

UEPB - UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CCJ – CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

RAFAELA DE SOUZA NÓBREGA

**OS CONTRATOS DE OFERTA AO CRÉDITO E A DEFESA DO CONSUMIDOR
IDOSO**

CAMPINA GRANDE - PB
2011

RAFAELA DE SOUZA NÓBREGA

OS CONTRATOS DE OFERTA AO CRÉDITO E A DEFESA DO CONSUMIDOR IDOSO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharel em Direito pelo Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Estadual da Paraíba.
Área de Concentração: Direito do Consumidor
Orientador (a): Prof^a Msc Micheline Maria Machado de Carvalho

Campina Grande - PB
2011

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL – UEPB

N754c Nóbrega, Rafaela de Souza.
Os contratos de oferta ao crédito e a defesa do consumidor idoso [manuscrito] / Rafaela de Souza Nóbrega.– 2011.
64f.
Digitado.
Trabalho Acadêmico Orientado (Graduação em Direito) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas, 2011.
“Orientação: Profa. Ma. Micheline Maria Machado de Carvalho, Departamento de Direito Público”.

1. Direito do consumidor I. Título.

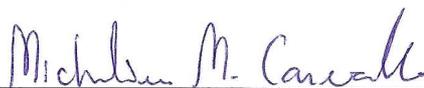
21. ed. CDD 343.071

RAFAELA DE SOUZA NÓBREGA

**OS CONTRATOS DE OFERTA AO CRÉDITO E A DEFESA
DO CONSUMIDOR IDOSO**

Monografia apresentada como Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Graduação em Direito da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, em cumprimento necessário à exigência para obtenção do título e grau de Bacharel em direito.

Aprovada em 14/06/2011.



Prof^ª Msc Micheline Maria M. de Carvalho / UEPB
Orientadora



Prof^ª. Renata Sobral/ UEPB
Examinadora



Prof^ª. Milena Melo/ UEPB
Examinadora

Dedico este projeto, inicialmente, a todos aqueles ignorados pela sociedade, que tanto precisam de ajuda, mas que ainda sofrem pela mão do egoísmo. Por conseguinte, oferto esta conquista também a minha irmã Renata Nóbrega (*in memoriam*), tão querida!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, se faz essencial pensar em Deus neste momento e agradecê-lo toda a oportunidade conferida e os instrumentos disponibilizados para o desempenho de mais uma tarefa, bem como, por me cercar de uma família que sempre me amparou e incentivou.

Em seguida, reconhecer a importância da Universidade Estadual da Paraíba por fornecer a estrutura e os profissionais necessários com o único fim de ensinar e educar novos cidadãos. Ressaltando a dedicação e compreensão conferida pela professora e orientadora Micheline Maria Machado de Carvalho.

Gostaria também de lembrar a paciência e o comprometimento de Robson Nóbrega, Francisco Hipólito, Edilamar de Souza, Thayse Tanouss, Pedro Henrique e Raquel Nunes, que, de diferentes formas, sempre estiveram contribuindo para minha própria superação e desenvolvimento.

Finalmente, faz necessário lembrar-se de todos aqueles outros que, anonimamente ou não, influenciaram na formação da pessoa que sou hoje, disciplinando minhas condutas, dando bons exemplos, mostrando os caminhos probos e me erguendo a cada queda, ensinando que obstáculos não existem, pois basta ultrapassá-los para seguir em frente.

"Anima-te por teres de suportar as injustiças;
a verdadeira desgraça consiste em cometê-las."

Pitágoras de Samos

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal
CONSIF	Confederação Nacional das Instituições Financeiras
DJ	Diário de Justiça
DPDC	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
EI	Estatuto do Idoso
IBRAJUS	Instituto Brasileiro de Administração do Sistema Judiciário
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LOJE	Lei de Organização e Divisão Judiciárias
MP	Ministério Público
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TJBA	Tribunal de Justiça da Bahia
TJRJ	Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

RESUMO

O presente trabalho visa a análise de dois universos, o primeiro deles é o da pessoa do idoso através da Lei nº. 10.741/03 (Estatuto do Idoso) e o segundo é o da figura do consumidor mediante a Lei nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), ambos inseridos no contexto das relações de consumo, e mais precisamente dentro da dinâmica da oferta de crédito. É através deste quadro que serão apresentadas as práticas abusivas praticadas pelos fornecedores, que compõem o Sistema Financeiro, no momento da concessão de crédito aos consumidores idosos. Estes, por sua vez, devido a sua vulnerabilidade e hipossuficiência são vítimas de ofertas enganosas e abusivas, culminando assim, desde o seu nascedouro, em relações contratuais desequilibradas, colocando o idoso em situação de desvantagem. Além disso, no decorrer do cumprimento dos contratos as cláusulas abusivas são também um problema a ser analisado, visto sua maior incidência nos Contratos de Adesão, que, nesta mesma conjuntura é a forma mais utilizada para a realização do Empréstimo Consignado. Igualmente, outro ponto a ser discutido dentro dessa ótica de abuso, é a oferta de crédito através do Empréstimo Consignado, vez que, sua incidência é maior no público com mais de 60 (sessenta) anos, ou seja, os idosos aposentados. Neste sentido, através deste trabalho percebeu-se a necessidade em se fiscalizar e conter a conduta manifestamente abusiva das financeiras na oferta de crédito aos consumidores idosos, com o fim de garantir-lhes seus direitos e fazer valer as medidas protetivas e especiais que a própria Lei vigente prevê para este público. Contudo, o problema enfrentado não se traduz por ausência de norma, tendo em vista que esta existe e é bastante abrangente, na verdade, o que falta é a aplicabilidade da Lei e maior atuação do Poder Público na proteção dos interesses do cidadão idoso inserido no mercado consumerista. Para a realização do trabalho foi necessária a pesquisa bibliográfica, baseada em consultas literárias, artigos científicos, notícias, jurisprudências e legislação vigente e pesquisas no meio eletrônico.

Palavras-Chave: Idoso. Consumidor. Oferta de Crédito. Abusividade.

ABSTRACT

This work aims to analyze two universes, the first one is the Elder people through the Law n°. 10.741/03 (Estatuto do Idoso) and the second one is the consumer, through the Law n°. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), both inserted in the context of the consumer relationship, and more precisely inserted in the dynamic of the credit offer. Its through this frame that will be presented the abusive practices of the suppliers, that makes the Financial System, in the moment of the credit to the old consumers. This one, duo their vulnerability and weakness are victims of the deceiving and abusive offers, thus leading, since their born, in unbalanced contractual relationships, putting the elders in a disadvantage situation. Besides that, in the process of the fulfillment of the contract, the abusive terms are a problem to be analyzed, duo their great occurrence in the Contracts of Adhesion, that in this same conjuncture is the most utilized in the realization of the Payroll Loan. Equally, another point to be discussed inside the abuse theme, is the credit offer through the Payroll Loan, once that, their incidence is greater in the elder people with more than 60 (sixty) years old, the retired elders. In this thinking, this work realized the necessity of to supervise and to contain the abusive conduct of the financial credit offer to the elder consumers, with the objective of guarantee their rights and makes prevail the protective and special measures that the law provides for this public. However, the problem faced is not the lack of Law, once the Law is very embracing, in truth, there is a lack of the application of this Law and the effectiveness of the Public Power in the protection of the elders interesting inside the consumer market. For the accomplishment of the work it was necessary the bibliographic research, based in the literary queries, scientific papers, news, jurisprudences and the current law and the research through electronic means.

Keywords: Elder. Consumer. Credit Offer. Abusive.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 AS RELAÇÕES CONSUMERISTAS E O CONSUMIDOR IDOSO.....	13
2.1 O consumidor e o fornecedor no Sistema Financeiro.....	13
2.2 Evolução do Direito protecionista do Idoso.....	15
2.3 A pessoa do idoso e seus aspectos biológicos.....	17
2.4 A vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor idoso.....	18
2.5 Garantias consumeristas dentro da lei nº. 10.741/2003 (Estatuto do Idoso).....	22
3 DA OFERTA DE CRÉDITO À RELAÇÃO CONTRATUAL NA LEI 8.078/90 (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR).....	26
3.1 Conceito e Princípios da Oferta.....	26
3.2 Práticas Abusivas na Oferta de Crédito.....	31
3.3 Princípios das relações contratuais.....	34
3.4 Do Contrato de Adesão.....	38
3.5 Cláusulas Abusivas e o Contrato de empréstimo.....	40
4 A AÇÃO PROTETIVA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS NA DEFESA DO CONSUMIDOR IDOSO.....	44
4.1 Órgãos de proteção ao idoso.....	44
4.2 Sistema de defesa do consumidor.....	47
4.3 A proteção e defesa do consumidor idoso na oferta do crédito.....	52
4.3.1 Esferas Administrativas e Judiciais.....	53
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
REFERÊNCIAS.....	58
ANEXOS.....	62

1 INTRODUÇÃO

O Direito do Consumidor é regido por normas de ordem pública e interesse social, que visam à proteção do consumidor, que é parte vulnerável na relação de consumo. A repressão e a punição de práticas abusivas contra aquele grupo têm um papel fundamental no processo de instrumentalização dos direitos e garantias assegurados aos consumidores.

A promulgação do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) representa a adoção de um micro-sistema de normas que busca atender os anseios e necessidades de uma sociedade de consumo, onde é latente a relação de desigualdade entre consumidor e o fornecedor, cujo objetivo nada mais é do que a forma de concretizar direitos constitucionais que os cidadãos possuem.

Por intermédio de uma Política Nacional das Relações de Consumo, o Código visa harmonizar e compatibilizar princípios constitucionais, aparentemente contraditórios, como a defesa do consumidor e a liberdade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a tornar viáveis os princípios nos quais se funda a ordem econômica.

Acerca dos princípios gerais norteadores previstos pelo Código de Defesa do Consumidor, segundo se extrai do Artigo 4º da Lei 8.078/90 podem ser apontados os seguintes: da vulnerabilidade, do dever governamental, da garantia de adequação, da boa-fé nas relações de consumo, da informação, do acesso a justiça. Tais princípios são responsáveis em garantir a preservação dos direitos consumeristas e evitar, como também punir, as práticas abusivas cometidas pelos fornecedores.

Os contratos de adesão são a marca da sociedade de consumo, o processo de desenvolvimento econômico, industrialização, globalização, internet, enfim toda a sistemática que envolve a prática de consumo evoluiu e trouxe benefícios e também prejuízos para os cidadãos.

Especificamente, quando se trata dos contratos de adesão para o fim de empréstimos, aquisições de cartão de crédito, dentre outros serviços ligados ao sistema financeiro no geral, nem sempre os citados princípios são respeitados, e, ainda que as instituições financeiras representem um grupo específico, estas também estão sujeitas as normas previstas no CDC, uma vez que são fornecedoras de serviços, sendo tal condição, devidamente pacificada perante a jurisprudência dos Tribunais, uma vez que, em suas decisões é utilizado o CDC como base de fundamentação para as condutas abusivas dos bancos e demais instituições do sistema financeiro.

Sob esse aspecto, as principais problemáticas enfrentadas pelos órgãos de proteção ao consumidor são os diversos abusos cometidos pelas financeiras no exercício de suas atividades no mercado, quais sejam, ofertas abusivas, juros manifestamente excessivos, contratos com cláusulas ilegais, entre outras questões, que necessitam de solução. No estudo das normas de proteção ao consumidor merece destaque um grupo alvo que além de merecer a aplicação da lei consumerista, quando se encontram na posição de consumidor, merecem ainda maior atenção diante de sua condição etária, trata-se do consumidor idoso.

A Lei 10.741/03 (Estatuto do Idoso) estabelece que idoso é toda pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, não diferenciando se o idoso se encontra em pela capacidade física e mental ou se é senil e incapaz, sendo em qualquer situação amparado pela Lei. Nesse diapasão, o Estatuto do Idoso prevê expressamente em seu texto que, é dever do Poder Público a proteção e a defesa dos direitos do idoso, de forma a garantir a preservação de sua dignidade e de todas as garantias constitucionais inerentes a qualquer cidadão.

Assim, embora o idoso possua sua total lucidez, este é considerado tanto pelo que preconiza o próprio Estatuto, quanto diante das relações de consumo, como parte vulnerável, necessitando de tratamento especial e prioritário, e, no que concerne aos fornecedores de produtos e serviços, o atendimento prestado deve ser imediato e individualizado.

Ocorre que, mesmo existindo uma norma protetiva ao consumidor e em especial ao idoso, as práticas de financeiras e bancos demonstram um total desrespeito a esse grupo específico. O que se vê constantemente, é que esses fornecedores de crédito e serviços ao consumidor, com o objetivo de atingir suas metas e alavancar o maior lucro possível, utilizam-se da vulnerabilidade do idoso o quanto podem, para persuadir e levar o cliente a erro, tirando vantagem e incidindo nas mais variadas práticas abusivas previstas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Especificamente, é na oferta do crédito onde mais os idosos são expostos, uma vez que, o consumidor ao se encaminhar a uma financeira, já o vai fragilizado economicamente, e, porque não, emocionalmente, tendo em vista que, o indivíduo ao solicitar um empréstimo, o vai com o intuito de resolver seus problemas econômicos.

Contudo, as financeiras, utilizam-se dessa fragilidade para impor cláusulas abusivas, isso, quando apresentam o Termo de Adesão ao cliente, pois, na maioria das situações, o consumidor assina contratos, sem nem ao menos ter a oportunidade de analisá-los, confiando apenas naquilo que lhe é dito por quem está ofertando.

Considerando a grande incidência de práticas abusivas feitas em face de contratos de adesão fornecidos por financeiras e bancos é que se pretende analisar, abordando as questões concernentes a vulnerabilidade do consumidor idoso, a ação do Poder Público no combate as práticas abusivas cometida pelas financeiras no que se refere a oferta do crédito ao idoso, através de um estudo crítico de interpretação da legislação pertinente, qual seja, o Estatuto do Idoso, o Código de Defesa do Consumidor e normas e regulamentos sobre o tema.

Tal estudo tem fundamental importância, principalmente por tratar da atuação do Poder Público em prevenir e coibir as condutas abusivas por parte das instituições financeiras quanto a oferta do crédito a um grupo vulnerável, qual seja, o consumidor idoso.

Além disso, visa-se apresentar no presente estudo através de uma metodologia desenvolvida por uma pesquisa feita numa bibliografia especializada, bem como, em artigos e notícias publicados na internet, jurisprudência dos tribunais, visando com isso analisar os problemas enfrentados pelos consumidores idosos quanto a oferta do crédito pelas instituições financeiras no mercado atual.

2 DAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS E O CONSUMIDOR IDOSO

2.1 O CONSUMIDOR E O FORNECEDOR NO SISTEMA FINANCEIRO

No início do desenvolvimento do mercado, o Direito do Consumidor como se conhece hoje, não era aplicado a todos os tipos de relações de consumo, contudo, com o passar do tempo, a aquisição de produtos e a prestação de serviços foi se diversificando originando diferentes relações e impulsionando a criação de Leis que equilibrassem o comércio de produto e serviços, concomitante a essa evolução surgiram relações mais complexas, tais como as estabelecidas na órbita do Sistema Financeiro.

O Sistema Financeiro, de acordo com a opinião traduzida pelo professor Martsung F.C.R Alencar, envolve atividades ligadas a intermediação, a habitualidade e o lucro, que são elementos tipificadores da atividade mercantil. Tanto isto que o banqueiro é chamado comerciante do crédito, eis que seu negócio consiste em intermediar, com recursos obtidos de terceiros, operações em que é usado o crédito. (ALENCAR, 2006, p.1).

Por muito tempo os contratos estabelecidos dentro deste sistema não eram considerados contratos de consumo e por sua vez, não eram regidos pelo Código de Defesa do Consumidor, contudo, com o desenvolvimento da sociedade e do interesse estatal em amparar e proteger a figura do vulnerável nasceu o começo da discussão e da necessidade em se enquadrar aquele cliente que assina um contrato com um banco no patamar de consumidor e com isso protegê-lo contra os abusos que, porventura, eram lhe causados.

Assim, antes de falar sobre como se configuram as relações de consumo no Sistema Financeiro, se faz necessário trazer a tona conceitos básicos acerca destas relações. De maneira simples a relação jurídica de consumo se caracteriza por apresentar dois pólos, nos quais se encontra de um lado a figura do consumidor e do outro o fornecedor, tendo por objeto a permuta de produtos e serviços. O Código de Defesa do Consumidor (CDC), por sua vez, é o instituto que regulamenta a organização dessas relações consumeristas. Conforme definição de Cláudio Bonatto:

[...] podemos conceituar a relação jurídica de consumo como o vínculo que se estabelece entre um consumidor, destinatário final, e entes a ele equiparados, e um fornecedor profissional, decorrente de um ato de consumo, a qual sofre a incidência da norma jurídica específica, com o objetivo de harmonizar as

interações naturalmente desiguais da sociedade moderna de massa. (BONATTO, 2001, p. 19).

De maneira ampla, a Lei 8.078/90 define consumidor como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. (Artigo 2º, *caput*). Já no que concerne ao conceito de fornecedor, a referida Lei em seu Artigo 3º também traz uma definição, qual seja:

Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como entes despersonalizados, que desempenham atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL, 1990).

Nesse diapasão, através de interpretação inferida pelo citado artigo, todos aqueles que são responsáveis pela oferta de produtos ou serviços são considerados fornecedores, abarcando desse modo todos que estão dentro do Sistema Financeiro e que interagem no mercado consumerista.

No que concernem as relações contratuais, na esfera do Sistema Financeiro, já houve muitos questionamentos se estes contratos se tratavam ou não de relação de consumo, no entanto, após observar os conceitos de consumidor e de fornecedor, percebe-se que não existe qualquer óbice em enquadrar a figura do cliente e do ofertante como partes numa relação de consumo. Além disso, os contratos estabelecidos na oferta de crédito colocam o contratante em uma situação de hipossuficiente, tendo em vista que o cliente fica submetido às condições impostas pelo fornecedor do crédito.

A seguir, o ponto de vista do professor Martsung F.C.R. Alencar que corrobora com a opinião acerca da aplicabilidade do CDC aos contratos estabelecidos no Sistema Financeiro:

Portanto, na medida em que se tem, como preocupação central do CDC, a busca do equilíbrio contratual, da boa-fé, da vedação à onerosidade excessiva, há que se admitir sua aplicação aos contratos bancários, especialmente para dar ensejo à revisão do contrato e anulação das cláusulas abusivas, bem como interpretação e mesmo modificação contratual que conduza ao equilíbrio, impedindo o locupletamento ilícito dos bancos em detrimento dos consumidores. (ALENCAR, 2006, p. 02).

Vale ressaltar, contudo, que tais questionamentos, acerca da incidência do CDC as operações de crédito, já foram devidamente pacificados, segundo pode-se observar em decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) que legitimou a aplicação do CDC aos contratos firmados

dentro da esfera dos bancos e das financeiras, implicando para os clientes todos os direitos e garantias inerentes ao consumidor. A seguir¹:

O Supremo Tribunal Federal decidiu que os bancos estão sujeitos às regras do Código de Defesa do Consumidor na relação com seus clientes. Por maioria, os ministros julgaram improcedente a Ação Direta de Inconstitucionalidade contra o parágrafo 2º do artigo 3º do CDC. O dispositivo inclui no conceito de serviço abrangido pelas relações de consumo as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária. (BANCOS..., 2011, p. 01).

A Ação Direta de Inconstitucionalidade mencionada tratasse da ADIn 2.591, que foi ajuizada pela Confederação Nacional das Instituições Financeiras (Consif) com o intuito de tornar inconstitucional o parágrafo 2º do artigo 3º do CDC o qual institui a aplicabilidade dos conceitos de relação de consumo as atividades de natureza bancária dentre outras relacionadas. Entretanto, os ministros do STF de forma uníssona, decidiram pelo uso do Código de Defesa do Consumidor nas operações bancárias.

A extensão que a referida decisão tem na prática é de assegurar ao consumidor, que firmar contratos junto às instituições circunscritas no Sistema Financeiro, a proteção que a norma garante, a fim de evitar abusos na oferta de crédito, bem como cláusulas abusivas e onerosas nos contratos estabelecidos.

Igualmente, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) já pacificou a questão conforme Súmula nº 297 publicada no Diário de Justiça (DJ) em 09.09.2004 que “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. (BRASIL, 2004).

Desse modo, não há questionamento sobre este tema, podendo ser aplicado ao consumidor de crédito bancário tudo aquilo que é previsto não só pelo Código de Defesa do Consumidor, mas por todo o arcabouço de leis e normas que visam a proteção do cidadão, em primeiro lugar, e também do consumidor em sua atuação no mercado de consumo.

2.2 EVOLUÇÃO DO DIREITO PROTECIONISTA DO IDOSO

A defesa do consumidor idoso envolve um estudo simultâneo de dois sistemas jurídicos protecionistas, considerando o tratamento preferencial e prioritário que deve ser conferido ao idoso e a vulnerabilidade que é um elemento essencial do consumidor. Contudo, antes de se

¹ Trecho de notícia veiculada pelo site da Revista Consultor Jurídico disponível no endereço eletrônico http://www.conjur.com.br/2006-jun-07/bancos_sujeitos_codigo_consumidor_stf.

discutir o tema em questão, é necessário apresentar um breve relato histórico acerca de como se configurou a evolução do atual micro-sistema de defesa aos direitos dos idosos.

Inicialmente é importante frisar que, as Cartas Constitucionais anteriores a de 1988 não conferiram a devida importância ao cidadão idoso, tendo somente na data de 04 de janeiro de 1994 a promulgação da Lei 8.842/94, a qual dispôs acerca da Política Nacional do Idoso, com o escopo de garantir direitos sociais, promovendo sua autonomia e efetiva participação na sociedade.

Em seguida, na data de 13 de maio de 2002, o Decreto nº. 4.227 instituiu o Conselho Nacional dos Direitos dos Idosos, este, com o fim de fiscalizar a Política Nacional do Idoso.

Já a Lei 10.741/2003 (Estatuto do Idoso), só passou a vigorar em janeiro de 2004. O referido instituto veio com a intenção de abranger medidas protetivas aos idosos tanto na esfera do direito material quanto do direito processual.

Dentro da Lei 10.741/2003 pode-se elencar alguns dos seus princípios norteadores, os quais são: o da dignidade da pessoa humana, o da solidariedade social e da manutenção dos vínculos familiares. Por sua vez, o princípio da dignidade da pessoa humana é a base para a proteção do idoso, vez que, é este o princípio basilar do qual se origina todos os outros, sendo igualmente assegurado pela Constituição Federal de 1988 (CF), tendo assim, uma extensão e amplitude muito além da conferida a uma simples lei ordinária. Neste sentido o Artigo 1º, inciso III da CF/88 infere que, todos os direitos da pessoa idosa estão garantidos constitucionalmente, tendo em vista que, qualquer violação aos referidos direitos fundamentais afrontará, invariavelmente, a dignidade da pessoa idosa. (BRASIL, 1988).

Sob este mesmo prisma, o Estatuto do Idoso trata em seu no Artigo 10, sobre a obrigação do Estado e da sociedade em assegurar ao idoso uma vida digna: *“Art. 10. É obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis.”* (BRASIL, 2003, grifo nosso).

Juntamente a esse dispositivo, o Artigo 47 mostra os objetivos que caracterizam essa observância do Poder Público à dignidade da pessoa humana do idoso. Adiante:

Art. 47. São linhas de ação da política de atendimento:

- I – políticas sociais básicas, previstas na Lei no 8.842, de 4 de janeiro de 1994;
- II – políticas e programas de assistência social, em caráter supletivo, para aqueles que necessitarem;

- III – serviços especiais de prevenção e atendimento às vítimas de negligência, maus-tratos, exploração, abuso, crueldade e opressão;
- IV – serviço de identificação e localização de parentes ou responsáveis por idosos abandonados em hospitais e instituições de longa permanência;
- V – proteção jurídico-social por entidades de defesa dos direitos dos idosos;
- VI – mobilização da opinião pública no sentido da participação dos diversos segmentos da sociedade no atendimento do idoso. (BRASIL, 2003).

A proteção ao envelhecimento tornou-se então, um direito indisponível, incumbido ao Estado a adoção de políticas públicas com a finalidade de garantir uma vida com condições dignas para os idosos.

2.3 A PESSOA DO IDOSO E SEUS ASPECTOS BIOLÓGICOS

Do ponto de vista jurídico acerca de quem se pode definir como idoso ou não, o Estatuto, após sua promulgação, pôs fim a discussão que envolvia os critérios biológicos e biopsicológicos, e definiu que o idoso seria a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, prevalecendo assim o critério biológico. Para o Estatuto também não houve diferenciação entre o idoso capaz ou o idoso incapaz, sendo ambos considerados vulneráveis e amparados pela Lei. Mais adiante, a apreciação do vereador Paulo Frange acerca da definição de quem é considerado idoso para o ordenamento jurídico brasileiro.

Há dificuldade para estabelecer parâmetros que definam o início da chamada “Terceira Idade”, tendo em vista os diversos fatores que atuam no processo de envelhecimento e variam de caso a caso. Entretanto, para efeitos jurídicos, é necessário definir um limite de idade que caracterize esse segmento da população. Nos países desenvolvidos a tendência é utilizar a idade de 65 anos, enquanto que nos países emergentes, como o Brasil, a idade geralmente utilizada é de 60 anos, uma vez que a expectativa de vida nestes países é menor. Desta forma, o Estatuto do Idoso adotou a idade igual ou superior a 60 anos, para regular os direitos das pessoas que se encontram nesta faixa etária, que são portadoras de necessidades específicas e, por esta razão, merecem maior atenção da sociedade. (FRANGE, 2004, p. 10).

Observando-se o quadro atual da sociedade brasileira verifica-se que o país está passando por um processo de envelhecimento, e, segundo estatísticas do IBGE: “Em 2008, para cada grupo de 100 crianças de 0 a 14 anos existem 24,7 idosos de 65 anos ou mais. Em 2050, o quadro muda e para cada 100 crianças de 0 a 14 anos existirão 172, 7 idosos” (PROJEÇÃO DA POPULAÇÃO DO BRASIL, 2010, p. 01). O fato é que, sob esse ponto de vista, conclui-se acerca da importância em se proteger e garantir os direitos do cidadão com mais de 60 (sessenta) anos, ou

seja, o idoso. Doutrinadores como Pérola Melissa Vianna Braga, já dissertam sobre o assunto, priorizando a importância de legislações protetivas para os idosos de modo a garantir a sua cidadania e sua dignidade perante a sociedade. A seguir:

O envelhecimento da população é hoje o maior fenômeno experimentado pela sociedade brasileira. Esse crescimento relativamente elevado do contingente idoso significa mudanças efetivas não só na estrutura etária, mas, sobretudo nas estruturas familiares e sociais. Neste contexto, o idoso precisa construir uma nova identidade social. O idoso precisa manter sua autonomia e exercer sua cidadania de tal forma que suas necessidades sejam refletidas em todos segmentos, principalmente na legislação. (BRAGA, 2005, p. 288)

E embora a velhice naturalmente acarrete um estado de deficiência do organismo em virtude da debilidade natural do corpo humano, ocasionando problemas motores, dificuldades visuais e auditivas, problemas de memória, entre outras ocorrências, tais situações não colocam o idoso como incapaz. O autor Lourival Serejo também corrobora com esse entendimento, abaixo:

O direito de preferência decorre da situação física peculiar da pessoa idosa, que por ter um organismo com baixa resistência aos percalços que podem atingir a saúde do homem, necessita, inquestionavelmente, de atenção imediata.

[...]

O fato do cidadão ser idoso não significa estar senil, podendo ser alienado do convívio social. A senilidade constitui um incidente biológico que implica na diminuição da capacidade física ou mental da pessoa, o envelhecimento, ao revés, se refere, apenas, ao processo natural de desgaste, que atua sobre o organismo do homem, sem interferir, necessariamente, de forma abrupta em sua capacidade física ou psíquica. (SEREJO, 2004, p. 118-124).

A idade avançada, em decorrência do seu aspecto característico, coloca o consumidor idoso como hipossuficiente e vulnerável nas relações em que for parte, o que, por conseguinte estabelece um dever de proteção maior em função da prioridade e preferência que esse grupo deve receber, assegurando-os seus direitos fundamentais. Notadamente, no contexto da relação de consumo deve-se garantir um atendimento prioritário que contemple as necessidades específicas do idoso, diante de suas limitações em face da idade avançada, limitações essas que não significam incapacidade.

2.4 A VULNERABILIDADE E A HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR IDOSO

A vulnerabilidade do consumidor é tratada no CDC como sendo o princípio basilar para todos os outros direitos e garantias previstos no mesmo diploma. O Artigo 4.º, inciso I demonstra a referida situação:

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.
[...] (BRASIL, 1990).

Neste sentido, o Princípio da vulnerabilidade se caracteriza através do reconhecimento por parte do legislador, da fragilidade do consumidor na relação de consumo, garantindo a este a posição de vulnerável não importando qualquer outro requisito se não o de ser consumidor. Do mesmo modo, a presunção da vulnerabilidade é uma determinação legal.

O CDC visa essencialmente evitar que os consumidores sejam lesados em seus interesses e direitos, em face de sua vulnerabilidade na relação de consumo. O referido instituto age mediante a repressão e a punição de práticas abusivas contra os consumidores no cenário consumerista atual. De outro modo, temos o Estatuto do Idoso, que tem por escopo a proteção do idoso e o apontamento dos seus direitos. A união das referidas normas convergem para o **“dever duplo”** do Estado em garantir ao consumidor e idoso proteção total mediante os abusos cometidos pelos fornecedores nas relações consumeristas. Neste aspecto tem-se o Artigo 39 inciso IV do CDC:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [...]
IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços. (BRASIL, 1990).

Outrossim, o Estatuto do Idoso prevê não apenas em dispositivos esparsos, mas, em sua totalidade, a garantia da integridade e do respeito aos direitos dos idosos, não podendo estes sofrerem violações que culminem no desrespeito ao que preconiza a referida Lei.

Rizzatto Nunes observa em face de necessidade de proteção do consumidor idoso que:

No sistema jurídico nacional, tanto os consumidores gozam de proteção especial como os idosos também. Os primeiros basicamente pelas regras do Código de

Defesa do Consumidor (CDC: Lei 8078/90) e os segundos pelo Estatuto do Idoso (EI: Lei 10.741/03). (NUNES, 2011, p. 01).

A vulnerabilidade, como já demonstrado, trata-se de uma determinação legal, dessa forma, qualquer que seja o consumidor, este será considerado vulnerável em relação ao fornecedor, não sendo essencial que se perfaça a diferenciação de consumidor e consumidor idoso, para que este também seja amparado.

Entretanto, o instituto da hipossuficiência trata-se mais de um *plus*, tendo em vista que, dependendo do caso concreto, há consumidores que necessitam de uma proteção a mais em virtude dificuldades física, de ordem cultural e social ou devido à idade como é no caso do consumidor idoso.

Acerca disso, sob a teoria da vulnerabilidade, o qual se caracteriza primordialmente pela dificuldade enfrentada pelo consumidor na defesa dos seus direitos, e, juntamente, da hipossuficiência do idoso inserido neste contexto, observam-se as necessidades deste público no mercado de consumo e o impacto da ação do fornecedor nessa relação, que na maioria das vezes age de maneira desleal, desrespeitando os direitos do consumidor e idoso. Nessa conjuntura, a professora Cláudia Lima Marques concorda que:

A jurisprudência brasileira já identificou que a igualdade teórica de direitos e de chances entre consumidores “jovens” e consumidores “idosos” não estaria sendo realmente alcançada na contratação e na execução dos contratos de consumo, daí a preocupação em proteger de forma especial este grupo vulnerável. Efetivamente, e por diversas razões, há que se aceitar que o grupo dos idosos possui uma vulnerabilidade especial, seja pela sua vulnerabilidade técnica exagerada em relação a novas tecnologias [...]; sua vulnerabilidade fática quanto à rapidez das contratações; sua saúde debilitada; a solidão de seu dia-a-dia, que transforma um vendedor de porta-em-porta, um operador de telemarketing, talvez na única pessoa com a qual tenham contato e empatia naquele dia; sem falar em sua vulnerabilidade econômica e jurídica [...] (MARQUES, 2002, p. 268).

Por sua vez, os fornecedores diante de sua atividade comercial, é quem devem arcar com o risco do negócio, conforme a Teoria do Risco do Empreendimento. Dessa teoria decorre também a responsabilidade objetiva, ou seja, independente de culpa, qualquer dano causado ao consumidor em decorrência da venda de produtos ou da prestação de serviços por parte do fornecedor, será responsabilidade deste.

Igualmente, o professor Sérgio Cavalieri discute que o risco do desenvolvimento está ligado à idéia dos perigos de possíveis causadores de danos, que nosso atual nível científico-

tecnológico não nos permite que disserte que esse dever gerado pelo risco do empreendimento é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante aos bens e serviços ofertados, quer perante a quem se destinam tais ofertas. Assim, quem quer que exerça atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar serviços passa a ser garante dos mesmos, respondendo por sua qualidade e segurança. (CAVALIERI FILHO, 2007, p. 162-163).

Sob este aspecto, não pode o consumidor, parte vulnerável, enfrentar qualquer avaria decorrente das ações praticadas pelo fornecedor. Ademais, O Código de Defesa do Consumidor ao estabelecer direitos básicos ao consumidor, garante a reparação do dano material ou moral causado ao cliente em decorrência de qualquer conduta que envolva o fornecimento de produtos e a prestação de serviços no mercado consumerista.

Dessa forma, outro ponto esclarecedor e que justifica a vulnerabilidade atribuída ao consumidor relaciona-se com o fato de serem os fornecedores quem ditam as regras do mercado, o cliente age apenas no pólo final da cadeia de produção (vulnerabilidade fática ou econômica/social), do mesmo modo, o consumidor é a parte passiva no ciclo de produção (vulnerabilidade técnica), desconhecendo como se deu a fabricação, produção e distribuição do produto ou serviço, sendo este conhecimento, de fato, um privilégio apenas do fornecedor, e a partir disso é que se justifica sua superioridade na relação de consumo e a necessidade de ampla proteção ao consumidor.

Além disso, para o consumidor há maior dificuldade em defender seus direitos tanto no âmbito administrativo quando na esfera judicial (vulnerabilidade científica ou jurídica), o que culmina, muitas vezes, na desistência por parte do consumidor em ir à busca de reparação por algum dano que, porventura, possa ter sido lhe causado em decorrência da ação de um fornecedor no mercado.

Paula Grinover² em artigo publicado na Revista Meio & Mensagem, a respeito de dados sobre a evolução do número de idosos inseridos no mercado de consumo brasileiro afirma: “Os idosos brasileiros formam um grupo muito heterogêneo de 15 milhões de consumidores (14% da população adulta), que deve chegar a 30 milhões de pessoas até 2020 [...]” (GRINOVER, P., 2009, p. 01).

² Trecho de artigo publicado na Revista Meio & Mensagem disponível no endereço eletrônico <http://www.portaldafamilia.org/artigos/artigo132.shtml>

Órgãos de proteção ao consumidor demonstram a preocupação sobre a situação do consumidor idoso. A seguir, informações apresentadas pelo Superintendente do PROCON da cidade de Juiz de Fora, Eduardo Schröder, acerca do balanço de reclamações recebidas pelo órgão no ano de 2010:

Os dados demonstram, portanto, a reinserção do idoso no mercado de consumo. Mais de 22% das pessoas atendidas são pessoas com mais de 60 anos, informação esta que também preocupa, segundo Schröder: “Temos que nos atentar para a proteção do idoso e de seus interesses econômicos. O grande vilão a ser enfrentado é o crédito consignado para aposentados, que tem levado muitas pessoas a passarem por dificuldade financeira. Muitos deles não foram bem orientados na hora de contrair um empréstimo ou operação bancária”, explica. (ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO, 2010, p. 01).

Assim, diante da conjuntura social moderna, e do crescimento do número de idosos interagindo no mercado consumerista, bem como, sua vulnerabilidade e hipossuficiência, é que medidas protetivas a este público foram inseridas na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), a fim de evitar os abusos cometidos a este tipo de consumidor.

2.5 GARANTIAS CONSUMERISTAS DENTRO DA LEI Nº. 10.741/2003 (ESTATUTO DO IDOSO)

Considerando a necessidade de proteção especial ao consumidor idoso, o próprio Estatuto do Idoso apresenta diversos dispositivos sob este enfoque. Nesse sentido, é importante ressaltar algumas regras, cujo objetivo é a proteção dos direitos da pessoa idosa na relação de consumo e que demonstra em *lato sensu* a preocupação do legislador ao idoso inserido no mercado de consumo.

Sob este aspecto, o primeiro desses direitos previstos pelo EI trata-se da vedação a discriminação do idoso pelos planos e seguro de saúde em geral, através da cobrança de valores diferenciados em razão da idade avançada. O Artigo 15, § 3º da Lei 10.741/2003 prevê a proibição do aumento da contraprestação pecuniária em razão de faixa etária para os consumidores a partir de 60 (sessenta) anos.

Art. 15. É assegurada a atenção integral à saúde do idoso, por intermédio do Sistema Único de Saúde – SUS, garantindo-lhe o acesso universal e igualitário, em conjunto articulado e contínuo das ações e serviços, para a prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde, incluindo a atenção especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos.

[...]

§ 3o É vedada a discriminação do idoso nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade. (BRASIL, 2003).

Ainda dentro da esfera da saúde, conforme preconiza o Estatuto do Idoso, é dever do órgão de saúde, público ou privado, a garantia de permanência de um acompanhante com o idoso internado ou em observação, por período integral, conforme dispõe o Artigo 16 da Lei nº. 10.741/2003: “Art. 16. Ao idoso internado ou em observação é assegurado o direito a acompanhante, devendo o órgão de saúde proporcionar as condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo o critério médico.” (BRASIL, 2003).

No Artigo 50 do referido diploma, também foi trazido uma série de exigências para a oferta de serviços, as quais podem ser observadas no dispositivo transcrito abaixo:

Art. 50. Constituem obrigações das entidades de atendimento:

I – celebrar contrato escrito de prestação de serviço com o idoso, especificando o tipo de atendimento, as obrigações da entidade e prestações decorrentes do contrato, com os respectivos preços, se for o caso. [...] (BRASIL, 2003)

Do mesmo modo, o consumidor idoso, conforme o Artigo 23 do Estatuto do Idoso tem direito a 50% de desconto (meia-entrada) em eventos artístico culturais, esportivos e de lazer. Cabe ressaltar que o desconto nos ingressos e entradas pode ser maior que 50%, uma vez que, este percentual trata-se de um valor mínimo a ser respeitado pelos fornecedores.

Art. 23. A participação dos idosos em atividades culturais e de lazer será proporcionada mediante descontos de pelo menos 50% (cinquenta por cento) nos ingressos para eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer, bem como o acesso preferencial aos respectivos locais. (BRASIL, 2003).

A Lei 10.741/2003 garante também o direito à prioridade no atendimento ao consumidor idoso, caracterizando este atendimento como preferencial, imediato e individualizado. A legislação busca com isso fazer valer o princípio da isonomia, que consiste em tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, de forma a fazer uma correta aplicação daquilo que preconiza o texto constitucional. A seguir no Artigo 3º, parágrafo único, inciso I do Estatuto do Idoso assegura a prioridade do atendimento, *in verbis*:

Art. 3º [...]

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população; (BRASIL, 2003).

O Capítulo X do Estatuto do Idoso, o qual se refere aos “Transportes” traz uma série de normas que regulamentam algumas garantias fornecidas ao consumidor idoso quando da utilização desses serviços, dentre estes direitos, pode-se citar que, ao idoso com mais de 65 (sessenta e cinco) anos é conferida a gratuidade dos transportes coletivos públicos urbanos e semi-urbanos, mediante a apresentação da identidade. Da mesma maneira, ao idoso é garantida a reserva de assentos especiais em 10% dos assentos dos veículos das empresas de transporte coletivo.

Seguindo a linha de garantias consumeristas dentro do Estatuto do Idoso, é considerado crime, segundo o Artigo 96 do referido diploma, impedir ou dificultar o acesso do consumidor a operações bancárias e aos meios de transporte.

Art. 96. Discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por motivo de idade:

Pena – reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa. (BRASIL, 2003).

Nessa mesma esteira, o Artigo 107 da Lei 10.741/2003 configura como tipo penal a conduta de coagir idoso a contratar. A seguir: “Art. 107. Coagir, de qualquer modo, o idoso a doar, contratar, testar ou outorgar procuração: Pena – reclusão de 2 (dois) a 5 (cinco) anos.” (BRASIL, 2003).

Como se vê nos exemplos acima citados concernentes as garantias previstas pelo Estatuto do Idoso, há uma imensa preocupação do legislador em abarcar, da melhor maneira possível, condições que impossibilitem a transgressão aos direitos da pessoa idosa, qual seja, ao direito primordial a uma vida digna.

Observa-se ainda que, a Lei 10.741/2003 além da efetiva proteção ao idoso, também se preocupou em preencher lacunas deixadas por outros ramos do direito, e até mesmo, reforçar aquelas normas que já se caracterizavam por se preocupar com o bem-estar do idoso. Sob esse aspecto, o Direito do Consumidor através da Lei 8.078/90 (CDC), juntamente com o Estatuto do Idoso consolidam a proteção não somente da figura do idoso de *per si*, mas da sua atuação como parte no mercado de consumo atual.

No que tange especificamente ao consumidor idoso, este possui certa fragilidade em decorrência de limitações próprias da idade, como já foi demonstrado anteriormente. Sob esse

ponto, tanto o CDC quanto o Estatuto do Idoso estabelecem, como já foi demonstrado, uma série de direitos em razão dessa excepcional vulnerabilidade.

Assim, o Estatuto do Idoso garante proteção legal à pessoa do consumidor idoso, juntamente com o Código de Defesa do Consumidor, que, por sua vez, independente de faixa etária, já abrange os consumidores como figuras vulneráveis, garantindo, contudo, ainda mais cobertura a certos tipos de consumidores, no caso, os idosos.

Sob esse aspecto também, as regras referentes à proteção contratual buscam, dentre outras coisas, a interpretação das cláusulas de forma mais favorável ao consumidor, respeitando a sua vulnerabilidade, bem como a sua proteção, de um modo geral. É nesse prisma que, dentro da esfera da oferta do crédito há a preocupação em igualmente assegurar os direitos dos idosos, combinando assim, os dispositivos previstos no CDC que tem por finalidade a proteção do consumidor desde a oferta de crédito propriamente dita, ou seja, o momento pré-contratual, até o transcorrer de toda a relação contratual, qual seja, período contratual e pós-contratual da relação de consumo estabelecida.

3 DA OFERTA DE CRÉDITO À RELAÇÃO CONTRATUAL NA LEI 8.078/90 (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR)

3.1 CONCEITO E PRINCÍPIOS DA OFERTA

O princípio da boa-fé objetiva significa em outras palavras, uma conduta que deve ser o norte para as relações que possam se estabelecer no direito. No que tange ao Direito do Consumidor, tal princípio deve ser aplicado a todos os atos praticados no mercado de consumo, de forma a garantir o equilíbrio das partes envolvidas e a estabilidade nas relações consumeristas.

O princípio da boa-fé objetiva está previsto no art. 422 do Código Civil refere-se às condutas dos contratantes, ou seja, o dever das partes de ter um comportamento ético, leal e de colaboração. As partes devem se comportar de forma correta antes da formação do contrato, durante e no cumprimento do mesmo. Assim: “Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.” (BRASIL, 2002).

A boa-fé é uma cláusula geral, é uma regra de interpretação e aplicação do direito, e mesmo na ausência de previsão contratual da boa-fé deveres anexos a esse princípio, em virtude da relação de confiança, existem impondo regras de conduta para os contratantes.

Ruy Rosado de Aguiar define boa-fé como:

Um princípio geral de Direito, segundo o qual todos devem comportar-se de acordo com um padrão ético de confiança e lealdade. Gera deveres secundários de conduta, que impõem às partes comportamentos necessários, ainda que não previstos expressamente nos contratos, que devem ser obedecidos a fim de permitir a realização das justas expectativas surgidas em razão da celebração e da execução da avenca. (AGUIAR apud MELO, 2004, p. 01).

A boa-fé objetiva aplica-se aos contratos de relação de consumo (Artigo 4º, inciso III e Artigo 51, inciso IV do CDC), é um princípio estruturante que indica valores éticos indispensáveis a sistematização da ordem jurídica. Nesse contexto, verifica-se a importância para as relações consumeristas em geral e, especificamente, nos contratos de crédito, uma vez que a aplicação dessa regra tem o objetivo de garantir o equilíbrio e respeito mútuo entre as partes da relação consumerista.

Deriva deste princípio o dever de informação e esclarecimento, e quando se trata de contratos de crédito regidos por instituições bancárias e afins, esse dever se agrega à obrigação de

aconselhar por parte do fornecedor, sobre o qual o consumidor, leigo, deposita sua confiança. A obrigação de informar e a obrigação de aconselhar se baseiam na confiança necessária que o consumidor coloca no profissional que detém os conhecimentos técnicos da operação de crédito ofertada. Duas características marcam o correto cumprimento desses deveres anexos à boa-fé: a cooperação e a lealdade.

Pelo dever de informação, os fornecedores de crédito têm obrigação de comunicar a taxa real dos juros, bem como, estão obrigados a certificar-se de que o consumidor compreendeu o cálculo que resultou na formação das parcelas e se está adequado às condições financeiras do mesmo. Descumprir esses deveres importa em ferir o princípio da boa-fé que norteia a todas as relações contratuais, seja de consumo ou civil.

O princípio da boa-fé apresenta as funções de integração, interpretação e limitação do exercício do direito. Os deveres secundários de conduta decorrentes deste princípio impõem as partes comportamentos necessários para o fiel cumprimento do contrato, atendendo, portanto as justas expectativas oriundas da celebração e execução do acordo. Nesse sentido assevera Márcio Mello Casado:

[...] a boa-fé objetiva limita o abuso, porque ela significa “uma atuação refletida, uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes.” (CASADO, 2000, p. 42).

Sob este aspecto é que se vê a necessidade de investigar os contratos de crédito, e apresentar as práticas cotidianas que levam consumidores, no caso em estudo, consumidores idosos, a contratarem e sofrerem diversos abusos em função de sua vulnerabilidade fática, técnica e jurídica.

É evidente a importância desta questão, em face dos diversos transtornos e problemas enfrentados pelo cidadão idoso, situações estas como o desgaste financeiro, e sua conseqüente majoração por estes tipos de contratos, dificuldade de acesso à justiça, o agravo emocional que um processo judicial pode proporcionar, entre outras circunstâncias que afetam este consumidor que necessita de uma proteção especial. A defesa dos interesses deste grupo advém de um dever estabelecido por um sistema jurídico protecionista ao consumidor e também ao idoso, que exige um tratamento especial e prioritário.

O aprimoramento do direito passa pela necessidade de se adequar a aplicação da norma jurídica às contingências sociais, a preocupação com o consumidor idoso demonstra uma realidade que o Judiciário deve enfrentar com presteza e a atenção devida que esse grupo deve receber.

As relações de contrato de oferta do crédito são o setor de consumo onde há a maior incidência de reclamações nos órgão de defesa do consumidor, conforme se verifica da seguinte notícia:

A Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon/JF) divulga, nesta segunda-feira, 10, o balanço das reclamações recebidas pelo órgão em 2010. O ranking das empresas reclamadas foi liderado, pelo segundo ano consecutivo, pelas instituições que atuam no ramo financeiro. Dos 21.090 atendimentos registrados em 2010, 9.557 (45,32%) foram relativas a este serviço. Para o Superintendente do Procon/JF, Eduardo Schröder, a oportunidade e facilidade do crédito, somada à falta de informações por parte dos fornecedores, são os grandes causadores do aumento de reclamações do setor. (ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO, 2010, p. 01).

É possível confirmar esse dado por informações fornecidas pelo Ministério da Justiça, que através de um levantamento realizado pelo Departamento de Proteção a Defesa do Consumidor (DPDC) divulgou que: “Ao lado das empresas de telefonia, as instituições financeiras lideram o ranking de reclamações de consumidores do DPDC (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor), do Ministério da Justiça.” (HALKIME, 2010, p. 01).

Mediante a oferta é que se materializa o veículo no qual há a transmissão de mensagens, seja através de informações ou publicidade. A informação e a publicidade são distintas, esta tem por finalidade a difusão de uma informação relacionada a produtos e serviços, mediante rádio, TV, jornal, dentre outros. A primeira, por sua vez, é mais ampla, pois não se limita a um ou outro meio de comunicação, na verdade, informação no contexto consumerista é todo dado transmitido ao consumidor, pelo fornecedor, e no âmbito do contrato de oferta de crédito se verifica através do atendimento de um gerente de banco, funcionário de telemarketing, da administradora de cartão de crédito, nos avisos, notificações dadas pela instituição bancária, nos esclarecimentos fornecidos, ou seja, qualquer informação obtida pelo consumidor mediante qualquer meio, seja de forma escrita, oral, etc.

É imprescindível a análise do instituto da oferta, pois, é através da observação de seu alcance que se verifica a forma de ação dos fornecedores para conseguir atrair os consumidores para seus produtos ou serviços.

A investida das instituições financeira buscando atingir o maior número de clientes, mediante práticas persuasivas no momento da oferta do crédito, deve sofrer limitações. O Código de Defesa do Consumidor estabelece princípios e normas concernentes tanto à transmissão de informações quanto a publicidade em si, além de exigir a obediência ao princípio da boa-fé objetiva.

De acordo com João Bosco Gonçalves os princípios da publicidade do CDC são: princípio da identificação da publicidade; princípio da vinculação contratual da publicidade; princípio da veracidade; princípio da não-abusividade da publicidade; princípio da inversão do ônus da prova; princípio da transparência da fundamentação publicitária; princípio da correção do desvio publicitário. (GONÇALVES, J., 2002, p. 01).

O princípio da identificação da publicidade remete-se ao fato de que, para o consumidor a publicidade só é lícita quando for possível sua identificação de forma fácil e imediata, conforme se pode extrair do *caput* do Artigo 36 do CDC: “Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.” (BRASIL, 1990).

Com relação ao segundo princípio, o da vinculação contratual da publicidade, este esclarece que tudo o que é ofertado pelo fornecedor no momento **pré – contratual** deverá ser cumprido por este, assim se observa na premissa trazida pelo Artigo 30 do referido diploma:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. (BRASIL, 1990)

Segundo Hélio Zaghetto Gama “ofertar é assumir compromissos que devem ser cumpridos, porque qualquer informação ou publicidade, suficientemente precisa, obriga o fornecedor. Tanto o fornecedor que a veicular, como o fornecedor que dela se utilizar.” (GAMA, 2006, p. 97).

O CDC deixa bastante claro que o fornecedor deverá respeitar aquilo que foi ofertado, ou seja, o ofertante não poderá descumprir o que prometeu, estando, desse modo, vinculado ao anúncio. Por sua vez, o princípio da veracidade garante que todo conteúdo apresentado ao consumidor não pode estar maculado por informações falsas ou afirmações enganosas, e não sendo dessa maneira, a publicidade estará caracterizada como enganosa.

O princípio da não-abusividade, que se fundamenta no Artigo 37, § 2º CDC, proíbe as propagandas abusivas, incluído neste rol a publicidade discriminatória, a que incite a violência, se

aproveita da deficiência, desrespeite valores ambientais ou que leve o consumidor a tomar atitudes prejudiciais a própria saúde e segurança. Assim, a publicidade deve respeitar como já foi exposto anteriormente, a dignidade humana do consumidor e todos os seus direitos e garantias fundamentais.

O princípio da inversão do ônus da prova pela comunicação publicitária decorre do princípio da veracidade e da não-abusividade da publicidade. A inversão é *ope legis*, ou seja, é uma determinação legal, cabendo, portanto ao fornecedor provar a verdade do que publicou, estando o juiz compelido a aplicar a inversão do ônus da prova, uma vez que com base no Artigo 38 do CDC “O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.” (BRASIL, 1990).

Outrossim, de acordo com BENJAMIN (apud CARVALHO, 2001, p. 01) a inversão da prova, no art. 38, vimos é *ope legis*, independentemente de qualquer ato do juiz. Logo, não lhe cabe sobre ela se manifestar, seja no saneador ou momento posterior. Corroborando assim o entendimento acerca do referido artigo.

A respeito do princípio da transparência da fundamentação publicitária, já expõe o Artigo 31 do CDC, *in verbis*:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores. (BRASIL, 1990).

Trata-se do dever que incube ao fornecedor de dispor todas as informações necessárias relativas a oferta, de forma transparente, objetiva e clara ao consumidor. Sobre este princípio, há uma vinculação a boa-fé objetiva, devidamente explanada anteriormente, tendo em vista que, ambos têm por base a veracidade e a lealdade. O doutrinador Márcio Mello Casado, a respeito desse assunto, tem o seguinte entendimento: “A publicidade, nesta ótica, deve conter informações suficientes para esclarecer ao consumidor os elementos básicos que irão fundamentar a eventual formação segura e satisfatória de um contrato que atenda a seus interesses.” (CASADO, 2000, p. 114).

O princípio da veracidade da publicidade proíbe a publicidade enganosa (Artigo 37, § 1º do CDC) estabelece a preocupação de proteger o consumidor dos impactos provenientes de uma publicidade errônea, enganosa ou que, de qualquer forma, cause prejuízos ou malefícios ao

consumidor, deriva-se o princípio da correção do desvio publicitário, que tem por finalidade a contrapropaganda, ou seja, uma correção para as informações anteriormente anunciadas de forma a resgatar o estado *statu quo*.

3.2 PRÁTICAS ABUSIVAS NA OFERTA DE CRÉDITO

Conforme foi exposto, através da Lei 10.741/03 (Estatuto do Idoso) se tenta alcançar o ideal de proteção e preservação dos direitos dos idosos. Igualmente, ainda sob esse enfoque, e mais especificamente adentrando ao mercado de consumo, a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) também prevê em seus dispositivos proteção ao consumidor idoso por considerar este o pólo vulnerável da relação.

Entretanto, conforme aquilo que se propagam através dos meios de comunicação, quando se trata do mercado consumerista, as referidas legislações não estão sendo devidamente respeitadas, vez que houve um aumento de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor, bem como, o crescimento de demandas judiciais, para resolver problemas referentes à oferta de crédito ao público com mais de 60 (sessenta) anos.

Para exemplificar a aludida informação, a seguir, trecho de artigo publicado pelo Instituto Brasileiro de Administração do Sistema Judiciário (IBRAJUS)³:

São inúmeras as Ações Civas Públicas que tramitam em vários estados, questionando os contratos confusos do empréstimo compulsório; no Congresso Nacional tramita o PLS n°. 345 limitando em 20% a soma dos descontos que podem ser debitados nos contracheques de trabalhadores, aposentados e pensionistas que tiverem mais de 60 anos e renda de até R\$ 1.200,00. (CARDOSO, 2010, p. 01).

O que se constata é que as instituições financeiras, cada vez mais se aproveitam da vulnerabilidade do consumidor, e especificamente, do consumidor idoso, mediante oferta de crédito que inviabiliza a condição financeira do contratante, tendo em vista que, muitas vezes, aquele idoso apenas dispõe do seu benefício previdenciário para sobreviver, e este fica comprometido, porventura, da abusividade do crédito fornecido pelos bancos e financeiras.

³ Trecho de artigo extraído da Revista On-line do site do IBRAJUS – Instituto Brasileiro de Administração do Sistema Judiciário disponível no endereço eletrônico <http://www.ibrajus.org.br/revista/artigo.asp?idArtigo=158>

A grande maioria dos idosos aposentados, embora não estejam mais atuando no mercado de trabalho deveriam estar desfrutando de uma fase da vida com uma aposentadoria que lhes assegurasse condições de vida digna, no entanto a realidade socioeconômica da maioria dos brasileiros é diversa do ideal, tendo em vista que, muitos desses idosos continuam como único ou principal responsáveis financeiros da família. Pois, têm que sustentar filhos e netos com o benefício da aposentadoria que recebe.

A preocupação com o comprometimento financeiro do idoso é pertinente, vez que a falta de controle, fiscalização e repressão às práticas abusivas das instituições financeiras, que na ânsia de lucro desrespeitam os mais básicos dos direitos dos consumidores, afeta a qualidade de vida do idoso e de seus familiares, considerando os impactos e riscos sofridos que implicam na saúde, alimentação e na própria sobrevivência dessas pessoas.

Dados demonstram a importância da renda do idoso para as famílias. A seguir trecho de notícia extraído do site do Observatório Nacional do Idoso⁴:

O Rio de Janeiro tem hoje 2,2 milhões de pessoas com mais de 60 anos, segundo um levantamento do IBGE. É o estado com a maior proporção de idosos do país. Em 64% das casas onde moram esses idosos, eles são considerados chefes de família. A maioria ganha até R\$ 830. (RJTV, 2008, p. 01).

Ademais, outro ponto importante a ser levantando é o fato de as financeiras terem muitas “artimanhas” para ludibriar e enganar o consumidor idoso, e uma delas inicia-se no momento da oferta, mediante uma publicidade enganosa, ou seja, no instante o qual as informações são passadas ao cliente de forma errônea ou simplesmente não são transmitidas.

A abusividade cometida pelas financeiras, e fornecedores num modo geral, está baseada, basicamente, no excesso de exercício de um direito, capaz de causar dano a outrem. Por sua vez, o CDC trouxe em seu interior dispositivos com o intuito de caracterizar essas práticas abusivas e combatê-las. O Artigo 39 da referida Lei elenca em seus incisos, de forma exemplificativa, as práticas abusivas objetivamente consideradas, sendo estas divididas entre o momento pré-contratual, de execução do contratual e pós-contratual.

⁴ Trecho de notícia publicada pela RJTV disponível no site do Observatório Nacional do Idoso no endereço eletrônico http://www.observatorionacionaldoidoso.fiocruz.br/noticias/noticias_int.php?id_noticia=153

Segundo se pode verificar através das informações transmitidas pelos meios de comunicação como TV, rádio, revista, internet, entre outros é que, já existem práticas abusivas comuns, no que concerne a oferta de crédito ao consumidor idoso, um exemplo é o não cumprimento do prazo de carência, previsto em contrato para o início do desconto das parcelas referentes ao empréstimo contratado, o que se traduz como uma prática indevida um desrespeito ao que foi pactuado no momento pré-contratual.

É muito comum, também, a oferta de empréstimos para serem pagos mediante cartão de crédito, quando não for possível pela margem consignável, pelo fato desta ter extrapolado. O aludido procedimento evidencia-se como uma maneira que as financeiras criaram para burlar o limite fixado pela Lei do Crédito Consignado (Lei 10.820/03), que é de 30% do valor do benefício, não podendo os descontos do empréstimo ultrapassar esse teto.

Ocorre que, a intenção da referida Lei em limitar o valor a ser retirado do benefício foi de, justamente, proteger o consumidor, garantindo que este não comprometesse sua renda, não incidisse em um possível superendividamento, afetando também sua capacidade de manutenção do básico e essencial para uma sobrevivência digna sua e de familiares dependentes. Dados mostram a repercussão do endividamento na vida do idoso:

Os aposentados não gozam de vida digna e exatamente por isto o percentual de 25% busca outro emprego para garantir a sobrevivência; se esse grupo não consegue viver dignamente com 100% do seu salário, evidente que a vida tornará mais difícil se passar a dispor somente de 70%, porque os outros 30% foram comprometidos com o empréstimo consignado. (CARDOSO, 2010, p. 01).

Outra prática abusiva bastante corriqueira quando se trata do Sistema Financeiro é a ausência de Contrato entre as partes, ou, ainda que haja um instrumento, este não foi devidamente esclarecido e apresentado ao consumidor. Essa prática desrespeita o postulado do princípio da transparência estabelecido no Artigo 46 do CDC que determina o dever do fornecedor de prestar informações claras e corretas sobre o contrato a ser firmado, ou seja, dever de lealdade e boa-fé que proporcione ao consumidor fazer uma boa escolha.

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance. (BRASIL, 1990).

Da análise do dispositivo verifica-se que em face do dever de transparência e informação nos contratos de consumo, não fica obrigado o consumidor ao contrato se não lhe foi dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio do conteúdo do contrato, só terão efeitos as condições pactuadas que o consumidor teve conhecimento.

O descumprimento deste preceito legal é uma afronta direta aos princípios da informação, transparência, e da necessária manifestação de vontade por parte do consumidor, ou seja, que este tenha lido as cláusulas, as compreendido e compactuado com as mesmas.

A oferta ostensiva de crédito consignado realizado através de métodos comerciais persuasivos e desleais, também se caracteriza como prática abusiva, uma vez que fere o direito do consumidor ao pressioná-lo e constrangê-lo com propagandas excessivas, inconvenientes e insistentes, obrigando o cliente, mediante pressão, a aceitar determinada oferta.

As normas protetivas trazidas pelo CDC se direcionam a proteger o consumidor de qualquer conduta que direta ou indiretamente contribua para a consecução das referidas práticas. No que diz respeito ao consumidor idoso, este como já foi ilustrado, possui proteção específica, por se enquadrar numa categoria especial dos vulneráveis, concluindo-se assim que, além das práticas abusivas em particular elencadas pela Lei 8.078/90 está também para o idoso, a proteção em quaisquer outros casos os quais a conduta de um fornecedor cause dano ou prejuízo ao esse consumidor.

Todavia, mesmo com todos esses alertas, as financeiras ainda insistem em práticas abusivas como sendo a única forma de se estabelecer no mercado, prejudicando diferentes grupos de consumidores, ressaltando-se sua maior incidência no que concerne ao grupo vulnerável dos idosos. Além disso, como bem já foi analisada anteriormente em singela discussão sobre o tema, a conduta prejudicial das financeiras não incidem apenas no momento da oferta do crédito em si, mas também mediante a inclusão de cláusulas abusivas em contratos já formulados pelos fornecedores, e de acordo com seus interesses utilizando-se da falta de conhecimento do consumidor e do vício na oferta para enganar e onerar excessivamente o cliente.

3.3 PRINCÍPIOS DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

Na relação contratual propriamente dita, ou seja, no momento após a concretização da oferta do crédito, para ambas as partes há obrigações e deveres a serem cumpridos, tanto no que

diz respeito ao objeto do contrato em si, quanto aos preceitos estabelecidos pelas normas do Código de Defesa do Consumidor.

A proteção contratual conferida ao consumidor foi devidamente apresentada em tópico anterior, mediante a descrição dos princípios norteadores e interpretação dos artigos correspondentes, contudo quando se trata da relação de consumo nos contratos de empréstimos é relevante tecer alguns comentários sobre esse tipo de contrato e suas conseqüências para o consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor traz regras que regem a formação de contratos nas relações de consumo, e, dentre esses preceitos há os concernentes a regulação dos contratos de concessão de crédito, conforme se desprende do art. 52:

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;
- IV - número e periodicidade das prestações;
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado). (BRASIL, 1990).

Consoante se pode extrair do referido artigo, há nos contratos que regem a oferta de crédito a necessidade de se passar para o consumidor determinadas informações que, caso contrário, irá ferir, pelo menos, um dos princípios mais defendidos pelo CDC na oferta do crédito, qual seja, o princípio da informação e da transparência.

Ainda sobre o tema, é importante lembrar que, a proteção ao consumidor não se limita apenas a oferta do crédito, se estendendo também a relação contratual propriamente. Nesse aspecto, há igualmente alguns princípios basilares a serem respeitados no que concerne à relação contratual e a interpretação das cláusulas dos contratos de consumo.

Dentre os princípios essenciais na regência das relações consumeristas de acordo com NUNES (2008) tem-se: o princípio da autonomia de vontade; princípio da conservação; princípio da boa-fé; princípio da equivalência; princípio da igualdade; dever de informar e princípio da

transparência; vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor; nenhuma forma de abuso de direito e protecionismo.

Segundo Carlos Roberto Gonçalves “o princípio da autonomia de vontade se alicerça exatamente na ampla liberdade contratual, no poder dos contratantes de disciplinar os seus interesses mediante acordo de vontades, suscitando efeitos tutelados pela ordem jurídica”. (GONÇALVES C., 2008, p. 20).

A ausência de manifestação de vontade se caracteriza pelo não conhecimento ou não consentimento do consumidor, quando, por exemplo, não há a apresentação de contrato no momento da realização do negócio. Tal situação é totalmente censurada pelas regras protetivas do CDC, de forma que, a referida Lei relativiza outro princípio, qual seja o *pacta sunt servanda*, vez que, o que predomina é o interesse do consumidor.

O princípio da conservação está ligado à manutenção da vigência do contrato. A modificação ou a revisão contratual é uma conseqüência do dirigismo judicial, é a interferência do Judiciário nas relações contratuais com a finalidade de trazer o reequilíbrio econômico do contrato, a igualdade substancial entre as partes contratantes. A regra é a manutenção do contrato, a extinção será a uma última opção.

A modificação de cláusulas que porventura estabeleçam prestações desproporcionais, e a garantia de revisão de cláusulas que, em razão de fatos supervenientes, se tornem excessivamente onerosas ao consumidor está previsto pelo CDC. Pode-se assim extrair tal entendimento através do disposto no Artigo 6º, inciso V e § 2º do Artigo 51, ambos do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...]

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

[...]

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: [...]

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes. (BRASIL, 1990).

No que concerne a modificação das cláusulas de acordo como o autor NUNES (2008, p. 569) “[...] pelo princípio da conservação do contrato, o magistrado que reconhecer a nulidade deve fazer a integração das demais cláusulas e do sentido estabelecido no contrato, em função de

seu objeto, no esforço de mantê-lo em vigor”, ou seja, está claro que a intenção é manter e dar segurança as relações, sem, contudo, estabelecer condições desproporcionais ao consumidor.

Igualmente, para que haja a revisão do contrato, basta que alguma situação que tenha surgido após a celebração do instrumento o tenha tornado excessivamente oneroso ao consumidor, “não se pergunta, nem interessa saber, se na data de seu fechamento as partes podiam ou não prever os acontecimentos futuros. Basta ter havido alteração substancial capaz de tornar o contrato excessivo para o consumidor.” (NUNES, 2008, p. 569).

Por sua vez, como já fora observado o princípio da boa-fé, além de se tratar de um princípio protetivo e orientador da ordem econômica, também é considerado pelo CDC como cláusula geral, ou seja, norteador todas as demais cláusulas contratuais.

A seu turno, o princípio da equivalência tem por objetivo estabelecer o equilíbrio contratual, abrangendo tanto as questões concernentes ao objeto da relação, quanto às próprias partes, estando esse princípio assim, intimamente ligado aos princípios da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor.

Sobre o princípio da igualdade, este estabelece que, não pode o fornecedor diferenciar ou aplicar tratamentos distintos aos consumidores entre si, contudo, a mencionada definição compete-se aos consumidores de um modo geral, pois, ao se tratar do consumidor idoso, a este poderão ser admitidos certos privilégios, por pertencer a um grupo especial, em decorrência de obter uma proteção específica.

O dever de informar e princípio da transparência são normas já consolidadas em todas as ocorrências previstas pelo CDC, de maneira que, o dever do fornecedor em passar todas as informações de forma clara e transparente já está previsto bem antes da concretização da relação contratual, ou seja, vem desde a oferta do crédito.

Do princípio da “nenhuma forma de abuso de direito” decorrem o dever de cooperação, para que o contrato possa atingir sua finalidade, e o dever de cuidado, que nada mais é que, a obrigação das partes em agir de forma a não causar danos materiais ou morais à parte contrária.

Por fim, o princípio do protecionismo, decorrente da vulnerabilidade do consumidor, reflete a bandeira da própria Lei 8.078/90, tendo em vista que, estabelece a proteção e defesa do consumidor, estabelecendo assim que, toda cláusula que se apresente ambígua ou não, deverá ser interpretada de modo mais favorável ao consumidor.

A proteção garantida pelo CDC juntamente com o amparo do Estatuto do Idoso confere ao consumidor idoso ampla proteção nas relações de consumo. Quando se trata da oferta do crédito, especificamente, a esse público e aos consumidores no geral, a aplicação dos princípios e do sistema normativo de proteção é imprescindível para o alcance do equilíbrio das relações de consumo, protegendo o máximo possível a figura do vulnerável, qual seja, o consumidor idoso aqui tratado.

3.4 DO CONTRATO DE ADESÃO

O estudo sobre a oferta de crédito exige a análise do Contrato de Adesão, que, basicamente é a modalidade na qual se dá os contratos de empréstimos consignados realizados pelo idoso dentro do mercado financeiro.

O Contrato de Adesão é um instrumento previamente e unilateralmente elaborado pelo fornecedor, o qual coloca o consumidor apenas na posição de aceitá-lo ou não, inexistindo a possibilidade de discussão e modificação de cláusulas contratuais. O Artigo 54 do CDC traz em seu teor a seguinte definição: “Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.” (BRASIL, 1990).

Observando-se que o contrato de adesão é integralmente elaborado pelo fornecedor, economicamente mais poderoso, e que o aderente limita-se a aderir as cláusulas preestabelecidas, sem poder discuti-las, é dever de o primeiro redigi-las com clareza, precisão e simplicidade (PEREIRA, 2003 p. 76 apud GONÇALVES C., 2008, p. 77).

A despeito de toda uma ordem normativa de proteção estabelecida no CDC, ainda assim, quando se observa o cenário da oferta de crédito, podem ser apontados diversos abusos praticados pelas financeiras em detrimento do consumidor idoso, através, principalmente, do empréstimo consignado.

No que concerne aos contratos que envolvem oferta de crédito, a forma usual para o instrumento do empréstimo é o Contrato de Adesão. Este, como já foi citado em definição precedente, trata-se de um termo o qual suas cláusulas já foram previamente definidas, de forma unilateral pelo fornecedor, não cabendo mais ao consumidor o direito de modificar qualquer

condição de que não concorde, restando para o cliente apenas duas opções, aceitar ou não aquelas disposições.

Esse tipo de contrato nasceu seguindo a evolução da produção em massa, o que significou a criação de modelos prontos e padrões para qualquer espécie de contratação, de forma a ser mais prático para os fornecedores, mas, em contrapartida, aumentou o risco de o consumidor ser enganado e ter seus direitos violados por cláusulas abusivas que, porventura, possam estar sendo impostas. Por tal motivo é que, no que diz respeito à contratação no direito do consumidor, há uma relativização do *pacta sunt servanda*, tendo em vista que, para que seja respeitado esse princípio tem que haver por ambas as partes, a autonomia de vontade de contratar e o direito em discutir o conteúdo das cláusulas contratuais, contudo, no contrato de adesão não há como adequar essa situação, uma vez que o aludido instrumento oprime a vontade do consumidor.

Os contratos de empréstimo consignado são espécies de Contrato de Adesão. A lei 10820/03 conferiu ao aposentado a possibilidade de se obter crédito mediante a realização de um empréstimo junto a uma financeira, de modo que o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) repassa diretamente para a concedente do crédito o valor correspondente a parcela do empréstimo.

No que diz respeito ao mérito do contrato de empréstimo consignado, sabe-se que, inicialmente este sistema de oferta de crédito nasceu com a proposta de facilitar ao aposentado a chance de realizar empréstimos com taxa de juros reduzida. Seguindo a mesma linha de pensamento, o doutrinador Jairo Sadi disserta que o empréstimo consignado nasceu com o escopo de ampliar a oferta de crédito bancário, de forma a facilitar e conceder condições mais acessíveis ao crédito, especialmente no que pertence a realização de empréstimos com taxas de juros menores que as normalmente aplicadas no mercado, para os titulares de salários, remunerações, proventos e pensões, através de folha de pagamento. (SADI, 2004, p. 11).

Ocorre que, a facilitação deste procedimento gerou uma série de transtornos ao consumidor idoso, pois como vulnerável e hipossuficiente, foi colocado em situações de risco em relação as financeiras, o INSS não diligencia para buscar maiores informações sobre o empréstimo, sabendo somente que a operação não poderá ultrapassar o teto definido de comprometimento no correspondente a 30% do benefício do consumidor idoso. (CARDOSO, 2010, p. 01).

Desse modo, o Contrato de Empréstimo em si já apresenta diversas características que podem comprometer e por em risco os direitos do consumidor idoso, tendo em vista que, a apresentação de um contrato com cláusulas unilaterais limita a vontade do cliente mitigando a sua oportunidade de discutir a melhor forma de contratação ou quem sabe as condições para o andamento da relação de consumo empreendida. Ademais, no que concerne aos referidos contratos, as cláusulas abusivas são também algo a se levar em conta, pois a sua incidência se torna bem maior em virtude da precária manifestação de vontade por parte do consumidor.

3.5 CLÁUSULAS ABUSIVAS E O CONTRATO DE EMPRÉSTIMO

No que tange a formação dos contratos e sua constituição o CDC relacionou em seu teor uma lista de cláusulas que, se inseridas em contratos consumeristas, são consideradas nulas de pleno direito. Este rol encontra-se inserido no Artigo 51 do referido diploma.

Dentre a relação de consumo nos contratos que envolvem a oferta de crédito existem cláusulas abusivas que merecem destaque, vez que se apresentam de forma recorrente. Nesse diapasão, podem-se apontar alguns dos incisos do Artigo 51 do CDC que são os mais violados e assim tecer alguns comentários.

O primeiro inciso é o IV o qual institui que são nulas de pleno direito as cláusulas que: “estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.” (BRASIL, 1990). Inicialmente, o referido dispositivo é o que mais abrange um leque de tipos diferentes de cláusulas que não estejam exatamente previstas na Lei, mas que possam de alguma forma, ser consideradas abusivas ao consumidor.

O citado inciso traz ao rol de cláusulas abusivas um caráter exemplificativo, uma vez que, ele não limita quais condições que podem ser abusivas ao consumidor, ao contrário, ele coloca em *lato sensu* as características que uma cláusula tem que possuir para que seja considerada abusiva, ou seja, não trata especificamente de uma ou outra possibilidade e sim de obrigações que coloquem o consumidor em condição de desvantagem exagerada, entre outros aspectos.

As cláusulas que possibilitem ao banco a escolha do índice de atualização monetária, bem como, as que permitem que o banco empregue taxa de mercado por ele mesmo instituída são uma forma de fixar indexadores, que não representam a verdadeira perda de poder aquisitivo da

moeda, visto que, além de corrigir, remuneram o dinheiro, sem que isso seja informado ao consumidor. (CASADO, 2000, p.160).

Neste sentido, decisão divulgada pelo Tribunal de Justiça da Bahia (TJBA)⁵ demonstra que é freqüente a onerosidade aplicada nas relações bancárias de oferta de crédito, principalmente no que diz respeito ao consumidor idoso. A seguir:

Contrato de empréstimo consignado. Pessoa idosa, analfabeta e trabalhadora rural aposentada. Vulnerabilidade do consumidor. Contrato de adesão. Juros exorbitantes. Onerosidade excessiva. Violação dos princípios da função social dos contratos e da boa-fé objetiva. Enriquecimento sem causa. Violação do princípio da dignidade da pessoa humana. Dano moral. Extinção do contrato. (TJBA – Apelação 01598/07 – Juiz Gerivaldo Alves Neiva – DJBA 22.04.2008)

Ainda, neste mesmo raciocínio têm-se como cláusulas abusivas aquela que autoriza a apropriação de valores em conta corrente do consumidor que “possibilita às instituições financeiras a apropriação de saldos positivos do cliente, em aplicações e cadernetas de poupança, por exemplo, para a liquidação de débito junto ao banco.” (CASADO, 2000, p. 163).

As chamadas “Sucessivas renovações de contratos” são também outro tipo de cláusula abusiva que é comumente inserida nos contratos de empréstimo pelas instituições financeiras, de forma que, com a renovação da dívida há a incorporação dos encargos e juros do débito anterior havendo assim, a cobrança de juros sobre juros, aumentando ainda mais a dívida e dificultando o pagamento pelo consumidor. Ratificando esse pensamento o Desembargador Antônio Pessoa Cardoso já declarou que “o percentual de idosos que renovam o empréstimo situa-se em mais de 62% e o número dos que tem seu nome inserido no cadastro de maus pagadores tem aumentado substancialmente.” (CARDOSO, 2010, p. 01).

Nesse ponto observa-se que no que concerne ao empréstimo consignado aos aposentados idosos, há da parte destes bastante dificuldade quanto à quitação da dívida, uma vez que, a inserção de cláusulas abusivas nos termos da oferta de crédito cria obstáculos para sua devida fruição, onerando excessivamente o consumidor idoso e causando-lhe, por vezes, dificuldades financeiras maiores do que aquelas que originaram a necessidade de se contrair o empréstimo. Assim, é importante também ressaltar o superendividamento que as práticas cometidas pelas financeiras através da imposição de cláusulas abusivas podem causar na renda do consumidor idoso.

⁵ Ementa de decisão publicada pelo TJBA e disponível no endereço eletrônico <http://jus.uol.com.br/revista/texto/16888/justica-anula-contrato-de-emprestimo-consignado-em-folha-para-aposentada-rural-analfabeta>

Outro dispositivo legal não menos importante e comum nas relações de consumo do Sistema Financeiro é o inciso VIII do Artigo 51 que disciplina sobre a imposição de representante para a conclusão ou a realização de outro negócio jurídico pelo consumidor.

Segundo a doutrina de Márcio Mello Casado embora esta cláusula seja vedada pela Súmula 60 do STJ⁶ é corriqueiro a utilização de cláusulas de mandato para a emissão e aceitação de título de crédito a qualquer tempo; o ato de debitar da conta corrente do consumidor valores correspondentes a custos e despesas contratuais; a aplicação de recursos disponíveis no mercado financeiro que possam causar prejuízo ao consumidor; bem como a substituição de comprovantes de operações creditícias realizadas por simples extratos periódicos. (CASADO, 2000, p. 174).

Portanto, a cláusula de mandato torna-se abusiva, pois em nenhum momento é utilizada com o intuito de assegurar os direito do consumidor e preservá-los, ao contrário, a referida cláusula tem apenas a finalidade de beneficiar o credor e onerar mais ainda o cliente.

A cláusula mencionada pelo inciso IX do Artigo 51 permite que “deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor”, (BRASIL, 1990) contudo, tal condição agride o princípio do equilíbrio das partes, tendo em vista que concede obrigação a um dos pólos da relação sem que igual possibilidade seja garantida a outra parte. Por sua vez, sob este argumento que também se enquadra o disposto nos incisos X, XI, XII e XIII do Artigo 51 do CDC:

Art. 51. [...]

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração; (BRASIL, 1990).

Os aludidos dispositivos tratam basicamente da conduta do fornecedor em impor ao contratante determinadas condições, que de *per si* já apresentam um grau de desproporcionalidade, mas que também são abusivas, pois só gera obrigações ao consumidor sem que igual sentido seja dado ao fornecedor, ficando este totalmente desobrigado. Confirmando isto, tem-se o entendimento do doutrinador Cláudio Bonatto acerca do que trata a cláusula do

⁶ Súmula nº. 60 do STJ: “É nula a obrigação cambial assumida por procurador do mutuário vinculado ao mutuante, no exclusivo interesse deste.” Disponível no endereço eletrônico http://www.dji.com.br/normas_inferiores/regimento_interno_e_sumula_stj/sumulas_stj.htm

inciso XII do Artigo 51: “Este tipo de cláusula ofende o equilíbrio do contrato ao fixar obrigações apenas para uma das partes no caso o que detém a presunção de vulnerabilidade, na relação jurídica de direito material, o consumidor.” (BONATTO, 2001, p. 83).

Por fim, o inciso XV do Artigo 51 do CDC onde prevê a nulidade de quaisquer cláusulas que “estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor” segundo definição de Nelson Nery Junior constitui-se em *norma de encerramento*. (NERY JUNIOR, 2007, p. 429). Dentro dessa mesma matéria percebe-se também de forma usual cláusulas que tem em seu teor a imposição de eleição do foro na comarca diversa do local da contratação, ou seja, na maioria das vezes em local diverso de onde reside o consumidor. Sobre essa questão o autor Cláudio Bonatto já antecipou que “[...] a cláusula de eleição de foro, nas relações contratuais de consumo, somente será admissível quando não atentar contra o sistema de proteção do consumidor.” (BONATTO, 2001, p.68).

Assim, sempre que uma cláusula desviar-se dos princípios consumeristas defendidos pelo Sistema de Defesa ao Consumidor, haverá abusividade por parte do fornecedor. De acordo com Nelson Nery Junior:

A proteção contra cláusulas abusivas é um dos mais importantes instrumentos de defesa do consumidor, importância que se avulta em razão da multiplicação dos contratos de adesão, concluídos com base nas cláusulas contratuais gerais. Além dessa circunstância, a impossibilidade de o aderente discutir as bases do contrato faz com que, no que respeita as relações de consumo, deva haver a necessária proteção contra cláusulas abusivas que se originam amiúde das cláusulas gerais dos contratos. (NERY JUNIOR, 2007, p. 430).

Pelo exposto, percebe-se que a realidade que envolve o empréstimo e o consumidor reflete ainda a abusividade e a transgressão das normas por parte dos fornecedores, em especial, as financeiras. No que tange ao consumidor idoso, este se torna o maior alvo, pois a sua característica de vulnerável e hipossuficiente em vez de culminar em melhor tratamento e respeito por parte dos fornecedores, tornou-se, na verdade, um alvo para a incidência dessas práticas abusivas.

4 A AÇÃO PROTETIVA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS NA DEFESA DO CONSUMIDOR IDOSO

4.1 ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO IDOSO

A Lei 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) prevê em seu interior normas que visam à proteção efetiva do idoso na sociedade atual. De acordo com a Lei, a defesa dos direitos dos idosos cabe tanto a família quanto a comunidade e a sociedade, sendo de fundamental importância a ação do Poder Público. É neste aspecto que deve haver maior atenção, tendo em vista que é o Estado quem detém a máquina capaz de fazer cumprir todas as garantias da pessoa idosa presentes no arcabouço normativo em defesa destes.

O título III do referido instituto trata “Das medidas de Proteção” em seu Artigo 43, já dispõe:

Art. 43. As medidas de proteção ao idoso são aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos nesta Lei forem ameaçados ou violados:
I – por ação ou omissão da sociedade ou do Estado;
II – por falta, omissão ou abuso da família, curador ou entidade de atendimento;
III – em razão de sua condição pessoal. (BRASIL, 2003).

Os incisos I, II e III referem-se às hipóteses de violação dos direitos dos idosos e quando as medidas protetivas devem agir. Percebe-se através do inciso I a importância do Estado e sua responsabilidade em zelar pelas garantias dos idosos. No que concerne então ao Poder Público o Artigo 46 do EI prevê que “A política de atendimento ao idoso far-se-á por meio do conjunto articulado de ações governamentais e não-governamentais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios” (BRASIL, 2003), de modo que a ação por partes dos entes públicos seja de forma conjugada diante de um mesmo fim.

O Estatuto do Idoso aponta em seu interior uma gama de institutos que visem a proteção e o amparo do idoso da defesa dos seus direitos, tais como: a criação de varas especializadas e exclusiva para a pessoa idosa dentro da esfera da justiça; criação de promotorias de defesa do idoso; a implementação de Conselhos do Idoso; Serviços auxiliares da Justiça e Delegacias Especializadas atuando no que envolve os crimes contra idosos.

O Artigo 70 do EI menciona que “O Poder Público poderá criar varas especializadas e exclusivas do idoso” (BRASIL, 2003), assim, entretanto, embora a norma tenha feito uma

previsão para o atendimento específico do idoso no Poder Judiciário, tal mecanismo ainda não se encontra devidamente disseminado na Justiça do Brasil. Conforme pesquisa feita por Lourival Serejo na esfera da Justiça Federal, a primeira vara especializada foi instalada na comarca de Maringá, no Estado do Paraná. (SEREJO, 2004. p. 102).

No Estado da Paraíba a Lei Complementar n.º 96 de 2010 que dispõe sobre a Lei de Organização e Divisão Judiciárias do Estado da Paraíba (LOJE) instituiu em seu Artigo 4º a previsão para a implantação de Juizados de Especiais do Idoso a serem instalados tanto na comarca de João Pessoa quanto na comarca de Campina Grande.

Art. 4º. Ficam transformadas na estrutura do Poder Judiciário do Estado:

I – na Comarca da Capital: [...]

g) o Juizado Especial do Idoso na 1ª Vara de Sucessões; [...]

II – na Comarca de Campina Grande: [...]

b) o Juizado do Idoso, na Vara de Feitos Especiais; (BRASIL, 2010).

No que diz respeito a atuação do Ministério Público, este é o maior responsável pela defesa e proteção dos interesses do cidadão idoso, tendo em vista que a Lei traz em seu interior dispositivos que elencam um rol de deveres e obrigações conferidas ao *parquet*.

O Artigo 74 do Estatuto traz em seus incisos todas as atividades direcionadas à atuação do MP, dentre as mais visadas na esfera do direito do consumidor tem-se: instaurar o inquérito civil e a ação civil pública para a proteção dos direitos e interesses difusos ou coletivos, individuais indisponíveis e individuais homogêneos do idoso; atuar como substituto processual do idoso em situação de risco, conforme o disposto no Artigo. 43 desta Lei; promover a revogação de instrumento procuratório do idoso, nas hipóteses previstas no Artigo 43 do Estatuto, quando necessário ou o interesse público justificar; instaurar procedimento administrativo; instaurar sindicâncias; requisitar diligências investigatórias e a instauração de inquérito policial, para a apuração de ilícitos ou infrações às normas de proteção ao idoso; zelar pelo efetivo respeito aos direitos e garantias legais assegurados ao idoso, promovendo as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis; referendar transações envolvendo interesses e direitos dos idosos previstos na lei de proteção ao idoso. (BRASIL, 2003).

Por sua vez, os Conselhos do Idoso devem cuidar da ativa implementação da Política Nacional de Atendimento ao Idoso, fiscalizando o desempenho do Poder Público. A Lei 8.842/94 que dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso, traz em seu Artigo 7º: “Compete aos Conselhos de que trata o art. 6º desta Lei a supervisão, o

acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da política nacional do idoso, no âmbito das respectivas instâncias político-administrativas.” (BRASIL, 1994).

É em função desse caráter fiscalizatório dos conselhos que estes não devem estar vinculados a administração pública, tendo em vista a necessidade de uma atuação independente para que a fiscalização seja feita como idoneidade e imparcialidade. Ocorre que, atualmente, o Conselho Nacional encontra-se totalmente vinculado ao Poder Executivo Federal, indo de encontro ao entendimento predominante.

Os serviços auxiliares da Justiça também necessitam se adequar a normativa de proteção ao idoso, o Poder Judiciário tem de anexar ao seu quadro pessoal, profissionais de diversas áreas como: assistentes sociais, psicólogos e psiquiatras que possuam especialização em geriatria e gerontologia de modo a prestar melhor atendimento ao idoso que ingressar com demandas judiciais, auxiliando-o melhor nesse momento.

O Decreto nº 51.548/2007 dispõe sobre as Delegacias de Polícia de Proteção ao Idoso no Estado de São Paulo, do mesmo modo, na cidade de Campina Grande – PB foi inaugurada no mês de Agosto de 2010 a Delegacia de Proteção ao Idoso. Políticos envolvidos no projeto de Lei que previa a instauração da Delegacia em Campina Grande – PB alegavam que o Estatuto do Idoso não estava sendo devidamente respeitado e que, é atribuição do Poder Público fazer valer aquilo que preconiza a Lei, qual seja a proteção dos direitos dos idosos e melhores condições de segurança. (ESTADO..., 2010, p. 01). Essa necessidade de se amparar o idoso não é à toa, vez que de acordo com estimativas, a Paraíba é o segundo Estado com o maior número de idosos.

A Paraíba registrou um aumento no número de nascimentos: a marca passou de cerca de 55 mil, em 2008, para 70 mil no ano passado. Além disso, **a população de pessoas acima de 60 anos, que há dois anos representava 10,2% da população total do Estado, saltou para 11,42%, em 2009.** No entanto, apesar do aumento no número de idosos, a Paraíba não desponta mais como o Estado nordestino, proporcionalmente, com a população mais velha: Piauí agora lidera a lista da região, com 11,43% de idosos. (PARAÍBA..., 2010, p. 01 grifo nosso).

Outro ponto também reside no fato de a maioria das delegacias do país passarem por problemas de infra-estrutura, além de um corpo físico insuficiente para atender a alta demanda. A exemplo disso os promotores de justiça Sandra Julião Bonfá e Vandir da Silva Ferreira disserta a respeito da importância da implantação de delegacias especializadas, tendo em vista a ausência de condições nas delegacias de polícia:

As delegacias de polícia não estão aparelhadas para atendimento do caso, não sendo raro que só se proceda à investigação - ou se instaure investigação - por requisição do Ministério Público. A tendência é desconhecer ou minimizar o problema, ao argumento de que a violência praticada é fruto de simples desajustes familiares e devem ser resolvidos no seio da família. (BONFÁ; FERREIRA, 2003, p. 01).

As delegacias especializadas no direito do idoso são responsáveis pela apuração da ocorrência de crimes praticados contra idosos, tornando-se assim, uma forma de promover o acesso do Idoso na defesa dos seus direitos proporcionando também um atendimento especializado, com profissionais melhor preparados e medidas especializadas para as ocorrências que envolvem os referidos cidadãos.

Destarte, tanto a Lei 10.741/2003 (Estatuto do Idoso), quanto a Lei 8.842/94 que dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, dentre outros dispositivos normativos de âmbito estadual e municipal tem como prioridade na instituição de normas de proteção ao Idoso a manutenção desses direitos, e em âmbito de assistência e atendimento a essas demandas, visam a disponibilização de melhores estruturas para assegurar essas garantias.

4.2 SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Para que os dispositivos previstos pelo Código de Defesa do Consumidor tivessem sua eficácia na realidade das relações do consumo o CDC previu em seu Artigo 5º e incisos todas as formas que o Poder Público pode dispor para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, a seguir:

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

- I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
- II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
- III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
- V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor. (BRASIL, 1990).

A referida norma trata em seu interior de alguns dos principais órgãos de assistência e defesa aos direitos do consumidor, concomitante ao que preconiza também o Artigo 2º. Do

Decreto nº. 2.181/1997 que dispõe de normas sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, *in verbis*:

Art. 2º Integram o SNDC a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça SDE, por meio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor. (BRASIL, 1997).

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) disciplinado pelo Decreto nº. 2.181/1997 interliga várias estruturas das esferas federais, estaduais e municipais em prol da defesa do consumidor. Segundo o curso realizado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), órgão responsável pela estruturação do sistema de proteção ao consumidor, a atuação conjunta de todos os órgãos integrantes do SNDC fundamenta-se em 3 (três) premissas básicas, quais sejam: a cooperação, que corresponde a soma dos órgãos na promoção da defesa do consumidor; a solidariedade, no qual as atividades coletivas são exercidas em grau de auxílio mútuo e a sinergia, que se refere ao intercâmbio de experiências, ensinamentos, informações e forças. (SENASP/MJ, 2009, p. 07).

Acerca das características peculiares que envolvem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a seguir, a concepção do doutrinador Hélio Zagheto Gama:

O Sistema foi concebido para nele fluírem os procedimentos espontâneos ou dirigidos para viabilizarem a proteção do Consumidor. Os atos de proteção são aqueles que impedem lesões, orientam caminhos a serem seguidos e previnem práticas nefastas. Os atos de defesa são aqueles que impedem, atenuam ou visam reparar as conseqüências das lesões. Na defesa, o objetivo se volta para os mecanismos de repelir as agressões aos consumidores ou de remediar ou reparar lesões a eles causadas. (GAMA, 2006, p. 221).

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) é a união das diversas esferas do Poder Público, juntamente com a sociedade civil, para a inserção nas relações de consumo daquilo que o Código de Defesa do Consumidor preconiza em seus institutos normativos. Nesta esteira, dos órgãos que fazem parte deste Sistema, vale a pena destacar os seguintes: DPDC; PROCON; Ministério Público; Defensoria Pública; Delegacia de Defesa do Consumidor; Juizados Especiais Cíveis; Entidades Civis de Defesa do Consumidor e Agências Reguladoras.

A respeito do DPDC, conforme já foi citado anteriormente, trata-se de um órgão responsável pela coordenação de todo o SNDC, tendo suas diretrizes baseadas no Decreto nº. 2.181/1997.

Cabe ao DPDC planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor. Nacionalmente, o DPDC é que desenvolve a integração cooperativa, solidária e sinérgica dos mais variados órgãos de proteção e defesa do consumidor, sejam eles federal, municipais ou do Distrito Federal. No âmbito dos estados, municípios e Distrito Federal, a criação de órgãos públicos especializados, programas especiais e entidades civis voltadas à proteção e defesa do consumidor contam com o incentivo e apoio do DPDC. (SENASP/MJ, 2009, p. 08).

Por sua vez, o PROCON trata-se de um órgão administrativo que tanto pode estar no âmbito do Poder Executivo Municipal, do Poder Executivo Estadual, e seguindo a mesma linha, tem em vista a proteção e a defesa dos direitos e garantias do consumidor. Importante observação acerca do PROCON é que, este é um dos órgãos que tem maior proximidade física com os consumidores que, porventura, tenham sofrido danos em decorrência da conduta de fornecedores.

O PROCON através da sua política de atendimento tem condições de escutar o consumidor diretamente e através desse contato direto com o público, consegue atender melhor algumas demandas de consumo, podendo ainda no âmbito administrativo utilizar-se de algumas medidas para frear a atividade dos fornecedores. O atendimento pessoal é de grande importância, pois permite um contato direto com o consumidor, as provas de sua reclamação, além de oportunizar uma orientação mais efetiva. (SENASP/MJ, 2009, p. 11).

Em termos gerais o PROCON além de realizar fiscalizações a estabelecimentos comerciais, também é responsável pelo atendimento de consumidores, triagem de reclamações, orientação, além da tentativa de resolução do conflito através de uma solução conciliatória entre o consumidor e o fornecedor. Segundo explicação de José Geraldo Brito Filomeno acerca do PROCON:

[...] os órgãos de proteção ou defesa do consumidor emitem “notificações” e “convites” para as partes, designando desde logo dia e hora, na tentativa de conciliação entre elas, [...]

Havendo acordo – e geralmente isso se dá – é lavrado um termo apropriado, firmado por duas testemunhas, o que lhe confere o valor de título executivo extrajudicial [...]

Caso não haja acordo, e não haja igualmente outra providência [...] o certo é aconselhar-se a constituição de advogado para o ajuizamento da ação competente e, se carente o consumidor, encaminhamento à assistência judiciária gratuita [...] (FILOMENO, 2005, p. 407).

Com relação ao Ministério Público e sua atuação na defesa dos direitos do consumidor, há importante definição trazida por Alexandre de Moraes a respeito do próprio conceito deste órgão, assim: “O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do

Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.” (MORAES, 2003, p. 496).

Através da referida definição percebe-se a importância que o MP tem e sua extensão no CDC para agir em prol do consumidor. O Artigo 5º do CDC já previu em seu inciso II a criação de promotorias especializadas no âmbito do Ministério Público. Ao investigar as funções do MP ligadas ao consumidor, encontra-se em outras legislações referências ao tema, qual seja o Artigo 129 da Constituição Federal de 1988:

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público: [...]

III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos; [...]

VI - expedir notificações nos procedimentos administrativos de sua competência, requisitando informações e documentos para instruí-los, na forma da lei complementar respectiva. (BRASIL, 1990).

Os referidos incisos tratam das ações coletivas na defesa do consumidor que se referem à defesa em juízo dos interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.

Ademais, o Ministério Público tem o poder de firmar termos de ajustamento de conduta e instaurar inquérito civil para apuração de infrações à legislação de consumo, além de solicitar informações e auxílio de outros órgãos que compõe o SNDC. (SENASP/MJ, 2009, p. 17).

A Defensoria Pública trata-se de uma instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa em todos os graus e gratuitamente dos necessitados (MORAES, 2003, p. 520). Assim, a defensoria pública é um órgão essencial para a defesa dos direitos dos consumidores que devido a sua condição econômica não pode dispor de advogado para a defesa de seus direitos. Vale ressaltar que a Lei Federal 11.448/2007 que disciplina a ação civil pública legitima a Defensoria Pública no ajuizamento de ações coletivas.

Sobre as delegacias de polícia especializadas no atendimento aos crimes decorrentes da relação de consumo, o Artigo 5º, inciso III do CDC já prevê sua criação, sendo um dos instrumentos que o Estado possui para colocar em prática aquilo que preconiza a Política Nacional das Relações de Consumo. No entanto, devido a escassez de delegacias especializadas em direito do consumidor, caso haja alguma conduta tipificada como crime no Direito do Consumidor, o caso poderá ser investigado pela delegacia de polícia de competência geral.

Entretanto, há danos causados ao consumidor que não chegam ao patamar de conduta típica, nem, tampouco, de causa que enseje as vias judiciais propriamente ditas. Nesses casos, o

lesado pode recorrer ao PROCON, como medida de conciliação na esfera administrativa, e caso não seja possível a reparação do dano, poderá buscar a resolução do conflito nos Juizados Especiais Cíveis, estes, também conhecidos por Juizados de Pequenas Causas, órgãos dos Tribunais de Justiça Estaduais que estão a disposição do consumidor para processar e julgar casos de menor complexidade cujo valor envolvido não exceda a 40 (quarenta) salários mínimos vigente, cabendo a exceção nos casos em que o fornecedor envolva ente público, para estes há os Juizados Especiais Federais e as Varas da Fazenda Pública. (SENASP/MJ, 2009, p. 20).

No que dizem respeito a entidades civis de proteção e defesa do consumidor, estas são formadas por diversos tipos de instituições, algumas delas são mais conhecidas e com maior incidência, quais sejam, as Organizações Não-Governamentais (ONGs); Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP); associações e fundações. Tais entidades têm por característica essencial ser um conjunto de cidadãos que, através de uma instituição registrada, tenha por objetivos a proteção e defesa dos consumidores. De acordo com o Artigo 8º, incisos I, II e III do Decreto nº. 2.181/1997 para as entidades civis de proteção e defesa do consumidor cabem algumas atribuições e direitos, a seguir:

Art. 8º As entidades civis de proteção e defesa do consumidor, legalmente constituídas, poderão:

I - encaminhar denúncias aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, para as providências legais cabíveis;

II - representar o consumidor em juízo, observado o disposto no inciso IV do art. 82 da Lei nº 8.078, de 1990;

III - exercer outras atividades correlatas. (BRASIL, 1997).

Por fim, sobre as Agências Reguladoras e sua contribuição no âmbito das relações de consumo, segundo Maria Sylvia Zanella Di Pietro: “Agência reguladora, em sentido amplo, seria, no direito brasileiro, qualquer órgão da Administração Direta ou entidade da Administração Indireta com função de regular a matéria específica que lhe está afeta.” (DI PIETRO, 2009, p. 466).

As agências reguladoras têm significativa importância, uma vez que tem o poder de fiscalizar e intervir nas atividades exercidas por empresas e fornecedoras que, atuem no setor dos serviços públicos através dos institutos da concessão e permissão.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como pode se observar através dos referidos instrumentos citados, possui um arcabouço de possibilidades de atuação em diferentes esferas, o que transparece a idéia de que, a Legislação vigente realmente teve a preocupação de

não somente dispor de normas regulamentadoras, mas também instituir mecanismos para fazer valer todas as garantias elencadas no CDC.

4.3 A PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR IDOSO NA OFERTA DO CRÉDITO

Na oferta de crédito a proteção e a defesa do consumidor, e mais especificamente, do consumidor idoso passa por grandes dificuldades no que diz respeito à aplicabilidade das normas por parte do fornecedor de crédito, qual seja, bancos e financeiras. Embora exista ampla legislação, tanto quanto se trata da proteção a pessoa idosa, quanto no que se referem ao consumidor, tais normas não são devidamente respeitadas, como se pode perceber através de dados obtidos pelo SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor).

De acordo com as informações trazidas pelo SINDEC⁷, em 2009 os assuntos financeiros corresponderam a 21,28% das reclamações constantes no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, ocupando a segunda colocação no ranking, sendo a região do Nordeste onde estão presentes os maiores números de Reclamações por período, e, ainda que cada região do país apresente diferentes características, tais como, perfil de consumidor, quantidade e tipos de fornecedores, todas as regiões do país possuem elevado percentual de não atendimento de Reclamações no setor financeiro. (CADASTRO..., 2010, p. 76/77).

De acordo com as informações coletadas o empréstimo consignado ocupa a terceira posição no ranking de Reclamações Fundamentadas em que os fornecedores menos atendem no Cadastro Nacional de 2009, chegando a percentagem de 43,20% de reclamações não atendidas. É neste universo que se encontram a maioria dos consumidores idosos que, conquistados pelo crédito fácil caem na cilada da oferta de empréstimo disponibilizada pelas financeiras.

Em artigo escrito por Cláudia Oliveira⁸, informa que:

Ao oferecerem empréstimos consignados com juros abaixo dos praticados no mercado, os bancos atraem milhões de idosos a cada ano. Cerca de 40% dos aposentados brasileiros já recorreram ao crédito consignado. São 700 mil novos contratos a cada ano, segundo dados recentes do Ministério da Previdência. (OLIVEIRA, 2011, p. 01).

⁷ Gráficos em anexo.

⁸ Trecho extraído de artigo publicado no site Passos News.com http://www.passosnews.com/index.php?option=com_content&task=view&id=6257&Itemid=67.

Isso mostra o quanto que a cada ano um maior número de idosos adquire empréstimos, aumentando simultaneamente, as estimativas de consumidores idosos prejudicados por práticas e cláusulas abusivas impostas pelos fornecedores de crédito. Ainda sobre o número de idosos inseridos no mercado da oferta de crédito e o conseqüente abuso dos seus direitos pelas financeiras, tem-se dados trazidos pelo PROCON de Juiz de Fora⁹, a seguir:

Metade das reclamações sobre abusos em casos de empréstimos consignados registrados na Agência de Proteção ao Consumidor (Procon) de Juiz de Fora são feitas por pessoas com mais de 60 anos. [...]

Segundo o superintendente do Procon, Eduardo Schröder, só em 2011, já foram registradas 952 reclamações de empréstimos consignados. (JÚNIOR, 2011, p. 01).

Destarte, percebe-se mediante os dados apresentados que estes se traduzem em um problema de ordem pública, vez que tanto o Código de Defesa do Consumidor quanto o Estatuto do Idoso são normas de interesse social.

4.3.1 Esferas Administrativas e Judiciais

O que se pode observar como soluções na esfera administrativa quanto na judicial são basicamente colocar em prática o que a própria lei já traz. Como já foi dito, o problema enfrentado pelos idosos na oferta de crédito não se traduz na ineficácia da norma ou em sua omissão, mas sim, no seu desrespeito por parte das financeiras culminando na total inaplicabilidade.

Se aquilo que preconiza toda a estrutura protecionista ao idoso, bem como todo o sistema de normas que forma o Direito do Consumidor, fossem seguidos se evitaria, em grande escala, o superendividamento, as cobranças indevidas, a publicidade enganosa, dentre outras práticas enganosas que prejudicam e afetam os direitos básicos dos consumidores.

No entanto, o que pode apontar é que, devido à alta demanda tanto nos órgãos administrativos quanto no Judiciário, é que muitas vezes aquele consumidor idoso que necessita de mais atenção e tratamento especial, não consegue ter o acesso aos seus direitos básicos de forma adequada, é atendido por órgãos e servidores que não estão capacitados e aparelhados, o

⁹ Dados extraídos de notícia veiculada através da ACESSA.com Mais Comunicação disponível no endereço eletrônico <http://www.acesa.com/direitoshumanos/arquivo/noticias/2011/05/23-emprestimos/>

que, por conseguinte resulta na não satisfação da demanda de forma eficiente ou não solução do conflito, ficando muitas vezes sem a reparação do dano ou punição do infrator.

Dessa forma, há cada vez mais a necessidade de profissionais específicos ligados a área de gerontologia, conforme prevê o Estatuto do Idoso e o CDC, sendo de grande valia esses profissionais capacitados para dar atendimento, informações sobre os direitos desses consumidores, colher dados, proporcionando a prioridade e o tratamento condizente com as necessidades especiais que a lei confere aos idosos.

A Lei faz previsão de Varas, Delegacias entre outros órgãos especializados no atendimento do consumidor idoso para que facilitem seu acesso na defesa dos seus direitos. Com a mesma finalidade o Artigo 83 do Estatuto do Idoso informa que “na ação que tenha por objeto o cumprimento de obrigação de fazer ou não-fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao adimplemento” (BRASIL, 2003). Tal dispositivo demonstra a intenção do legislador em, ao conferir a tutela antecipada ao idoso, acelerar a lide e minimizar seus impactos para a pessoa do idoso. Contudo, devido a precariedade e pouco número de Delegacias e Varas especializadas no país, tornou-se praticamente impossível garantir ao consumidor idoso esse atendimento especial e com a eficácia que a Lei visa atingir.

Outro ponto que também se deve dar atenção é ao fato de ser necessário um maior controle para a contratação do empréstimo consignado e para a fiscalização dos contratos assinados. Todavia, não se trata da criação de novos órgãos para realizar essas funções, e sim a extensão e a intensificação das atividades dos órgãos já existentes. Na opinião do Isauro Calais¹⁰ há facilidades na realização dos empréstimos, tendo em vista que os bancos fazem ofertas de empréstimo nas telas dos próprios caixas eletrônicos. (CALAIS, 2011, p. 01).

Sob esse enfoque, vê-se que tem que haver por parte do Poder Público uma estrutura mais direcionada e intensificada na fiscalização dos bancos e financeiras, se estas estão respeitando a percentagem que o aposentado pode dispor para o crédito consignado, se os contratos elaborados estão de acordo com o que dispõe a legislação e se estão sendo devidamente respeitadas aquelas cláusulas e condições que visam a proteção do consumidor idoso diante de sua condição de vulnerável e hipossuficiente.

¹⁰ Opinião exposta em notícia publicada no site <http://www.acesa.com/direitoshumanos/arquivo/noticias/2011/05/23-emprestimos/>

No entanto, de maneira positiva mesmo que timidamente, os tribunais vêm decidindo a favor do consumidor idoso aposentando, de forma a limitar os descontos realizados pelas financeiras através da modalidade de empréstimo consignado, garantido condições equilibradas para o adimplemento correto e justo do débito. A seguir ementa extraída de decisão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro:

AGRAVO INTERNO. APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DESCONTO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. LIMITAÇÃO. SUPERENDIVIDAMENTO. Inteligência do art. 6º § 5º da Lei 10820/03. Monocrática que manteve a sentença que julgou procedente o pedido de limitação dos descontos de débitos pendentes em conta bancária a 30% dos vencimentos líquidos da autora. Limitação dos descontos em conta corrente de clientes tomadores de empréstimos consignados. Possibilidade. Preservação do mínimo existencial. Princípio constitucional da dignidade (art.1º, inciso III CF/88). Boa fé objetiva nas relações de consumo que impõe conduta de lealdade e cooperação com o hipossuficiente. Verbas de natureza alimentar que são impenhoráveis. Inteligência do art. 649 IV CPC. Lei do empréstimo consignado que aponta que os descontos e as retenções financeiras relativos aos titulares de aposentadoria e pensão não poderão ultrapassar o limite de 30% (trinta por cento) do valor dos benefícios. Precedentes jurisprudenciais. Recurso a que se nega provimento. (TJRJ – Apelação 2009.001.19452 – Quinta Câmara Cível - Des. Cristina Tereza Gaulia – DJRJ 24.04.2009)

A referida decisão é uma amostra de como o Judiciário vem se comportando em face de contratos de financiamento realizados de forma equivocada. Deve-se considerar, ainda que estes tipos de contratos, podem também surtir outros efeitos, tais como, o surpeenvidamento do consumidor.

Na verdade, o ponto primordial nas medidas sugeridas é, de fato, a fiscalização, tendo em vista que, em decorrência ao respeito prestado ao idoso e sua condição de agente capaz e atuante, a própria Lei não poderia tratá-lo como uma criança e cercear-lhe o direito de realizar contratos no mercado de consumo, no entanto, como também já foi demonstrado, o idoso possui sim necessidades e condições especiais e estas sim devem ser devidamente respeitadas e garantidas pela sociedade e pelo Estado.

Dessa forma, ao Poder Público incube mais atenção e disponibilização de recursos humanos, através de profissionais qualificados e especializados, e estruturais mediante a instauração dos órgãos previstos pelo ordenamento jurídico, para então, ser colocada em prática a defesa do consumidor idoso, conforme aquilo que já prevê a própria norma.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo buscou apresentar uma análise das regras de proteção ao consumidor idoso em face das práticas abusivas desenvolvidas por bancos ou financeiras na oferta de crédito ao referido público alvo. Foi dado o enfoque na aplicabilidade das legislações consumeristas, juntamente com as medidas protetivas aos idosos, dentro da esfera da oferta do crédito no Brasil, e, dentro deste contexto, verificou-se a condição do consumidor idoso quando da oferta do crédito no mercado atual.

Após pesquisa e desenvolvimento do problema que envolve a oferta de crédito e o consumidor idoso, foi possível contextualizar a realidade das práticas abusivas do Sistema Financeiro, inclusive indicando várias condutas contrárias aos direitos básicos do consumidor, e extrair do Código de Defesa do Consumidor as normas de proteção dispostas contra essas práticas abusivas. Buscou-se, também, elencar as cláusulas abusivas mais corriqueiras e que, são “disfarçadamente” impostas aos consumidores através dos Contratos de Adesão nos empréstimos consignados.

O tema tratado apresenta pertinência no que se refere à proteção do idoso, uma vez que, ao longo do trabalho foi apresentado dados e notícias que revelaram o proeminente crescimento do número de idosos com mais de 60 (sessenta) anos no Brasil, e sua conseqüente inserção no mercado de consumo, e que, concomitantemente houve um aumento de reclamações administrativas e demandas judiciais acerca dos problemas enfrentados pelo consumidor idoso nas relações de consumo.

Assim, o consumidor idoso embora tenha a seu favor um arcabouço de normas protetivas, qual seja o Estatuto do Idoso e o CDC, não consegue sentir essa proteção tão proclamada pela norma, sofrendo muitas vezes prejuízos e constrangimentos devido a conduta manifestamente abusiva por parte das financeiras. Por sua vez, as financeiras tentam de todas as formas persuadir e ludibriar o consumidor, principalmente o idoso, sem considerar que este é sujeito de direitos e mais ainda, é considerado vulnerável e hipossuficiente por Lei, devendo ter sua condição respeitada por todos.

O exame do papel dos órgãos de defesa do consumidor e de proteção ao idoso na defesa deste cidadão também foi outra meta traçada para o desenvolvimento deste trabalho. Foi observado a grande importância que a ação destes órgãos do Poder Público têm, e dentro da

esfera de suas atribuições o que podem e devem desenvolver para propiciar a aplicabilidade da Lei.

O Estado é que tem o poder de aplicar sanções e fiscalizar a conduta das financeiras, dessa maneira, é possível realizar o controle e disciplinar as relações contratuais não somente na oferta de crédito, mas também no mercado consumerista como um todo, mediante investimentos em infra estrutura e no aumento de profissionais nos órgãos de atendimento, de forma a abranger a demanda de consumidores idosos que necessitam de tratamento prioritário.

A ação integrada dos órgãos de proteção de defesa do consumidor, com um planejamento estratégico voltado ao público idoso é de extrema importância para a efetividade de seus direitos, portanto políticas públicas e ações de combate por parte das agências reguladoras, órgãos estaduais, municipais e do Ministério Público são essenciais para a proteção do consumidor, e principalmente para o consumidor idoso.

É evidente que o consumidor atento, bem informado, que tem acesso adequado ao produto ou serviço que lhe é oferecido vai ter condições de fazer uma escolha que atenda melhor suas necessidades, desde que lhes sejam assegurados os seus direitos básicos de consumidor sem desequilíbrio na relação contratual.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Martsung F.C.R.. **Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos contratos bancários e a posição do STJ e STF**. Jus Navigandi, Teresina, ano 11, n. 1037, 4 maio 2006. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/8338>>. Acesso em: 23 maio 2011.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO. **Balanco mostra que assuntos financeiros lideram as reclamações feitas ao Procon em 2010**. Jornal JFHoje, Juiz de Fora, 10 jan. 2011. Disponível em: < <http://www.jfhoje.com.br/2011/01/10/balanco-mostra-que-assuntos-financeiros-lideram-as-reclamacoes-feitas-ao-procon-em-2010>>. Acesso em: 10 abr. 2011.

BAHIA. Tribunal de Justiça da Bahia. **Contrato de empréstimo consignado**. Apelação 01598/07 – EXMO. SR. Juiz Gerivaldo Alves Neiva, 22 de Abril de 2008. Disponível em: < <http://jus.uol.com.br/revista/texto/16888/justica-anula-contrato-de-emprestimo-consignado-em-folha-para-aposentada-rural-analfabeta>>. Acesso em: 04 jun. 2011.

BANCOS estão sujeitos ao código do consumidor decide STF. **Revista Consultor Jurídico**, 07 jun. 2009. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2006-jun-07/bancos_sujeitos_codigo_consumidor_stf>. Acesso em: 04 jun 2011.

BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe, **Manual de Direito do Consumidor**. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

BONATTO, Cláudio. **Código de defesa do consumidor: cláusulas abusivas nas relações contratuais de consumo**. – Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001.

BONFÁ, Sandra Julião; FERREIRA, Vandir da Silva. **Direitos dos Idosos**. Direito do Idoso, São Paulo, jun. 2003. Disponível em: < <http://direitoidoso.braslink.com/01/artigo008.html> > Acesso em: 29 mai. 2011.

BRAGA, Pérola Melissa Vianna. **Direitos do Idoso**. De acordo com o Estatuto do Idoso. 1ª Edição. São Paulo: Quartier Latin. 2005.

BRASIL. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. **Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências**. Planalto, Brasília, DF. 1997. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm>. Acesso em: 20 mai. 2011.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Planalto, Brasília, DF. 1990. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 21 nov. 2010.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Planalto, Brasília, DF. 2002. Disponível em: < <http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/2002/L10406.htm>>. Acesso em: 20 mai. 2011.

_____. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. **Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências**. Planalto, Brasília, DF. 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.741.htm>. Acesso em: 27 ago. 2010.

_____. Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. **Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências**. Planalto, Brasília, DF. 2003. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.820.htm>. Acesso em: 20 mai. 2011.

_____. Lei Complementar n.º 96, de 03 de dezembro de 2010. **Dispõe sobre a Lei de Organização e Divisão Judiciárias do Estado da Paraíba e dá outras providências**. Planalto, Brasília, DF. 2010. Disponível em: < http://www.pgj.pb.gov.br/site/Internet/Conteudo/Header/cg/legis/loje_2008.pdf>. Acesso em: 20 mai. 2011.

CARDOSO, Antônio Pessoa. Idoso: **Empréstimo consignado**. Revista On-line, Salvador, mar. 2010. Disponível em: <<http://www.ibrajus.org.br/revista/artigo.asp?idArtigo=158>> Acesso em: 27 ago. 2010.

CARVALHO, Micheline Maria Machado. **A inversão do ônus da prova no direito do consumidor**. Data Venia Revista Jurídica, Campina Grande, ano V, n. 53, dez. 2001. Disponível em: <http://www.datavenia.net/artigos/Direito_Processual_Civil/A_INVERSAO_DO_ONUS_DA_PROVA_NO.htm>. Acesso em: 24 maio. 2011.

CASADO, Márcio Mello. **Proteção do consumidor de crédito bancário e financeiro**: de acordo com a medida provisória, 1.925-8, que cria a cédula de crédito bancário, e a medida provisória 1.963-19, que autoriza a contagem de juros sobre juros. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2000. – (Biblioteca de direito do consumidor; v.15).

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 22. ed. 2. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (DPDC). **Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009**. Brasília: DPDC, 2010.

ESTADO inaugura instalações de delegacias do idoso e de crimes homofóbicos. **Paraíba.com**, João Pessoa, 07 ago. 2010. Disponível em: <<http://www.paraiba.com.br/121999/cidades/estado-inaugura-instalacoes-de-delegacias-do-idoso-e-de-crimes-homofobicos.htm>>. Acesso em: 04 jun 2011.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

GAMA, Helio Zaghetto. **Curso de Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2006.

GONÇALVES, João Bosco Pastor. **Princípios gerais da publicidade no Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. Jus Navigandi, Teresina, ano 7, n. 58, 1 ago. 2002. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/3181>>. Acesso em: 23 maio 2011.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro, volume III: contratos e atos unilaterais**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2008.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: Comentado pelos Autores do Anteprojeto**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

GRINOVER, Paula. **O poder da terceira idade: Idosos brasileiros formam um grupo de 15 milhões de consumidores mal atendidos**. Revista Meio & Mensagem, 2009. Disponível em: <<http://www.portaldafamilia.org/artigos/artigo132.shtml>>. Acesso em: 10 fev 2011.

JÚNIOR, Jorge. **Metade das reclamações sobre empréstimos consignados no Procon é feita por idosos**. ACESSA.com Mais Comunicação, Juiz de Fora, 23 mai. 2011. Disponível em: <<http://www.acesa.com/direitoshumanos/arquivo/noticias/2011/05/23-emprestimos/>>. Acesso em: 01 jun. 2011.

JUSTIÇA anula contrato de empréstimo consignado em folha para aposentada rural analfabeta. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 14, n. 2123, 24 abr. 2009. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/16888>>. Acesso em: 25 maio 2011.

MELO, Lucinete Cardoso de. **O princípio da boa-fé objetiva no Código Civil**. Jus Navigandi, Teresina, ano 9, n. 523, 12 dez. 2004. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/6027>>. Acesso em: 23 maio 2011.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. O Novo Regime das Relações Contratuais. 4ª edição. São Paulo: RT. 2002.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Os direitos do consumidor idoso**. Terra Magazine, São Paulo, 31 mar. 2008. Disponível em: <<http://terramagazine.terra.com.br/interna/0,,OI2718875-EI11353,00-Os+direitos+do+consumidor+idoso.html>>. Acesso em: 2 fev. 2011.

PARAÍBA: segundo maior percentual de idosos no nordeste. **Portal Correio**, João Pessoa, 09 set. 2010. Disponível em:

<<http://www.portalcorreio.com.br/noticias/matler.asp?newsId=150099>>. Acesso em: 04 jun 2011.

PINTO, Henrique Alves. **Princípios nucleares do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor e sua extensão como princípio constitucional**. Jus Navigandi, Teresina, ano 9, n. 214, 5 fev. 2004. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/4792>>. Acesso em: 2 fev. 2011.

PROJEÇÃO DA POPULAÇÃO DO BRASIL. **IBGE**: população brasileira envelhece em ritmo acelerado. Rio de Janeiro, IBGE, 2008. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_impresao.php?id_noticia=1272>. Acesso em: 10 fev. 2011.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Superendividamento**. Apelação 2009.001.19452– EXMO. Des. Cristina Tereza Gaulia, 24 de Abril de 2009. Disponível em: <<http://www.flaviocitro.com.br/v1/index.php/2009/05/17/superendividamento-jurisprudencia-tjrj-2009/>>. Acesso em: 04 jun. 2011.

ROCHA, Amélia Soares da. **Idosos são vítimas da oferta enganosa de crédito fácil**. Revista Consultor Jurídico, n. 2564, 7 mai. 2005. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2005-mai-07/idosos_sao_vitimas_oferta_enganosa_credito_facil>. Acesso em: 2 fev. 2011.

ROLLO, Arthur Luis de Mendonça. **Os Consumidores Idosos**. Denuncio, 14 set. 2009. Disponível em: <<http://www.denuncio.com.br/direito-consumidor/os-consumidores-idosos/20/>>. Acesso em: 10 fev. 2011.

RJTV. **Rio de Janeiro tem maior proporção de idosos do país**. Observatório Nacional do Idoso, Brasília, set. 2008. Disponível em: <http://www.observatorionacionaldoidoso.fiocruz.br/noticias/noticias_int.php?id_noticia=153> Acesso em: 02 mai. 2011.

SADI, Jairo. **O Crédito Consignado em Folha de Pagamento**. Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais, São Paulo: Revista dos Tribunais, nº. 25. 2004.

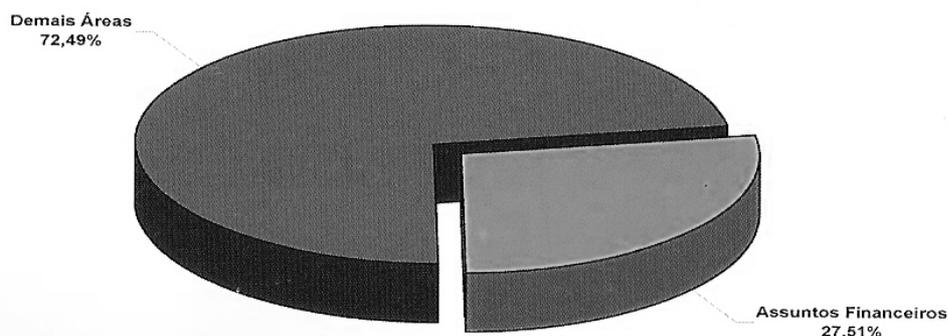
SEREJO, Lourival. **Direito Constitucional da Família**. 2. ed. Minas Gerais: Del Rey, 2004.

SOUZA, Denise. **Defesa do consumidor aponta abusos na oferta de crédito consignado**. JusBrasil Notícias, Mato Grosso, mai. 2010. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/noticias/2212758/defesa-do-consumidor-aponta-abusos-na-oferta-de-credito-consignado>> Acesso em: 02 mai. 2011.

VIEIRA, Tereza Rodrigues; NASCENTES, Claudiene. **O idoso, a publicidade e o Direito do Consumidor**. Jus Navigandi, Teresina, a. 8, n. 179, 1 jan. 2004. Disponível em: <<http://www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=4621>>. Acesso em: 20 nov. 2010.

ANEXO

ANEXO A – Gráfico representando a participação da Área Assuntos Financeiros no total de reclamações fundamentadas não atendidas do Cadastro Nacional 2009.



Fonte: DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (DPDC). Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009. Brasília: DPDC, 2010. p. 76.

ANEXO B – Gráfico representando reclamações fundamentadas em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009, por região.

Região	Atendidas	Não Atendidas	Total
Nordeste	4.938	2.974	7.912
Norte	3.234	1.979	5.213
Centro-oeste	2.589	2.057	4.646
Sudeste	2.604	1.390	3.994
Sul	280	271	551

Fonte: DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (DPDC). Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009. Brasília: DPDC, 2010. p. 77.

ANEXO C – Gráfico representando reclamações fundamentadas em que os fornecedores menos atendem no Cadastro Nacional 2009, por problema.

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)	70	50,36%	69	49,64%	139
Problemas de Falha Bancária	193	51,60%	181	48,40%	374
Crédito Consignado	96	56,80%	73	43,20%	169
Problemas de Cobrança	8.443	60,96%	5.407	39,04%	13.850
Problemas de Cálculo	1.567	61,12%	997	38,88%	2.564
Problemas de Contrato	1.616	61,14%	1.027	38,86%	2.643
Envio de produto ou serviço sem prévia solicitação	171	64,29%	95	35,71%	266
Discordância quanto as avarias	104	70,27%	44	29,73%	148
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	368	72,16%	142	27,84%	510
Não entrega de quitação/ retenção de documentos	186	77,82%	53	22,18%	239

Fonte: DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (DPDC). Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009. Brasília: DPDC, 2010. p. 84.