suma importância para todos enquanto consumidores santa-marienses, pois estamos a mercê de práticas abusivas frequentemente, e quando o alvo não for um de nós, poderá ser o parente, o amigo mais próximo.

1 DA DISTINÇÃO ENTRE CONSUMIDOR, IDOSO E FORNECEDOR

O art. 2º, do Código de Defesa do Consumidor, expõe a definição para consumidor é dada como toda pessoa física ou jurídica que venha adquirir ou utilizar algum produto ou

serviço como destinatário final, sem intenção de obter fins lucrativos. Ou seja, que adquira algo para si, sem intenção de comercializar, não importando a capacidade socioeconômica do agente.

Refere Filomeno et al. (2007, págs. 28 e 29), o conceito de consumidor adotado conforme o Código da seguinte forma:

[...] o conceito de consumidor adotado pelo o Código foi exclusivamente de caráter econômico, ou seja, levando-se em consideração tão-somente o personagem que no mercado de consumo adquire bens ou então contrata a prestação de serviços, como destinatário final, pressupondo-se que assim age com vistas ao atendimento de uma necessidade própria e não para o desenvolvimento de uma outra atividade negocial.

Para Pedro Nunes (1999, p.290), a aceção para consumidor pode ser descrita como: “Aquele que adquire comercialmente todas as coisas necessárias à sua manutenção, ou que deseja possuir, segundo o seu status financeiro ou social; segundo a Teoria Finalista é o consumidor final sujeito ao princípio da vulnerabilidade”.

Ainda, o parágrafo único do artigo 2º do CDC, interpretado conjuntamente com o art. 81, do referido código, dá fundamento à tutela coletiva dos consumidores, trazendo a ideia de consumidor por equiparação, pelas quais recebem proteção jurídica nos termos do artigo 17, abrangido neste diploma legal.

O consumidor por equiparação, portanto, pode ser descrito como aquele que, embora não faça parte diretamente de uma relação de consumo, sofre as consequências do efeito danoso, decorrente de defeito na prestação de serviço a terceiros.

Para Paulo Cezar Pinto (2013, online): “Consumidor por equiparação é toda coletividade, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.

John Ross, de forma clara e sucinta, por vez menciona três teorias referentes ao significado de destinatário final, contendo a seguinte explicação:

(...) Teoria maximalista ou objetiva: Para essa teoria destinatário final é aquele consumidor que retira o produto do mercado de consumo, não importa saber o fim do produto, basta a retirada do produto do mercado de consumo para ser considerado consumidor. Essa teoria é criticada por ampliar muito o significado do termo consumidor.

(...) Teoria Finalista ou Subjetiva: O destinatário final não é apenas o destinatário fático (aquele consumidor que retira o produto do mercado de consumo), mas só será considerado destinatário final aquele que adquire esse produto ou serviço para uma finalidade pessoal, própria. Se a utilidade do produto ou serviço for para atividade profissional, ou insumo para uma atividade comercial, o consumidor que retirou o produto do mercado não será considerado destinatário final, mas um intermediador. Hoje é o entendimento do STJ e do STF, em decisões já emanadas.

(...) Teoria Finalista aprofundada ou mitigada: Em alguns casos o STJ reconhece o intermediador (aquele que utiliza o produto para atividade econômica) como um

sujeito vulnerável e o entende como destinatário final. (ROSS, 2017)

Com base nesses argumentos, portanto, consumidor é qualquer pessoa com poder de compra, que possua condições economicamente para adquirir algum serviço ou produto, desde que seja para uma finalidade pessoal, própria.

Por outro lado, Filomeno et al. (2007, pág. 47), conceitua o fornecedor como o “protagonista das sobreditas ‘relações de consumo’ responsável pela colocação de produtos e serviços à disposição do consumidor”.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a definição legal de fornecedor está prevista no art. 3^o⁴. Dentro deste apanhado, podemos referir que fornecedor é todo aquele que coloca produto ou presta algum serviço no mercado de consumo, diferentemente do consumidor que é aquele cujo adquire determinado produto ou serviço como destinatário final.

Estabelece Bruno Miragem (2010, p.98), o conceito para fornecedores sendo:

com relação ao elemento dinâmico da definição (desenvolvimento de atividade), o CDC buscou relacionar ampla gama de ações, com relação ao fornecimento de produtos e à prestação de serviços. Neste sentido, é correto indicar que são fornecedores, para os efeitos do CDC, todos os membros da cadeia de fornecimento, o que será relevante ao definir-se a extensão de seus deveres jurídicos, sobretudo em matéria de responsabilidade civil.

Para Cavalieri Filho (2011, p.73), “fornecedor é gênero — quer no que respeita ao sujeito em si (pessoa física ou jurídica; pública ou privada; nacional ou estrangeira), quer no que se refere às atividades que desenvolve — e não por acaso”.

Quanto ao idoso, será considerada pessoa idosa aquele que tiver idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Insta referir, que no ano de 2003, restou sancionada a Lei n^o 10.741, de 1^o de outubro de 2003, instituindo o Estatuto do Idoso no Brasil, onde trouxe respaldo às situações que até então não estavam previstas em lei. (BERTOLIN e VIECILI, 2014)

Assim como o Código Defesa do Consumidor se tornou uma grande conquista para a população enquanto destinatário final na relação consumerista, o Estatuto do Idoso também acabou se tornando um marco histórico para associações de aposentados, pensionistas e por toda terceira idade. É através dele que o idoso possui amparados seus direitos fundamentais e

⁴ Art. 3^o. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

os de cidadania⁵.

É cediço que quanto mais o idoso avança em sua idade, mais este perde sua capacidade de discernimento devido ao declínio da capacidade físico-mental, se tornando parcialmente incapacitado para os atos da vida cível.

A idade traz vulnerabilidades, perdas sociais relevantes em razão da retirada de atividade econômica, aparecimento de novos papéis (ser avós), agravamento de doenças crônicas e degenerativas, perdas de entes queridos. Neste viés, pode-se dizer que as principais características do grupo são o crescimento, proporcional à idade, das suas vulnerabilidades físicas e mentais e a proximidade da morte. (CAMARANO e PASINATO, 2004. p. 2- 3)

Em razão disso, o Estatuto do Idoso elenca por meio do art.9 que: “É obrigação do Estado, garantir à pessoa idosa a proteção à vida e à saúde, mediante efetivação de políticas sociais públicas que permitam um envelhecimento saudável e em condições de dignidade”.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF/88) assume essa perspectiva e através do caput do artigo 230, onde apresenta a seguinte disposição: “A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida”.

Com base nessas prerrogativas, fica evidente que o idoso deve ser respeitado, protegido não só pela família, mas pela sociedade, pelo poder público e, que o mesmo goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana.

2 A VULNERABILIDADE ENQUANTO CONSUMIDOR

⁵ Art. 2º O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, 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, em condições de liberdade e dignidade.

Art. 3º 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.

Art. 4º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei. Impossível desaparecer a redundância da letra, que grifa leis antiga e a si própria, criando inclusive uma série de estruturas hierárquicas desnecessárias, uma vez que já existem as delegacias, o Ministério Público e outros órgãos dos Três Poderes.

A vulnerabilidade pode ser conceituada como uma situação de risco, onde determinados grupos de pessoas e/ou comunidades se encontram numa situação de fraqueza, sendo por motivos sociais, econômicos, ambientais ou demais. Por vez, são esses fatores que os tornam vulneráveis diante dos acontecimentos que possam surgir em determinada relação de consumo. (Autor desconhecido, online)

Segundo leciona Claudia Lima Marques, a vulnerabilidade enquanto consumidor, pode ser definida como “uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção”. (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2014, p. 104)

Por vez, Carvalho e Ferreira (2018, p.300), descrevem como:

A vulnerabilidade é a condição de especialidade a quem se vulnera, ideia que decorre do princípio de igualdade, pois o vulnerável está em desigualdade diante de outra parte. Disso, o consumidor, sujeito mais fraco da relação, busca o equilíbrio nas relações de consumo a partir do aparato legal que lhe atribui condições de igualdade.

O Código Defesa Do Consumidor (Lei 8.078/90) aduz no art. 4º, sobre a necessidade da proteção quanto aos interesses econômicos do consumidor, bem como reconhece através do inciso I, que o consumidor é, portanto, a parte vulnerável na relação de consumo.⁶

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor conforme elencado no inciso I, artigo 4º, CDC, dá-se em razão da fraqueza que todo e qualquer consumidor sofre perante o fornecedor de produtos e serviços na relação de consumo, pois neste viés, o fornecedor é quem dita às regras, quem estabelece sua vontade por meio de cláusulas em determinados contratos face ao consumidor.

A pessoa consumidora possui limitadas suas escolhas perante um modelo de contrato ora padronizado, sendo que ao necessitar usufruir de algum produto ou serviço, submete-se às regras prontamente estabelecidas pela empresa ou determinada instituição. O que quer dizer que, independentemente das circunstâncias em que se encontre a pessoa consumidora, a mesma deve submeter-se a um contrato padrão embora suas necessidades possam ser

⁶ Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

diferentes dos demais que procuram obter os mesmos serviços ou produtos com a empresa prestadora.

Neste paradigma, podemos citar como exemplo, alguém que decida fazer um tratamento ortodôntico, pois embora alguns tratamentos possam ser semelhantes, não são iguais, pois alguns podem levar mais tempo, outros não, seja para corrigir certas imperfeições, pois varia conforme a necessidade de cada um. Porém, ao ter que submeter-se o consumidor (a) a um contrato ora padronizado, corre em risco a ter seu tratamento prolongado mesmo que sem necessidade, em razão das cláusulas contratuais impostas, seguida de modelo a todos que procuram realizar tal procedimento e, caso não concorde o consumidor (a), terá que desistir em obter tal serviço, mesmo que necessite.

Entre alguns princípios existentes em prol do consumidor, cabe destacar o princípio da vulnerabilidade, que neste contexto, refere-se ao princípio norteador do direito do consumidor, previsto no artigo 4º, I, do CDC, ao reconhecer a existência do consumidor como parte vulnerável nas relações de consumo. Por vez, tem como objetivo assegurar a “igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo, o que não quer dizer compactuar com exageros”. (STJ. AgRg no Ag 1299116/SP, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 01/03/2016, DJe 10/03/2016).

Neste contexto, nas palavras de Bruno Miragem (2016, p.128), a “vulnerabilidade do consumidor constitui presunção legal absoluta, que informa se as normas do direito do consumidor devem ser aplicadas e como devem ser aplicadas”.

Para os autores Tartuce e Neves (2018, p.49), “todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente”, uma vez que a “hipossuficiência é um conceito fático e não jurídico, fundado em uma disparidade ou discrepância notada no caso concreto”.

Tendo isso posto, podemos classificar a vulnerabilidade em três âmbitos sendo elas: técnica, jurídica e a fática. Sendo ainda, inserido a ideia de vulnerabilidade informacional dada esta pela professora e escritora Cláudia Lima Marques, pela qual vem ganhando especial relevância nos dias atuais.

Marques (2013, p. 99), trás o entendimento de que:

“Na vulnerabilidade técnica, o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços. A vulnerabilidade técnica, no sistema do CDC, é presumida para o consumidor não profissional, mas também pode atingir excepcionalmente o profissional, destinatário final fático do bem”.

Portanto, conforme elucidado anteriormente, a vulnerabilidade técnica é presumida, uma vez que o consumidor não detém os conhecimentos específicos e necessários quanto aquilo que está adquirindo, conhecimento este, que o fornecedor é provedor, o que facilita para o consumidor incorrer no risco de ser enganado através da má fé de quem os fornece, restando notória a sua fragilidade, bem como a sua hipossuficiência no caso concreto.

A presunção desta vulnerabilidade, não se torna unicamente presumida para o consumidor não profissional, mas também para o consumidor enquanto pessoa física no sistema do CDC. No entanto, aos profissionais e às pessoas jurídicas vale a presunção em contrário, ou seja, que devem possuir conhecimentos jurídicos mínimos, assim como sobre a economia para poderem exercer a profissão, caso contrário devem consultar advogados, e profissionais especializados antes de obrigar-se. (Marques 2013, p. 101)

Segundo Moraes (2009, p. 125):

Vulnerabilidade, sob o enfoque jurídico, é, então, o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade ou condição daqueles sujeitos mais fracos na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venham a ser ofendidos ou feridos na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte dos sujeitos mais potentes da mesma relação.

A vulnerabilidade fática ou socioeconômica por outro lado, é uma espécie de fragilidade que se dá em razão da persuasão do fornecedor ou de seu representante perante o consumidor, cujo este se aproveita da condição mais humilde do consumidor, bem como de sua falta de conhecimento, a fim de obter vantagens indevidas por meio de contratações.

Marques (2013, p.102-103) descreve a vulnerabilidade fática ou socioeconômica, sendo o ponto de concentração o outro parceiro contratual, cujo fornecedor, por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam, em razão de seu forte poder econômico ou diante da essencialidade dos seus serviços, mencionando como exemplo, “quando um médico adquire um automóvel, através do sistema de consórcios, para poder atender suas consultas, e se submete às condições fixadas pela administradora de consórcios, ou pelo próprio Estado”.

A vulnerabilidade informacional, por outro lado, é vista por Marques (2013, p. 106), “como uma vulnerabilidade básica do consumidor, sendo intrínseca e característica deste papel na sociedade”.

Ainda, nas palavras de Marques (2013, p.106) “o que caracteriza o consumidor é justamente seu déficit informacional”.

Neste viés, significa dizer que o consumidor no mais das vezes, não possui a

informação clara e, adequada sobre o produto ou serviço oferecido no mercado de consumo, mas que ao contrário disso, acaba por receber informações desnecessárias, seguida de informações errôneas, manipuladoras com o intuito de alcançarem o seu convencimento.

Contudo, existe um maior risco de ser o consumidor ludibriado, quando este é detentor de um grau de vulnerabilidade mais avançada, decorrente da fraqueza aguçada do agente, sendo a dos “hipervulneráveis”. Portanto, ao ser o idoso detentor de uma vulnerabilidade biológica ou psíquica, necessita de maiores cuidados em relação aos demais consumidores, como é o caso das crianças, portadores de deficiência, analfabetos e outros mais, sendo mais suscetíveis de manipulação pelas práticas comerciais abusivas que exploram suas fraquezas (MARQUES; MIRAGEM, 2014).

Oliveira (2017, p.29), aduz que a vulnerabilidade agravada do idoso, é advinda por dois fatos principais quais sejam:

- a) a diminuição ou a perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o torna mais suscetível e débil em relação à atuação negocial dos fornecedores;
- b) a necessidade e catividade em relação a determinados produtos ou serviços no mercado, que o coloca em uma relação de dependência em relação aos seus fornecedores.

Aconteceu na Cidade de Bagé/RS, um caso onde uma senhora idosa na sua condição de hipervulnerável, acabou entabulando negócio jurídico à revelia de sua vontade, por não obter os esclarecimentos imprescindíveis que precisava por parte da Brasilprev e do Banco do Brasil, sendo ambos condenados ao pagamento dos valores de R\$25.721,69 e R\$12.03224, a título de indenização por danos materiais.

In verbis:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURIDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE ANULAÇÃO DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ACORDO ENTABULADO EXCLUSIVAMENTE COM UM DOS DEVEDORES SOLIDÁRIOS. NÃO INCIDÊNCIA DO ART. 844, §3º, DO CC. CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL. IDOSO. SENTENÇA RATIFICADA, PRECEDENTES D O STJ. Uma vez que o acordo posterior a sentença não englobou o Banco do Brasil, diante da ressalva estipulada nas cláusulas do pacto entabulado entre a autora e a Brasilprev, trata-se de hipótese que não atrai a incidência do art. 844, §3º, do CC. Corolário lógico, é o prosseguimento do feito com o julgamento do recurso de apelação interposto pela instituição financeira. Na espécie, a autora, na sua condição de hipervulnerável – por cumular as condições de idosa, interdita e de consumidora – entabulou negócio jurídico à revelia de sua vontade, sem os esclarecimentos imprescindíveis ao contexto. Neste ponto, importante frisar que é sempre dever do fornecedor a adoção de medidas ao máximo protetivas do vulnerável, ao efeito de evitá-las. Honorários. Aplicação do art. 85, § 11, do CPC. APELAÇÃO IMPROVIDA.(Apelação Cível, Nº 70081098758, Décima Primeira Câmara Cível,

Tribunal de Justiça do RS, Relator: Guinther Spode, Julgado em: 16-03-2020)

Semelhantemente ao caso anterior, um consumidor na sua condição de hipervulnerável, travou relação comercial à revelia de sua vontade, em razão de ter sido induzido e mantido em erro de NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS, *in verbis*:

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE RESGATE DE TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. - A 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.” - Na espécie, o autor, na sua condição de hipervulnerável – por cumular as condições de idoso e de consumidor - travou relação comercial à revelia de sua vontade, induzido e mantido em erro. Neste ponto, importante frisar que é sempre dever do fornecedor a adoção de medidas ao máximo protetivas do vulnerável, ao efeito de evitá-las. DERAM PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO.(Apelação Cível, Nº 70082884214, Vigésima Terceira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Paula Dalbosco, Julgado em: 29-10-2019)

No Estado brasileiro, portanto, os tribunais reconhecem que a presença de qualquer forma de vulnerabilidade (informacional, técnica, jurídica ou científica e, ainda, fática ou socioeconômica) caracteriza o consumidor como hipossuficiente, tendo dever de receber proteção jurídica especial da legislação consumerista. Ainda, conforme pode ser demonstrado, o entendimento a ser adotado pelo Tribunal do RS, é que a hipervulnerabilidade dos consumidores se dá em razão da idade ou condição do consumidor.

Vejamos:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE CARTÃO DE CRÉDITO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA. HIPERVULNERABILIDADE DA CONSUMIDORA. 1. A presença de qualquer uma das facetas da vulnerabilidade na situação de fato (vulnerabilidade informacional, vulnerabilidade técnica, vulnerabilidade jurídica ou científica e vulnerabilidade fática ou socioeconômica) caracteriza o consumidor como hipossuficiente e merecedor da proteção jurídica especial da legislação consumerista. 2. Ainda, determinados “grupos” de consumidores, por sua idade ou condição, são identificados como hipervulneráveis ou de vulnerabilidade agravada. Caso dos autos em que evidenciada a extrema vulnerabilidade da demandante, pessoa idosa e pensionista, devendo o mérito da demanda ser analisado à luz de tal constatação.(...) APELO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível, Nº 70082913815, Vigésima Terceira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Paula Dalbosco, Julgado em: 10-12-2019).

Em decorrência desses fatores, cabe lembrar que o Estado possui dever governamental em se fazer presente nas relações de consumo, tendo como incumbência proteger efetivamente o consumidor (art. 4º, inciso II, CDC), assim, tornando por repetir a

referida norma constitucional direcionada ao Estado em promover a defesa do consumidor na forma da lei, art. 5º, inciso XXXII, CF/88⁷.

Portanto, nas palavras de Carvalho e Ferreira (2018, p.299), “o direito do consumidor está investido como garantia constitucional, elencado entre os direitos fundamentais”. No entanto, o que pode ocorrer, é que devido ao fato do consumidor desconhecer o alcance da proteção de seus direitos por meio do Código Defesa do Consumidor, acabar por não defendê-los. (SOLEIS, 2016)

3 DAS PRÁTICAS ABUSIVAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO

Infelizmente, em uma relação de consumo é possível haver fornecedores e prestadores de serviços que exerçam atos ilegais, visando por meio deles beneficiar-se financeiramente e obter vantagens indevidas perante o consumidor. Esses atos que chegam a ocorrer de forma fraudulenta, passaram a ser denominados de práticas abusivas, pela qual o escritor Rizzatto Nunes as conceitua como:

As chamadas "práticas abusivas" são ações e/ou condutas que, uma vez existentes, caracterizam-se como ilícitas, independentemente de se encontrar ou não algum consumidor lesado ou que se sinta lesado. São ilícitas em si, apenas por existirem de fato no mundo fenomênico.

Diante do entendimento explanado pelo autor, podemos concluir que para se configurado as práticas abusivas não é necessário que o consumidor venha a ser lesado em conta destas ações ou condutas, bastando somente que elas ocorram de forma ilegal, pois são ilícitas por natureza.

As práticas abusivas são, portanto, “comportamentos, tanto na esfera contratual quanto à margem dela, que abusam da boa-fé ou situação de inferioridade econômica ou técnica do consumidor” (EFING, 2004, p.127).

Segue apontamento de Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin:

⁷ Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

“É a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. Assim, as práticas abusivas representam antes de mais nada a tentativa do fornecedor agravar o desequilíbrio (i.e., vulnerabilidade) da relação jurídica com o consumidor, impondo sua superioridade e vontade, sendo que na maior parte das vezes isto se traduz na supressão [ou redução] do direito de livre escolha do consumidor”. (1991, p. 218-219, apud EFING, 2004, p.127).

Nas relações de consumo, são caracterizadas pela inobservância dos princípios da boa-fé, podendo ocorrer em toda a cadeia de consumo, desde a fabricação até o destino final e, no caso dos serviços, antes, durante ou depois da sua realização. (COLOSSAL, 2007, P.109).

Cavaliere Filho (2011, p. 149), por sua vez, menciona que as práticas abusivas são:

Ações ou condutas do fornecedor em desconformidade com os padrões de boa conduta nas relações de consumo. São práticas que, no exercício da atividade empresarial, excedem os limites dos bons costumes comerciais e, principalmente, da boa-fé, pelo que caracterizam o abuso do direito, considerado ilícito pelo art. 187 do Código civil. Por isso são proibidas.

Menciona ainda Cavaliere (2011, p. 149), que as práticas abusivas podem ter natureza pré-contratual, quando atuam na fase do ajustamento do contrato, natureza contratual quando identificada no decorrer do contrato, e ainda, pós-contratual, quando esta ocorrer após o término do mesmo.

Para tanto, “A norma preocupada com as circunstâncias da contratação, diz ser prática abusiva aquela que o fornecedor, de modo abusivo, se vale das vulnerabilidades específicas do consumidor”. (Netto 2015, p 318)

Diante desse contexto, o Código de Defesa do Consumidor veio a dispor por meio do art. 6º, inciso IV, a proteção e a proibição referente a estes fatores⁸.

Assim sendo, é um direito do consumidor ter seus direitos respeitados e garantidos por meio do Código de Defesa do Consumidor, bem como de ser protegido perante qualquer espécie de práticas abusivas que possam surgir na relação de consumo.

Aduz Hildeliza Lacerda Tinoco Boechat Cabral que, "as hipóteses de práticas abusivas aparecem exemplificativamente no art. 39 do CDC, não se exaurindo, existindo outras que, embora não figurem no referido rol, oneram o consumidor, sendo consideradas igualmente abusivas". (CABRAL, 2012, p. 98). Nesse contexto, segue o que dispõe o art. 39 do Código de Defesa do Consumidor⁹.

⁸ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

⁹ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

Segundo Efig (2004, p.198), “Este inciso não só reconhece a vulnerabilidade do consumidor como sua hipossuficiência. Assim o CDC confere expresso tratamento diferenciado aos hipossuficientes”.

Ainda, conforme o artigo supracitado, percebemos que as práticas abusivas podem surgir de diversas formas na relação de consumo. Todavia, embora o inciso IV do CDC disponha que “é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”, certas instituições permanecem se valendo antes da fraqueza e da ignorância do consumidor idoso a fim de se beneficiarem, acabando por contrariar o que estabelece a norma vigente.

Insta destacar, que certas instituições financeiras se valendo antes da fragilidade do consumidor, acabam por induzi-lo em erro, dando-lhe convencimento que a obtenção de algum empréstimo será algo vantajoso, quando na verdade só lhe acarretará prejuízos.

Vejamos o teor de decisão do Tribunal do RS, quanto ao caso em apreço:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C INDENIZATÓRIA. 1. ILEGITIMIDADE PASSIVA. TEORIA DA ASSERÇÃO. (...), 2.1. Determinados “grupos” de consumidores, por sua idade ou condição, são identificados como hipervulneráveis

-
- I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
 - II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;
 - 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;
 - V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
 - VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;
 - VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;
 - VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);
 - IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;
 - X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;
 - XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999;
 - XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério
 - XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.
 - XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)
- Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

ou de vulnerabilidade agravada. Desse modo, reclamam 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.” 2.2 No caso concreto, a autora, na sua condição de hipervulnerável – por cumular condições de idosa, viúva e pensionista – travou relação comercial à revelia de sua vontade, induzida em erro. Firmou contrato de empréstimo acreditando na obtenção de vantagens quando na verdade, o negócio lhe foi desvantajoso. 2.3. É sempre dever do fornecedor a adoção de medidas ao máximo protetivas do vulnerável, ao efeito de evitá-las. Daí porque, inserindo-se a responsabilidade no âmbito interno de sua atividade, será sua a obrigação de reparar o prejuízo, diante da natureza objetiva daquela, isto é, independentemente da expressa configuração de culpa. 2.3. Todo e qualquer consumidor a mais ampla e elucidativa informação, caracterizando a sua omissão violação a direito básico previsto no art. 6º, inc. III do CDC. Com maior razão, ante a circunstância de se estar travando uma onerosa obrigação com pessoa nitidamente idosa, impunha-se a adoção de medidas ainda mais cautelosas no sentido da informação e do esclarecimento. Até porque, a ré estava negociando com consumidor diferenciado, hipervulnerável, o que lhes exigia não só a observância daquela regra, mas a redobrada cautela de ir além da ação meramente pro forma, com a efetiva prestação de informações e esclarecimentos sobre o teor da negociação e das suas resultantes obrigacionais. 2.4. Manutenção do contrato, mas com a readequação do número de parcelas e do valor da dívida aos exatos termos em que previamente ajustados, ou seja, de R\$ 1.285,43, conforme narrado na exordial. 3. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. 3.1. Qualquer quantia adimplida indevidamente pelo consumidor deve lhe ser restituída, ao menos, na forma simples, em atenção ao art. 876, primeira parte, do Código Civil, bem como em razão à vedação do enriquecimento sem causa, repudiado pelo ordenamento jurídico pátrio. 3.2. No presente caso, é admitida na forma simples, a fim de determinar a devolução das parcelas indevidamente descontadas. 4. DANO MORAL CONFIGURADO. 4.1. O dano moral não é apenas cabível, mas impositivo, em face das circunstâncias especiais do fato em exame: a recorrente, além da propecta idade, está retratada nos autos como uma pessoa alienada em relação às armadilhas de uma sociedade implacavelmente egoísta. 4.2. Dano moral que é gerador da correlata responsabilidade das rés em indenizar a apelante. 5. DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. 5.1. De acordo com abalizada doutrina, o quantum indenizatório deve ser arbitrado a partir de um sistema bifásico, em que primeiramente fixa-se o valor básico ou inicial da indenização, considerando-se o interesse jurídico atingido, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria (grupo de casos). Em um segundo momento, deve-se considerar as características do caso concreto, levando em conta suas peculiaridades. Caso dos autos em que fixada a indenização em R\$ 8.000,00, levando em conta referidos parâmetros e as particularidades do caso concreto. 6. SUCUMBÊNCIA. 6.1. Redimensionados os ônus sucumbenciais em face do resultado do julgamento. APELO PARCIALMENTE PROVIDO.(Apelação Cível, Nº 70083464461, Vigésima Terceira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Paula Dalbosco, Julgado em: 18-02-2020)

Importante salientar, que as práticas abusivas nem sempre se mostram como atividades enganosas, por outro lado, a utilização de técnicas de mercado utilizadas pelo fornecedor a fim de se aproveitarem da hipossuficiência do consumidor, é o que caracteriza a abusividade da prática. (Finkelstein 2010, p. 97)

Em suma, em qualquer circunstância a informação ao consumidor deve ser clara, compreensível, sem oclusões, devendo respeitar os princípios de proteção ao consumidor. Devem ser claramente expressos todos os dados que levem ou deixem de levar o consumidor

a adquirir determinado produto, bem como a obtenção de algum serviço. (Finkelstein 2010, p. 110)

Outro meio insidioso que instituições financeiras acabam por utilizar, é justamente prestar seus serviços sem a solicitação do consumidor, o que é vedado pelo inciso III, art.39 do CDC. Neste viés, o consumidor ao retirar um extrato em sua conta bancária, acaba se deparando com uma Transferência Eletrônica Disponível (TED). Em algumas ocasiões, ocorre que o consumidor acaba enfrentando transtornos por não ter o conhecimento de onde possa ter surgido denominado valor, tendo que correr atrás de informações a fim de saber a origem e poder fazer o estorno do mesmo.

Por outro lado, pode-se afirmar com base nos atendimentos ocorridos pelo Procon de Santa Maria, que as principais vítimas dessas práticas é o consumidor hipervulnerável, onde boa parte somente descobre que foi vítima de algum empréstimo não solicitado, ao se deparar com juros descontados em seu contracheque, ou então, ao se deparar com estes descontos diretamente de sua conta corrente.

Como exemplo, segue o seguinte extrato de decisão do TJRS:

Ementa: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE DESCONSTITUIÇÃO DE DÉBITOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DESCONTOS EM CONTA CORRENTE. EMPRÉSTIMO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. ÔNUS DA PROVA. ART. 373, II, DO CPC. DEVER DE RESTITUIR EM DOBRO. DANOS MORAIS VERIFICADOS, NO CASO CONCRETO, EXCEPCIONAOLMENTE. APOSENTADO IDOSO. CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL. QUANTUM INDENIZATÓRIO MINORADO. SENTENÇA REFORMADA NO PONTO. RECURSO INOMINADO PARCIALMENTE PROVIDO.(Recurso Cível, Nº 71008434193, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: José Ricardo de Bem Sanhudo, Julgado em: 30-04-2019)

Conforme visto, algumas formas de empréstimos ocorrem de forma fraudulenta, sem o consentimento do consumidor, pela qual acaba sendo pego de forma desprevenida por tais instituições financeiras, sendo que há interpretações, que quando houver serviços prestados ou produtos remetidos ou entregues sem o consentimento do consumidor, não teria este o dever de fazer a devolução, por se equiparado a “amostra grátis”, conforme dispõe o parágrafo único do art. 39 do CDC.

Ainda, segundo observado pelos atendimentos ocorridos pelo Centro de Prevenção e Tratamento do Superendividamento, boa parte dos contratos que são efetuados por meio de práticas abusivas referente a empréstimos, é comum a inexistência da assinatura do consumidor, justamente por não ter contratado, sendo este efetuado de forma ilegal.

4 ANÁLISE DOS CASOS ATENDIDOS NO CENTRO DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Leciona Cabral (2012, p. 41) "A CRFB/88, que se tornou conhecida como 'Constituição Cidadã' - alcunha conferida por Ulysses Guimarães, então Presidente daquela Assembleia Nacional Constituinte, inspirou a existência das leis de tutela dos desiguais, sendo o CDC uma delas". Neste viés, o referido Código, tendo seus fundamentos com base na Constituição Federal/88, é utilizado como principal ferramenta pelos órgãos de proteção ao consumidor com intuito de protegê-los diante das fraudes nas relações consumeristas.

O Procon Municipal de Santa Maria-RS ao efetuar atendimentos referentes aos empréstimos não solicitados pelo consumidor idoso hipervulnerável perante práticas abusivas de instituições financeiras, vem aplicando o Código Defesa do consumidor por meio dos seguintes artigos: Art. 6 inciso III - em razão da falta de informação; Art. 39 incisos III, IV – pela prestação de serviço sem a solicitação do consumidor e por prevalecer de sua idade quando idoso; Art. 42 – quando cabível a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente da renda do consumidor.

O art. 6 no que tange a falta de informação, se dá praticamente por todos os consumidores idosos que compareceram ao Procon, pois são pegos desprevenidos por depósitos e descontos efetuados em seus rendimentos. Não possuindo sequer alguma informação prévia quanto ao empréstimo fornecido, simplesmente o valor é transferido diretamente para a conta do consumidor hipervulnerável por estas instituições financeiras, os tornando vítimas de práticas abusivas.

Sendo assim, quando o consumidor idoso comparece ao órgão administrativo a fim de formalizar a sua reclamação, é verificado primeiramente todos os documentos trazidos pelo mesmo, devendo estar especificado o nome da instituição financeira e o valor depositado ou descontado indevidamente de seus rendimentos. Após, restando comprovada a ocorrência do empréstimo não solicitado, é registrado o Boletim de Ocorrência mencionando o fato ocorrido, posteriormente, o B.O é juntado com os demais documentos na reclamação e remetidos ao fornecedor.

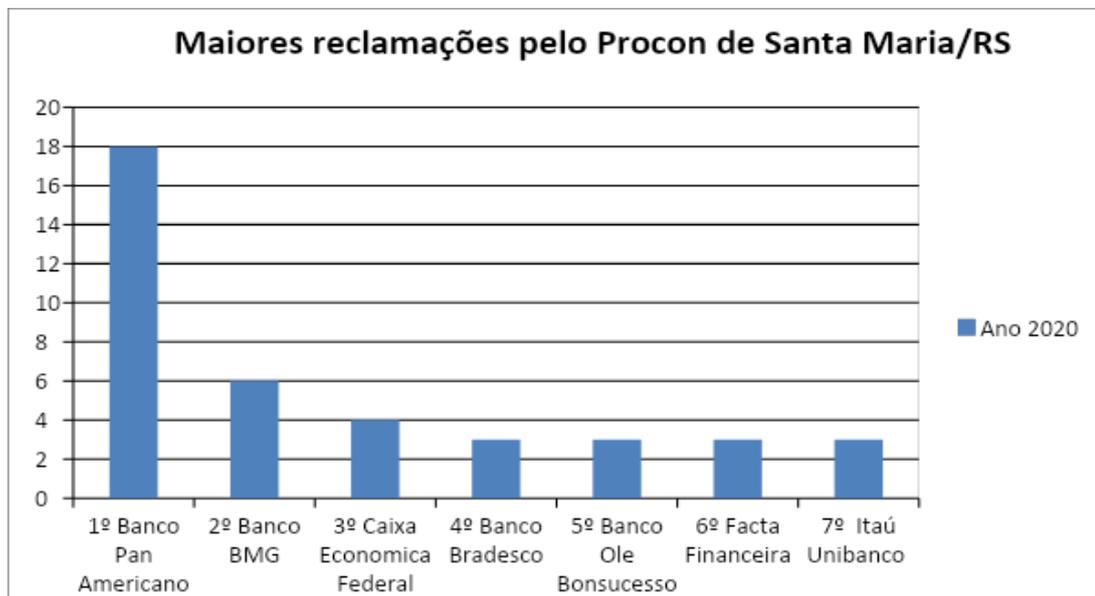
Cabe referir, que existe a possibilidade da reclamação ser formalizada pelo consumidor através da plataforma do Consumidor.gov, quando estas instituições se encontram devidamente cadastradas no portal. Além de ser mais cômodo para o consumidor, a empresa possui até 15 dias para dar uma resposta, o que torna mais célere devido a urgência do consumidor idoso hipervulnerável em poder resolver sua pretensão. Por

outro lado, é comum que em razão da idade ou das dificuldades sofridas pelo consumidor hipervulnerável, este acabe por recorrer ao Procon, que por meio da aplicação do Código Defesa do Consumidor, irá ajudá-lo em sua pretensão através do portal quando preferível.

Normalmente, as reclamações que são operadas pelos atendentes, são efetuadas através do Sindec (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), uma vez que nem todas as empresas se encontram cadastradas na plataforma do Consumidor.gov, além de que boa parte destas instituições financeiras possuem Cip eletrônica, contribuindo para obter uma resposta rápida, caso contrário, é enviado uma A.R ao fornecedor, o que leva mais tempo para haver a resolução do problema.

Em 22 de outubro de 2020, no órgão foi observado através do relatório estatístico no menu Sindec¹⁰, quais as instituições financeiras se encontram no ranking de fornecedores no atendimento/reclamação, com base nos atendimentos formalizados no referido órgão no ano de 2020. Observou-se por meio deste portal, que os Bancos: Panamericano, BMG e, Caixa Econômica Federal, por vez, são o que encontram liderando nas primeiras colocações quanto aos maiores números de reclamações no município, conforme se demonstra na figura 1:

Figura 1

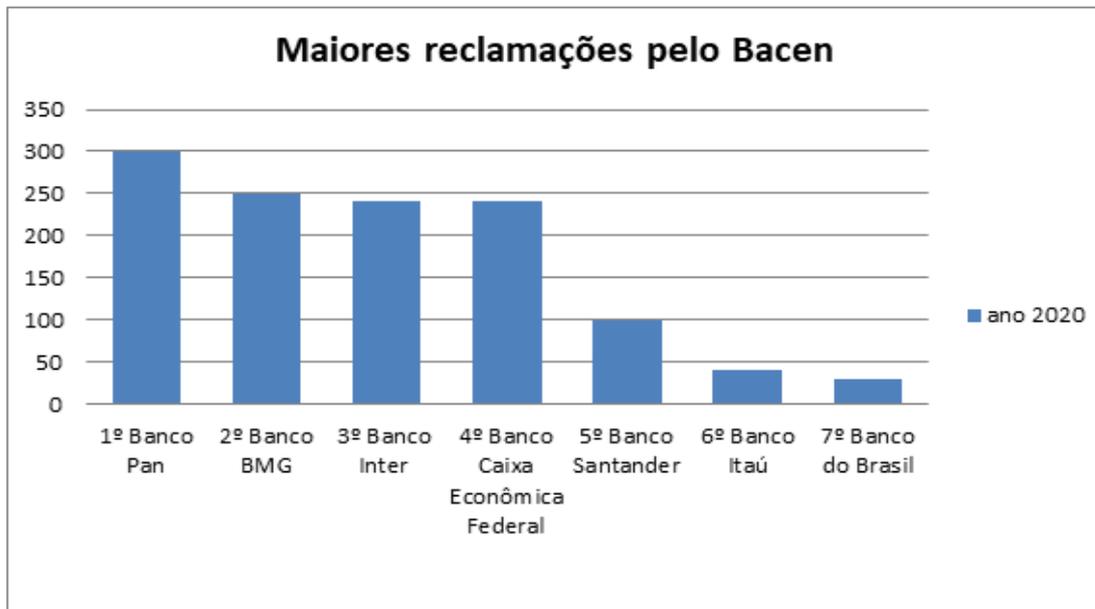


Semelhantemente, por meio do relatório estatístico fornecido por Wellton Máximo -

¹⁰ O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), na linha do que determinam os artigos 105 e 106 da Lei nº 8.078, é uma política pública, que permite o registro dos atendimentos individuais a consumidores, a instrução dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de atendimento e fluxos internos dos Procons integrados e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Repórter da Agência Brasil, sendo publicado pelo *site* Agência Brasil, no dia 15/10/2020, percebeu -se que os bancos com maiores reclamações pelo Banco Central, são exatamente o banco Panamericano e o banco BMG, os tornado nas instituições financeiras mais reclamadas em todo território nacional, conforme pode ser demonstrado na figura 2:

Figura 2



Segundo o depoimento do repórter, grande parte das reclamações registradas pelo Banco Central e consideradas procedentes é “por irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, ao sigilo ou à legitimidade das operações e serviços relacionados a operações de crédito”. (MÁXIMO, 2020)

Dispõe ainda, Laís Lis, que em 2020, o “Banco Central considerou procedentes 1.464 reclamações de clientes registradas contra o banco PAN entre julho e setembro. O banco tem 5,733 milhões de clientes”. (LIS, 2020)

O Procon de Santa Maria/RS, tem recebido em média desde o ano de 2019 até 2020 em torno de 3 casos por semana no que diz respeito a práticas abusivas, onde vem atuando fortemente em defesa do consumidor idoso hipervulnerável através do Código Defesa do Consumidor, uma vez que são vítimas recorrentes destas práticas por parte das instituições financeiras.

Felizmente, boa parte dos casos que chegam ao Procon, no que tange aos empréstimos não solicitados por estas instituições, são resolvidos no próprio órgão do Procon, porém quando isto não ocorre, o consumidor é orientado a procurar o JEC (Juizado

Especial cível), a fim de lograr êxito em sua pretensão. Nesse viés, podemos citar como exemplo, quando o consumidor possui valores descontados indevidamente de seus rendimentos e, ao solicitar a restituição em dobro destes valores no órgão administrativo do Procon, conforme preceitua o art.42 do CDC, acabam por receber somente parte do que teriam direito, tendo que recorrer posteriormente ao judiciário para cobrar a diferença.

Algo de suma importância e que tem colaborado fortemente em prol do consumidor, é a atuação do Superendividamento juntamente do Procon, assim, consumidores que se encontram inadimplentes de forma indevida, recebem assistência para poderem resolver suas demandas, em uma espécie de mediação com os fornecedores. Deste modo, o consumidor idoso hipervulnerável que acabou vítima de algum empréstimo não solicitado, tem a oportunidade de expor suas queixas frente a instituição financeira e de procurar obter a resolução de seus problemas pelo Centro de Prevenção e Tratamento do Superendividamento.

Por meio de uma pesquisa publicada pelo *site* MinutoMT, em 30 de setembro de 2020, restou demonstrado que no mês de janeiro deste ano, o total de consumidores negativados chegou a 61,3 milhões, sendo equivalente a 39,2% da população adulta. Por vez, 33% deste cenário de negativados, se deu na faixa de 65 a 84 anos, o que demonstra que a pessoa idosa é quem compõe na maior parte o grupo de consumidores vulneráveis ao assédio de bancos e empresas de crédito. (Online, 2020)

CONCLUSÃO

É de suma importância discutir o tema escolhido, considerando que o consumidor idoso hipervulnerável vem sofrendo constantemente por meio de práticas abusivas através de empréstimos não solicitados por instituições financeiras.

Neste viés, sendo o Código de Defesa do Consumidor, uma ferramenta que elenca o direito do consumidor e, tendo como objetivo efetivar suas garantias, é aplicado constantemente pelo Centro de Prevenção e Tratamento do Superendividamento, com intuito de cancelar contratos gerados por meio de práticas abusivas referente aos empréstimos não solicitados pelo consumidor idoso hipervulnerável perante instituições financeiras.

Através dos artigos que são elencados pelo Código Defesa do Consumidor, o Procon de Santa Maria procura dirimir conflitos advindos ao consumidor, além de responsabilizar as instituições financeiras que se valem antes da vulnerabilidade do consumidor idoso, para

beneficiar-se ilicitamente.

Deste modo, a fim de evitar situações em que o consumidor idoso venha ser ludibriado e pego desprevenido por cláusulas insatisfatórias, ao receber atendimento no referido órgão, é orientado pelos atendentes a futuramente não assinar nenhum termo de contrato sem fazer uma leitura prévia, de estar acompanhado por alguém de sua confiança durante alguma contratação, bem como de se valer do direito de informação conforme dispõe art. 6 do CDC.

A escolha desse tema deu-se em razão do crescente número de procura no Procon de Santa Maria neste sentido, pois o consumidor se depara com transferência de valores em sua conta corrente ou benefício, sem ter o devido conhecimento quanto à origem do empréstimo. Infelizmente, em certos casos, o consumidor não percebe a tempo o depósito efetuado, tendo somente descoberto ao defrontar-se com os descontos já efetuados diretamente de seus rendimentos.

Percebeu-se ao longo desta pesquisa, que em boa parte das reclamações efetuadas, o consumidor obtém o cancelamento referente aos empréstimos, mas que raramente recebe o ressarcimento em dobro quando devido, e, em alguns casos somente auferir parte dos valores que lhes foram descontados, tendo que recorrer judicialmente para discutir seus direitos. Assim como, restou evidente que diversos consumidores possuem seus dados vazados para certas instituições financeiras, que se valem das mesmas para formularem os empréstimos indevidamente, o que tem colaborado para o crescente número de atendimentos Centro de Prevenção e Tratamento do Superendividamento.

Em razão de fazer estágio no Procon de Santa Maria e ter certa sensibilidade no que tange aos vulneráveis, me senti impactada com os atendimentos voltados a este tema, levando-me a refletir até que ponto o consumidor idoso hipervulnerável pode ser enganado facilmente pelas instituições financeiras e vem sendo prejudicado nas relações de consumo através de condutas fraudulentas e de prevaricação, em razão das debilidades advindas da idade do consumidor.

Observar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor por estes órgãos é, portanto, de suma relevância para combater e auxiliar o consumidor em relação às práticas abusivas. Faz-se importante não somente para o meio acadêmico, mas para a sociedade em si, já que se trata de relações de consumo e precisamos estar atentos quanto aos riscos advindos desta relação.

A presente pesquisa foi satisfatória, auxiliou não somente para o crescimento acadêmico e profissional, mas para o crescimento pessoal.

Uma sugestão a ser refletida no curso de Direito, seria quanto à aplicação dos direitos

fundamentais elencados na Constituição Federal, Código Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso por parte do Estado. Se quando infringindo alguma norma em relação a essas Leis, o Estado deveria oferecer alguma penalização mais drástica à conduta do agente e, se não, seria o Estado o principal responsável pela infração dessas normas, já que em certos momentos não cumpre com a sua função, bem como viola as próprias normas.

Por fim, conclui-se que maior parte dos empréstimos não solicitados se dão por meio da obtenção de dados do consumidor, que a aplicação do Código Defesa do Consumidor pelo Centro de Prevenção e Tratamento do Superendividamento tem gerado efeitos quanto aos cancelamentos destes empréstimos gerados ilicitamente e, que por meio da aplicação do CDC o consumidor lesado por esta prática, tem conseguido reaver na maioria dos casos o que fora descontado de seus rendimentos, além da desvinculação destes empréstimos não solicitados por ele.

REFERÊNCIAS

BANDEIRA, Carlos. **Hipossuficiência e Vulnerabilidade**. Blog do Ponto, 2017. Disponível em: <https://blog.pontodosconcursos.com.br/hipossuficiencia-e-vulnerabilidade/>. Acesso em 24 set.2020.

BRASIL. **Constituição** (1988). **Constituição** da República **Federativa** do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 14 jun. 2020.

BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em: 12 abr. 2020.

BRASIL. **Estatuto do idoso**: lei federal nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Brasília, DF: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2004.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Governo Federal. **O que é Sindec**. Disponível em: [https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec#:~:text=O%20Sistema%20Nacional%20de%20Informa%C3%A7%C3%B5es,do%20Consumidor%20\(SNDC\)%20e%20de](https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec#:~:text=O%20Sistema%20Nacional%20de%20Informa%C3%A7%C3%B5es,do%20Consumidor%20(SNDC)%20e%20de). Acesso em: 02 dez. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do RS. Apelação cível nº 70081098758/RS. Relator: Guinther Spode. Décima Primeira Câmara Cível, julgado em 16/03/2020. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=70081098758&conteudo_busca=ementa+completa. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do RS. Apelação cível nº 70082884214/RS. Relatora: Ana Paula Dalbosco. Vigésima Terceira Câmara Cível, julgado em 29/10/2019. Disponível em:

https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba= jurisprudencia\ q= 70082884214 & conteudo_busca= ementa completa. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do RS. Apelação cível nº 70082884214/RS. Relatora: Ana Paula Dalbosco. Vigésima Terceira Câmara Cível, julgado em 10/12/2019. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba= jurisprudencia\ q= 70082913815 & conteudo_busca= ementa completa. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do RS. Recurso Inominado nº 71008434193/RS. Relator: José Ricardo de Bem Sanhudo. Primeira Turma Recursal Cível, julgada em 30/04/2019. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba= jurisprudência\ q= 71008434193 & conteúdo busca= ementa completa>. Acesso em: 15 set. 2020.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 6. Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 104.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e, *O direito do consumidor comentado* – Rio de Janeiro: Forense, 1991, p. 218-219, *apud* EFING, Antônio Carlos, *Fundamentos do direito das relações de consumo* – 2ª ed. – Curitiba : Juruá, 2004.

BERTOLIN, Giuliana; VIECILI, Mariza. Abandono Afetivo do Idoso: Reparação Civil ao Ato de (não) Amar? Revista Eletrônica de Iniciação Científica. Itajaí, Centro de Ciências Sociais e Jurídicas da UNIVALI. v. 5, n.1, p. 338-360, 1º Trimestre de 2014. Disponível em: www.univali.br/ricc - ISSN 2236-5044.

CABRAL, Hildeliza Lacerda Tinoco Boechat. *Síntese de Direito do Consumidor*. Itaperuna: Gráfica e Editora Hoffmann, 2012.

CAMARANO, Ana Amélia e PASINATO, Maria Tereza. Introdução in: **Os Novos Idosos Brasileiros: Muito Além dos 60?**. Rio de Janeiro: IPEA, 2004.

CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de direito do consumidor. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CARVALHO, Diógenes Faria; FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. Cláudio Lamachia, Marié Miranda, Cláudia Lima Marques (org.). **Estudos de Direito do Consumidor**. Brasília: OAB, Conselho Federal, 2018.

COLOSSAL, Jane de Araújo, *Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Dicionário Jurídico, 2007.

Dicionário do desenvolvimento. Vulnerabilidade. Disponível em: <https://desenvolvimento.com/portfolio/vulnerabilidade/>. Acesso em 21 set.2020.

EFING, Antônio Carlos, *Fundamentos do direito das relações de consumo* – 2ª ed. – Curitiba: Juruá, 2004, p. 197.

FILOMENO, José Geraldo Brito et al. Dos direitos do Consumidor: conceito de consumidor. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Dos direitos do Consumidor: conceito de consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2007. Cap. 1, p. 28. Revista atualizada e

ampliada.

FINDELSTEIN, Maria Eugênia Reis. SACCO NETO, Fernando. **Manual de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GESUAS. Estatuto do Idoso: Marco para os direitos da pessoa idosa. Disponível em: <https://www.gesuas.com.br/blog/estatuto-do-idoso/>. Acesso em: 10 set. 2020.

JUSBRASIL. **O que prevê o princípio da vulnerabilidade?** - Áurea Maria Ferraz de Sousa. Disponível em: [https://lfg.jusbrasil.com.br/noticias/1236524/o-que-preve-o-principio-da-vulnerabilidade-aurea-maria-ferraz-de-sousa#:~:text=Princ%C3%ADpio%20da%20Vulnerabilidade-,O%20que%20prev%C3%AA%20o%20princ%C3%ADpio%20da%20vulnerabilidade,%C3%81rea%20Maria%20Ferraz%20de%20sousa%20Text=Trat%C3%A1%20De%20de%20princ%C3%ADpio%20norteador,abrangidas%20por%20este%20diploma%20legal.&text=6%C2%BA%20S%C3%A3o%20direitos%20b%C3%A1sicos%20do,\(...\)](https://lfg.jusbrasil.com.br/noticias/1236524/o-que-preve-o-principio-da-vulnerabilidade-aurea-maria-ferraz-de-sousa#:~:text=Princ%C3%ADpio%20da%20Vulnerabilidade-,O%20que%20prev%C3%AA%20o%20princ%C3%ADpio%20da%20vulnerabilidade,%C3%81rea%20Maria%20Ferraz%20de%20sousa%20Text=Trat%C3%A1%20De%20de%20princ%C3%ADpio%20norteador,abrangidas%20por%20este%20diploma%20legal.&text=6%C2%BA%20S%C3%A3o%20direitos%20b%C3%A1sicos%20do,(...).). Acesso em 2 set.2020.

JUS.COM.BR. **A vulnerabilidade do consumidor nos contratos de adesão**. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/68386/a-vulnerabilidade-do-consumidor-nos-contratos-de-adesao>. Acesso em: 25 maio. 2020.

JUS.COM.BR. **A proteção jurídica dos idosos no ordenamento brasileiro**.

Breve panorama histórico, social e jurídico. Disponível em:

<https://jus.com.br/artigos/51664/a-protexao-juridica-dos-idosos-no-ordenamento-brasileiro>. Acesso em: 06 set. 2020.

Lis, Laís. **Banco PAN lidera ranking de reclamações no terceiro trimestre de 2020, informa Banco Central**. G1, Brasília, 15 out. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/10/15/banco-pan-lidera-ranking-de-reclamacoes-no-terceiro-trimestre-de-2020-informa-banco-central.ghtml>. Acesso em: 23 de out.2020.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V. BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MÁXIMO, Welton. **Bancos Pan, BMG e Inter lideram ranking de reclamações ao BC**.

AgênciaBrasil, Brasília, 15 out. 2020. Disponível em:

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-10/bancos-pan-bmg-e-inter-lideram-ranking-de-reclamacoes-ao-bc>. Acesso em: 23 out. 2020.

MinutoMT. **ALERTA | Vulnerabilidade e abusividade geram superendividamento de idosos**. Disponível em: <https://minutomt.com.br/cidades/alerta-vulnerabilidade-e-abusividade-geram-superendividamento-de-idosos/>. Acesso em: 04 nov. 2020.

_____;MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

MIGALHAS. **O direito do consumidor por equiparação**. Disponível em:

<https://www.migalhas.com.br/depeso/298335/os-direitos-do-consumidor-porequiparacao#:~:text=Consumidor%20por%20equipara%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20todo,que%20ultrapassa%20o%20seu%20>

[os-direitos-do-consumidor-porequiparacao#:~:text=Consumidor%20por%20equipara%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20todo,que%20ultrapassa%20o%20seu%20](https://www.migalhas.com.br/depeso/298335/os-direitos-do-consumidor-porequiparacao#:~:text=Consumidor%20por%20equipara%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20todo,que%20ultrapassa%20o%20seu%20)

[os-direitos-do-consumidor-porequiparacao#:~:text=Consumidor%20por%20equipara%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20todo,que%20ultrapassa%20o%20seu%20](https://www.migalhas.com.br/depeso/298335/os-direitos-do-consumidor-porequiparacao#:~:text=Consumidor%20por%20equipara%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20todo,que%20ultrapassa%20o%20seu%20)

objeto. Acesso em: 10 set. 2020.

MIRAGEM, Bruno. Direito do Consumidor: fundamentos do direito do consumidor, direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2016, p.127-128. Disponível em: <https://solicitacao.com.br/files/conteudo/53/cursodedireitodoconsumidor2016-brunomiragem.pdf>. Acesso em: 25 maio. 2020.

MORAES, Paulo Valério dal Pai. **Código de defesa do consumidor**: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

MORAES, Tatiana. **Bancos emprestam e cobram sem o cliente pedir**; saiba como se prevenir. Hoje Em Dia, 2019. Disponível em: <https://www.hojeemdia.com.br/primeiro-plano/bancos-emprestam-e-cobram-sem-o-cliente-pedir-saiba-como-se-prevenir-1.747592>. Acesso em 9 out.2020.

NETTO, Felipe Peixoto Braga. Manual de Direito do Consumidor. 10. ed. Salvador: Juspodivm, 2015.

NUNES, Pedro. Dicionário de tecnologia jurídica. 13. Ed. Rev., amp. E atual. Por Artur Rocha. Rio de Janeiro: Renovar, 1999.

NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018, n.p. Disponível em: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Curso% 20de% 20Direito% 20do Consumidor%20-%20 Rizzato%20Nunes%20-%202018.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Curso%20de%20Direito%20do%20Consumidor%20-%20Rizzato%20Nunes%20-%202018.pdf). Acesso em: 04 jun. 2020.

PINTO, Paulo Cesar. **Relações de Consumo**. Direitonet, 2013. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/7852/Relacoes-de-consumo>. Acesso em 11 out.2020.

ROSS, John. **Conceito de Consumidor**. Jusbrasil, 2017. Disponível em: <https://johnrossadv.jusbrasil.com.br/artigos/542473885/conceito-de-consumidor>. Acesso em: 13 out. 2020.

SANTOS, Lucas. **Banco Central divulga lista de bancos com maiores índices de reclamação**. fdr, 2020. Disponível em: <https://fdr.com.br/2020/10/18/banco-central-divulga-lista-de-bancos-com-maiores-indices-de-reclamacao/>. Acesso em: 23 out. 2020.

SOLEIS. Consumidor: **Direitos Básicos do Consumidor**. Portal Legislação do Brasil: Editora Soleis. Disponível em: <http://www.soleis.com.br/consumidor.htm>. Acesso em: 15 out. 2020.

STJ. AgRg no Ag 1299116/SP, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 01/03/2016, DJe 10/03/2016. Acesso em: 20 set. 2020.

TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor**. 7. Ed. Rio de Janeiro: Forense - São Paulo: Método, 2018, p.49. Disponível em: <https://www.solicitacao.com.br/files/conteudo/44/manual-de-direito-do-consumidor---flavio-tartuce---2018.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2020.