

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNINOVAFAPÍ
CURSO DE GRADUAÇÃO DE BACHARELADO EM DIREITO

JULIANA BONA CARVALHO

**A PRÁTICA ABUSIVA EM CONTRATOS DE CRÉDITO
REALIZADOS COM IDOSOS**

TERESINA

2022

JULIANA BONA CARVALHO

A PRÁTICA ABUSIVA EM CONTRATOS DE CRÉDITO REALIZADOS COM IDOSOS

Artigo de Conclusão de Curso- TCC, apresentado ao Centro Universitário UNINOVAFAPI, como requisito parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof.º Me. José Augusto Carvalho Mendes Filho

TERESINA

2022

FICHA CATALOGRÁFICA

C331p Carvalho, Juliana Bona.

A Prática abusiva em contratos de créditos realizados com idosos.
Juliana Bona Carvalho. – Teresina: Uninovafapi, 2022.

Monografia (Graduação em Direito) – Centro Universitário
UNINOVAFAPI / Afya, Teresina, 2022.

17. p.; il. 23cm.

Orientador (a): Prof. Me. José Augusto Carvalho Mendes Filho.
Centro Universitário UNINOVAFAPI, 2022.

1. Direito do consumidor. 2. Vulnerável. 3. CDC. I. Título. II. Mendes
Filho, José Augusto Carvalho.

CDD 346.09

Catálogo na publicação
Antonio Luis Fonseca Silva – CRB/1035
Francisco Renato Sampaio da Silva – CRB/1028

JULIANA BONA CARVALHO

**A PRÁTICA ABUSIVA EM CONTRATOS DE CRÉDITO REALIZADO COM
IDOSOS**

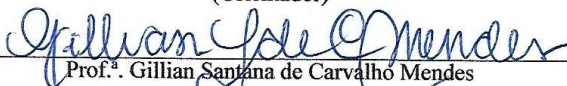
Artigo de conclusão de curso apresentado á banca
examinadora do Centro Universitário UNINOVAFAPI,
como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel
em direito.

Data de Aprovação: 06 / 06 / 22

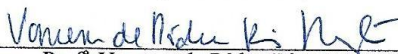
BANCA EXAMINADORA



Prof.ª Jose Augusto Carvalho Mendes Filho
Centro Universitário - UNINOVAFAPI
(Orientador)



Prof.ª Gillian Santana de Carvalho Mendes
Centro Universitário - UNINOVAFAPI
(1º Examinador)



Prof.ª Vanessa de Pádua Rios Magalhães
Centro Universitário - UNINOVAFAPI
(2º Examinador)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente toda a minha gratidão a Deus e ao Senhor Jesus Cristo, porque se não fosse pela sua infinita misericórdia não teria realizado, e agradecer por ter me capacitado com sabedoria e discernimento para enfrentar todas essas etapas na minha vida.

Aos meus Pais, Luzia e Willians que acreditaram em mim e me proporcionaram estar aqui e realizar esse sonho, esse vitoria é por vocês e para a toda a nossa familia. Aos meus irmãos, Jessica e Lucas muito obrigado por todo apoio no decorrer dessa caminhada.

Aos meus amigos, Thais Tâmara, Leonardo Emerson, Rosilane Claro, quero agradecer todo o estímulo e força que me deram ao longo dessa jornada academica.

Aos meus colegas, professores acadêmicos, funcionários da instituição e em especial meu Professor Jose Augusto Mendes Filho, por grande apoio, dedicação e esforço nas correções e indicações de livros.

RESUMO

A Prática abusiva em contratos de crédito é uma conduta abusiva que lesiona o direito do consumidor e acaba ocasionando um desequilíbrio na harmonização do mercado de consumo. O presente estudo realizou uma análise na relação entre o Sistema financeiro e o consumidor idoso, verificando a proteção e defesa do consumidor. O objetivo desta pesquisa é utilizar o conhecimento sobre essa conduta para evitar ou prevenir, e identificar a importância que detém o assunto no mercado atual. Portanto pode-se concluir, que com estudo desenvolvido, existe uma imposição legal sob aspecto desenvolvido, mas sua aplicabilidade é questionável através de falhas, por isso foi sugerido novas mudanças na criação de órgãos especializados e o incentivo de políticas públicas que estimulassem o equilíbrio na relação de consumo.

Palavras-chave: Direito do consumidor, Vulnerável. CDC.

ABSTRACT

Abusive practice in credit agreements is an abusive conduct that damages the consumer's right and ends up causing an imbalance in the harmonization of the consumer market. This study carried out an analysis of the relationship between the financial system and the elderly consumer, verifying consumer protection and protection. The objective of this research is to use the knowledge about this conduct to avoid or prevent it, and to identify the importance that the subject holds in the current market. Therefore, it can be concluded that with a developed study, there is a legal imposition on a developed aspect, but its applicability is questionable through failures, so it was suggested new changes in the creation of specialized bodies and the encouragement of public policies that stimulate the balance in consumer relationship.

Key words: Consumer Law, Vulnerable. CDC.

1 INTRODUÇÃO

Após a revolução industrial, houve um aumento da produtividade e da circulação dos produtos onde se tornaram mais viáveis e flexíveis, com isso teve alterações no modo de vida e nos padrões de consumo da sociedade. Tal situação culminou com a busca na regulamentação das condições que passaram surgir no âmbito social e econômico. Diante disso, nota-se que houve certa demora ao normatizar dentro do mercado um sistema de proteção e defesa ao direito do cidadão.

Nesta perspectiva, a sociedade de consumo passou por avanços em diversos campos, dentre eles o fornecedor cresceu sua capacitação e o consumidor teve que adaptar ao desenvolvimento do mercado. Assim, houve dificuldades dentro dessa relação, e nesse cenário na prática os consumidores e fornecedores não estão no mesmo patamar de conhecimento ocasionado uma desigualdade social.

Neste contexto, urge salientar que através dessa desigualdade existiram condutas que ocasionam o abuso do direito, tutelada ao consumidor. Ademais, temos como parte nesta relação o idoso que tanto pelo Estado quanto na relação de consumo, é considerado como vulnerável, mesmo com sua lucidez, aja em vista que requer cuidados e a própria legislação cuida em advertir quanto ao dever de proteger e resguardar o direito do consumidor.

Desse modo, tornou-se incontestável a necessidade da criação de instrumentos de incentivo e proteção ao direito do consumidor. Dessa forma, por meio de convenções e tratados surgiu a criação de leis e melhorias para legislação consumerista brasileira.

A partir dessas considerações, elaborou-se o seguinte questionamento: Qual o impacto que foi gerado nos consumidores na condição de vulneráveis e é possível ter mecanismos de defesa contra a prática abusiva?

Tendo em vista, ao tema discutido, a pesquisa visa descrever a prática abusiva em contratos de crédito realizados com idosos. Diante disso os objetivos específicos são: analisar a relação entre a instituição financeira e os consumidores vulneráveis, examinar os princípios que norteiam a relação de consumo, descrever a prática abusiva nos contratos de crédito e verificar a atuação dos órgãos públicos sobre o combate na prática abusiva cometida pela instituição financeira no que trata a respeito da oferta de crédito ao idoso.

A importância dessa temática ocorreu em um estágio de advocacia que é algo do cotidiano da mesma em que diversas pessoas com idade acima de 60 anos, estavam enfrentando situações de abuso e de negligência, e buscavam ajudar com diversos contratos abusivos

realizados com as instituições financeiras, e dessa situação desencadeou consequências como o endividamento, a negativa no sistema de proteção ao crédito trazendo serias dificuldades financeiras para os consumidores.

Assim, considera-se este estudo relevante para analisar a relação consumerista de modo que possa contribuir e evita eventuais riscos no âmbito do consumidor que vem ocorrendo ao longo do tempo, e permitir o conhecimento sobre a temática.

Sobretudo, para esclarecer a problematização neste artigo, será realizada uma pesquisa Bibliográfica narrativa, bem como, através de livros e artigos, legislação, doutrina e jurisprudência, e outros autores pertinentes no assunto.

Os resultados deste estudo serão apresentados no decorrer de quatro capítulos, a saber: A Relação Consumerista: Relação entre o Consumidor Idoso e do Fornecedor no Sistema Financeiro; Princípios do Direito do Consumidor; As Práticas Abusivas na Oferta de Crédito; Atuação dos Órgãos Competentes no Combate na Prática Abusiva.

2. A RELAÇÃO CONSUMERISTA: ENTRE O CONSUMIDOR IDOSO E O FORNECEDOR NO SISTEMA FINANCEIRO

Durante muito tempo a relação existente de consumo era apenas para atender as necessidades básicas do indivíduo, e com o desenvolvimento econômico e o crescimento das práticas comerciais, surgiu um aumento na produção e nos serviços, onde a sociedade de consumo passou por um processo de transição, e por consequência disso sucedeu a criação de leis que equilibrassem essa relação jurídica.

Para Amaral (2010, p.92), a relação jurídica é definida como “um vínculo, que o direito reconhece entre pessoas ou grupos, atribuindo-lhes poderes e deveres. Representa uma situação em que duas ou mais pessoas se encontram, a respeito de bens ou interesses jurídicos.”

Nessa relação de consumo passou por mudanças significativas, seja no aspecto social, cultura ou econômico, com isso precisou ser constituída uma norma típica para a proteção do consumidor, onde surgiu através de uma determinação no art. 48º das Disposições Finais e Transitórias da Constituição Federal (ADCT), para uma elaboração de um Código de Defesa do Consumidor no prazo de cinco e vinte dias (BRASIL, 1988).

Neste contexto, urge abordar a relação consumerista, primeiramente enfatizando os dois polos dessa relação, de um lado o consumidor e de outro o fornecedor, se faz necessário trazer os conceitos básicos, onde a Lei nº 8.078/1990 (CDC) conceituou o consumidor como “Toda

pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (Artigo 2º, *caput*). Já o que se refere ao conceito de fornecedor, traz no artigo 3º da respectiva Lei a seguinte definição:

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

Segundo Humberto Theodoro (2017, p. 24), defini consumidor como “(...) quem age em vistas ao atendimento de uma necessidade própria e não para o desenvolvimento de uma atividade negocial”, sendo assim pode-se dizer que a norma em seu sentido amplo o qualifica como um indivíduo que possa utilizar seja um produto ou serviço sem finalidade econômica, e sim para sua usufruto próprio.

Conforme, Pellegrini et ad (2019, p. 111), definem fornecedor como...

...qualquer pessoa física, ou seja, qualquer um que, a título singular, mediante desempenho de atividade mercantil ou civil e de forma habitual, ofereça no mercado produtos ou serviços, e a jurídica, da mesma forma, mas em associação mercantil ou civil e de forma habitual.

Sobretudo, em face do que foi dito acima a fraqueza e desamparo do consumidor é notório, tendo em vista que a proteção e defesa do consumidor é fundamental, principalmente diante da forte influência que o fornecedor passou adquirir com o crescimento da produção.

Tendo em vista, esta versão inferida no artigo acima, todos aqueles que sejam ofertando produtos ou serviços são considerados fornecedores, incluindo os que fazem parte do Sistema financeiro, porém surgiram questionamentos quanto as instituições financeiras se opõem a este dispositivo, pois considera que não há o que se falar em relação de consumo nos contratos firmados entre os consumidores e os bancos. Um adepto a esse argumentou, foi o professor Wald (1991), aponta que a oferta ao crédito não condiz como destinatário final, mas na circulação oferece como meio de pagamento na sociedade.

Entretanto a aplicabilidade do CDC as instituições financeiras até certo ponto foi uma dúvida se os contratos se tratavam ou não de relação de consumo, e entende-se que a interpretação dos conceitos expostos acima não há objeção ao enquadrar como fornecedor no mercado consumerista.

Contudo, o Sistema financeiro em função disso entrou em conflito ao enquadrar o conceito de fornecedor, pois havia divergências quanto a incidência da norma em submeter às respectivas instituições financeiras ao Código de Defesa do Consumidor, por causa disso o tema envolvido foi bastante discutido, e estendeu-se ao Supremo Tribunal de Justiça (STJ) onde

pacificou a seguinte questão na súmula nº 297 publicada no Diário de Justiça (DJ), com seguinte teor “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” (BRASIL,2004).

Ademais, o assunto foi apreciado pelo Supremo Tribunal Federal (STF) que decidiu na ADIn 2591, que os bancos e instituições financeiras se sujeitam ao Código de Defesa do Consumidor, sendo desse modo pacificada a interpretação do CDC na aplicação ao Sistema financeiro, a seguir

EMENTA: CODIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º XXXII, DA CF/88. ART. 170º, V, DA CF/88.- AÇÃO DIRETA JULGADA IMPROCEDENTE 1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. “consumidor”, para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. 3. O preceito veiculado pelo art.3º, §2, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a constituição.”(STF, Adin 2591, Rel. Min. Carlos Velloso, DJ 29.09.2006, com ementa modificada em Emb.Decl.julgados dia 14.12.2006).

Essa Ação Direta Inconstitucionalidade foi ajuizada pela Confederação Nacional das Instituições Financeiras (Consif), a mesma pediu a inconstitucionalidade do § 2º do artigo 3º do CDC, no que diz respeito ao conceito da relação de consumo, que relaciona-se com o serviço de natureza bancária, financeira, crédito e securitária. O resultado final do julgamento da ADI foi decidido pelos os Ministros de forma unânime, que as relações de consumo de natureza bancária ou financeira, devem ser protegidas pelo CDC.

Portanto, a aplicabilidade do CDC as instituições financeiras hoje é pacífica, com a referida decisão do STF e do STJ, é garantir na prática a segurança do consumidor, junto aos contratos firmados pela instituição no Sistema financeiro, a fim de evitar abusos na oferta de crédito, e assim esclarecer que todo arbouço de leis e normas visam a proteção do cidadão.

A priori, dentro dessa relação deve ser estudada a defesa do consumidor idoso, no que tange a pessoa idosa no seu aspecto vulnerável em face da oferta ao crédito, e como o Direito passou a tratar deste sistema jurídico, e antes de adentrarmos nesta questão, é oportuno trazer a tona o marco histórico da defesa dos direitos dos idosos.

Diante da necessidade em assegurar a proteção do idoso, tendo em vista que seu papel em sociedade é um tanto desvalorizado, pois em diversas questões, seja social, cultural ou econômico, é coloca de fora, conforme a opinião do professor Alonso (2005, p.33) sobre o Direito dos Idosos:

Surge como uma alternativa para compensar ou, pelo menos, minimizar os danos causados por uma organização sócio-econômica que não valoriza o que

nós somos, mas aquilo que nós produzimos. E se não produzimos não somos nada, praticamente não participamos da vida social.

Sob essa perspectiva, esse cenário foi modificado pelo avanço que a Constituição Federal de 1988(CF) trouxe, dando o respectivo marco histórico sobre tema, onde as Constituições anteriores não conferiam a devida importância, e somente após isso surgiu uma Política Nacional do Idoso (PNI), Lei nº 8.842 no ano de 1994, conferindo os direitos sociais ao idoso, dando autonomia e participação efetiva em sociedade.

Nisso, ocorreu a criação de um Decreto nº 4.227 na data de 13º de maio de 2002 que instituiu o Conselho Nacional dos Direitos do Idoso (CNDI), onde o respectivo Decreto foi revogado, porém foi promulgado o Decreto nº 9.893 na data 27 de junho de 2019, com o mesmo teor só que agora esse CNDI tem a finalidade de colaborar com as questões da Política Nacional do Idoso.

Com o tempo, surgiu uma das maiores conquistas dos idosos no Brasil, na data de 1º de outubro de 2003, a Lei nº 10.741 intitulada como o Estatuto do Idoso (EI), que é destinado a regular os direitos fundamentais, assegurar medidas protetivas seja no aspecto material ou no processual.

O Estatuto do idoso sobre essa ótica expressou um importante papel na pessoa do idoso, assegurando e garantido direitos e deveres perante o Estado e a família, onde concebeu a responsabilidade para a preservação de sua saúde física e mental, apontando as condições de liberdade e dignidade. Além disso, a Carta magna traz o princípio da dignidade da pessoa humana sendo essencial na proteção do idoso, pois este é um basilar para todos os outros princípios em respeito a pessoa humana, todavia a mesma adverte no art. 1º, inciso III da CF/88, os direitos dos idosos são garantidos pela constituição, por isso qualquer violação aos direitos fundamentais, estará infringindo a dignidade da pessoa idosa (BRASIL,1988).

Neste cenário o Estatuto do idoso traz como de suma importância que é obrigação do Estado e da sociedade assegurar uma vida digna á pessoa idosa, em virtude de situações que são desagradáveis para o cidadão disposto no “art.10º É obrigação do Estado e da sociedade assegurar á 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).

Após enfatizar os direitos e garantias fundamentais dos idosos no âmbito do direito do consumidor, é necessária a disposição dos princípios fundamentais que regulamenta essa relação de consumo e observar a obrigação do Estado em garantir á pessoa idosa a proteção.

3 PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Os princípios são, como um sistema que serve de alicerce para diversas normas, sendo um verdadeiro instrumento fundamental para dar direção e entendimento, compreendendo uma lógica que conferi um sentido harmônico para o sistema normativo (MELLO, 2010).

O direito do consumidor é regido com base nesse sistema que está relacionado com os direitos e as garantias fundamentais, sendo necessários para dar uma direção no ordenamento jurídico, porém devem ser devidamente obedecidos, sobre pena de a norma ser corrompida. Nesta visão, Nunes (2018,p.48) contesta que

[...]os princípios exercem uma função importantíssima dentro do ordenamento jurídico-positivo, já que orientam, condicionam e iluminam a interpretação das normas jurídicas em geral. Por serem normas qualificadas, os princípios dão coesão ao sistema jurídico, exercendo excepcional fator aglutinante.

Com isso, o art. 4º do Código de defesa do consumidor elenca os objetivos da Política Nacional das relações de Consumo e os princípios que devem ser seguidos pelo mercado consumerista, tendo que serem respeitados como: princípio da vulnerabilidade, dever governamental, boa-fé objetiva, da garantia de adequação, da informação, do acesso à justiça (BRASIL,2003).

O princípio da vulnerabilidade reconhece que o consumidor é a parte mais frágil da relação jurídica de consumo, se caracteriza pelo reconhecimento do legislador, em proteger posição vulnerável que o consumidor apresenta na relação de consumo, conforme o professor Nunes (2018, p. 176-177) aduz que essa fragilidade decorre de dois aspectos:

o primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos técnicos e administrativos para a fabricação e distribuição de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de maneira produzir, de sorte que o consumidor está a mercê daquilo que é produzido. É por isso que, quando se fala em “escolha” do consumidor, ele já nasce reduzida. O consumidor só pode optar por aquilo que existe e foi oferecido no mercado. E essa oferta foi decidida unilateralmente pelo fornecedor, visando seus interesses empresariais, que são, por evidente, os da obtenção de lucro. O segundo aspecto, o econômico, diz respeito à maior capacidade que, por via de regra, o fornecedor tem em relação ao consumidor. É fato que haverá consumidores individuais com boa capacidade econômica e às vezes até superior à de pequenos fornecedores. Mas essa é exceção da regra geral.

Em vista disso, a lei nº 8.078/90 (CDC) apresentou o aspecto vulnerável do consumidor, para buscar no sistema um reequilíbrio, esse instituto age em punição a condutas lesivas aos

consumidores no mercado atual por essa relação jurídica ser tão desigual como é a de consumo (BOLZAN,2014).

A Constituição Federal, ao empregar o direito do consumidor como direito fundamental, faz impondo ao Estado o dever de defesa deste direito, com base no art. 5º, inciso XXXII, tendo em vista nesse cumprimento constitucional, a lei nº 8.078/90 definiu em seu art. 4º, inciso II, onde percebe-se a necessidade em proteger o vulnerável na relação de consumo. Tal tutela elenca o Estado da seguinte maneira: por iniciativa direta, por meios de incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas, pela sua presença no mercado de consumo, pela garantia de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos produtos e serviços, pelo estudo constante das modificações do mercado de consumo (BOLZAR,2014).

Em virtude disso, o princípio do dever governamental é de suma importância pois caracteriza a participação do Estado no que tange a defesa do consumidor, por entender que a responsabilidade atribuída proporcionar a sua efetiva proteção e que é dever do Estado em promover mecanismos suficientes para melhoria dos serviços públicos (BRASIL,1990).

Em concordância com os demais princípios, para que aja harmonia numa relação jurídica as partes devem agir de boa-fé, isso significa que em todo ato praticado no mercado de consumo visa garantir o equilíbrio das partes envolvidas e estabilizar as relações consumeristas.

Conforme o professor Garcia(2016, p.62) na sua concepção a boa-fé objetiva

estabelece um dever de conduta entre fornecedor e consumidores no sentido de agirem com lealdade (treu) e confiança (glauben) na busca do fim comum, que é o adimplemento do contrato, protegendo, assim, as expectativas de ambas as partes. Em outras palavras, a boa-fé objetiva constitui um conjunto de padrões éticos de comportamento, aferíveis objetivamente, que devem ser seguidos pelas partes contratantes em todas as fases da existência da relação contratual, desde a sua criação, durante o período de cumprimento e, até mesmo, após a sua extinção.

Em virtude disso, numa relação de consumo é fundamental que possua a igualdade das partes, importando direitos e deveres de cada um, dessa maneira quando não há equilíbrio em regra, ocorre o desvio de finalidade, ocasionando algum tipo de abuso, para o professor Nunes (2018, p 179) a boa-fé objetiva visa não só má-fé subjetiva do fornecedor ou mesmo consumidor, mas deve atentar no comportamento que ambos realizam dentro da relação consumerista, pois o princípio visa garantir ação sem abuso, isto é, significa que não é só para lesionar ninguém, mas cooperando sempre para atingir um determinado fim pretendido.

Sob esse aspecto, quando trata-se de contratos de crédito dentro dessa situação é que ocasionam os abusos advindos de condutas cotidianas, por isso é evidente a importância desta

questão onde se ver a necessidade de investigar, ainda mais se o contratante for um cidadão idoso, pela vulnerabilidade que este possui.

Desse modo, o princípio da boa-fé somado com o princípio do equilíbrio, realiza a harmonização dos interesses dos participantes, com base na concepção de Bolzar (2014, p. 179) menciona que “o princípio do equilíbrio foi uma decorrência natural do contexto histórico de desigualdade em que surgiu a necessidade da defesa do consumidor.”

Neste contexto, um dos pilares para dar início no mercado de consumo, é o princípio da educação e da informação, conforme o professor Garcia (2017) denota que é dever de todos, Estado e das entidades privadas, informar e educar o consumidor a respeito de seus direitos e deveres, para que assim possam estar mais conscientes de suas escolhas em sociedade de modo justo e equilibrado.

O princípio da informação, é o dever este que passa a informar acerca do produto ou do serviço, dessa maneira não sendo repcionada não poderá estar no mercado, pois precisa ter todos os componentes adequados de maneira clara, precisa e objetiva (NUNES,2018).

O contexto social dessa relação consumerista passou por mudanças que afetaram o consumidor e o fornecedor, pois apresentou uma relação desigual em tornou de condutas abusivas que foram criadas e desenvolvidas através do abuso do direito. Tal fato foi exemplificado no CDC, que trouxe a proteção e a defesa do consumidor em face da oferta ao crédito.

4. PRÁTICAS ABUSIVAS NA OFERTA DE CRÉDITO

Nesse cenário a relação consumerista passou por grandes transformações no ordenamento jurídico, através da liberdade comercial e tecnológico, em consequência disso houve situações em ocasionaram o abuso do direito. E o sistema protetivo do CDC elencou diversas condutas que ocorrem ao consumidor, para que pudesse evitar e proteger, mas antes de adentrarmos em cada conduta, passamos a conceituar essa prática abusiva.

Segundo Nunes (2018.p.600), a pratica abusiva,

tem relação com a doutrina do abuso de direito. A constatação de que o titular de um direito subjetivo pode dele abusar no seu exercício acabou levando o legislador a tipificar certas ações como abusivas. Pode-se definir o abuso do direito como o resultado do excesso de exercício de um direito, capaz de causar dano a outrem. Ou, em outras palavras, o abuso do direito se caracteriza pelo uso irregular e desviante do direito em seu exercício, por parte do titular.

Em concordância com ideia, o professor Cavalieri Filho (2010, p. 136 e 137) menciona que

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

Sendo assim, ambos doutrinadores aduzem uma atividade exercida pelo fornecedor através conduta excessiva pelo excesso de poder que exercem, nisso ocasionam o abuso do direito, pois o que seria uma conduta lícita, acaba ocasionada pela não observância dos requisitos legais, e para obter uma relação equilibrada e harmonizada é respeitar o princípio da boa-fé.

Segundo o professor Leonardo Medeiros trata o princípio da boa-fé como o ponto limite do abuso do direito, isso quer dizer que quando numa relação de consumo se não houver confiança no direito subjetivo, acarreta um ideia frustrada para outrem, sendo assim dá espaço para o ato ser abusivo (GARCIA,2017).

Desse modo, o CDC tratou de especificar no artigo 39º as práticas abusivas como

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos; II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes; III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços; V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes; VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos; VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro); IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999; XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Destarte, esse artigo especificou condutas aduaneiras que o legislador buscou tratar de maneira abstrata, não necessariamente sejam somente nesses casos, que ocorrem lesão ou ameaça aos consumidores.

Na aplicação do direito do consumidor, uma categoria merece um destaque, a dos consumidores idosos que são alvos fáceis, pois prevalecem da fragilidade e da ignorância, por não possuírem conhecimento ou condição social, para evitar a compra de bem ou serviço. Tendo em vista a hipossuficiência e a vulnerabilidade dos idosos, o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), garante e resguarda as suas condições com idade, saúde, liberdade e dignidade.

Ao se tratar da fraqueza e da ignorância do consumidor coloca-se o mesmo numa situação de vulnerabilidade, a primeira característica que ele representa é o elo fraco da relação, A norma trata no inciso IV do art. 39º quando o fornecedor deparar com o consumidor numa situação de fragilidade, por não ter acesso às informações que técnica produtiva, que concebe os produtos e serviços(2018, NUNES).

Acerca deste ponto, a pessoa idosa tem um papel a principal que requer uma atenção e cuidado, pois é alvo comum em casos de empréstimos financiados. A posição de vulnerabilidade esta que o idoso faz parte, é engajado através da publicidade, do marketing digital e do bom dialogo, atraindo o consumidor para venda do produto ou serviço.

Por essa razão, a vulnerabilidade é uma peculiaridade universal de todos consumidores, classe alta, media ou baixa, culto ou ignorante, ingênuo ou esperto. Já a hipossuficiência é um traço pessoal, limitado a alguns, porém nunca a todos os consumidores. O fornecedor usa de métodos mercadológicos que se beneficiam da hipossuficiência do consumidor, caracterizando o abuso da prática(2011, GRINOVER).

Neste contexto, as instituições financeiras atraem os consumidores com essas técnicas, firmando um contrato com os consumidores no objetivo de obter um empréstimo, isto é, para atender as necessidades básicas, atentando-se ao princípio da boa-fé, da informação, da vulnerabilidade e da transparência.

Levando em consideração a necessidade de um planejamento estratégico do produtor, foi criado o modelo contratual, no qual os contratos fossem mais rápidos e eficazes, devido ao crescimento em massa dos produtos e da contratação, surgiu a necessidade de criar apenas um contrato unilateral padronizado, onde o ordenamento jurídico denominou como contrato de adesão, que permitiu uma relação contratual de benefícios e prejuízos(NUNES, 2018).

Acerta desse ponto, a oferta de crédito, através da instituição financeira chama atenção de consumidores que estão passando por dificuldades econômicas, e algumas das vezes até emocionais, por esse fato o Poder público tem que intervir e punir condutas que são lesivas ao consumidor em defesa ao direito que os cidadãos constituem.

O CDC traz no art. 30º e 31º sobre o acesso a informação, a oferta e apresentação dos produtos e serviços que deve apresentar numa relação contratual os seguintes requisitos

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.

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.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

Para tanto, a informação deve ser clara, correta, precisa, ostensiva e em português, o legislador qualificou cada uma delas como características da oferta sendo necessárias para que tenha um equilíbrio e harmonia numa relação de consumo(2018, NUNES).

Diante disso, o consumidor idoso passou obter vantagens que pudessem ter acesso a um crédito limitado que poderia resolver as dificuldades num período temporário, porém as desvantagens são bem maiores, como: juros excessivos, negatização nos serviços de proteção ao crédito de maneira indevida, oferta abusiva e enganosa, contratos com cláusulas ilegais e outras situações, que precisam de solução. E os consumidores são lesados pela fragilidade física ou emocional, onde muitas vezes não observam o contrato e são levados a erro, pela condição superioridade do fornecedor e circunstancia que está o consumidor.

Ficando nítido que o impacto gerado aos consumidores vulneráveis é justamente no âmbito psicológico, econômico e físico, mediante o abuso, caracterizando um sofrimento desnecessário e perda ou violação dos direitos humanos e uma redução na qualidade de vida do idoso. E o mecanismo de defesa contra a pratica abusiva, procurar em casos de duvidas ou situações que demonstrem desconfiança atentar ao tipo de negocio que esta sendo efetuado ou dirigir ao órgão competente que instrua a pessoa como deve agir para manter o consumidor atento a todo tipo de situação seja abusiva, enganadora ou reparação de algum dano.

5. ATUAÇÃO DOS ÓRGÃOS COMPETENTES NO COMBATE A PRÁTICA ABUSIVA

O sistema protetivo do direito do consumidor traz o artigo 05º todas as formas que o poder público pode atuar para executar Política Nacional das relações de Consumo

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).

Neste dispositivo trata de alguns órgãos de assistência e proteção a defesa do consumidor, juntamente o Sistema Nacional de defesa do Consumidor integra todos os órgãos federais, municipais, estaduais, distrito federal e entidades civis de defesa do consumidor. Nesta esfera, vale esclarecer deste sistema os seguintes órgãos: Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), Procuradoria de proteção e defesa do consumidor (PROCON), Ministério público, Delegacia de defesa do consumidor, Juizados especiais cíveis, Entidades Cíveis de Defesa do consumidor e Agências reguladoras (BRASIL, 1997).

Neste contexto, os órgãos do SNDC tem aptidão concorrente e agem de forma complementar para obter denúncias, averiguar irregularidades e proporcionar a proteção e defesa do consumidor. O SENACON foi criado pelo Decreto 7.738 de 28 de maio de 2012, tem suas atribuições estabelecidas no art. 106º do CDC e no artigo 3º do Decreto nº 2.181 de 1997. Essa Secretaria Nacional do Consumidor representa os interesses dos consumidores brasileiros e do SNDC junto as organizações nacionais e internacionais, como MERCOSUL.

Segundo Humberto Theodoro (2017, p. 71) na finalidade de atender a proteção legal que engloba os danos individuais, coletivos e difusos que os consumidores estão padecendo, em análise “A fim de viabilizar a ampla proteção do consumidor, nas esferas administrativas e judicial, é assegurado o seu acesso aos órgãos judiciários e administrativos (tais como os Procons). Essa facilitação engloba a isenção de taxas e custas, atendimento preferencial etc.”

Por sua vez, os Procons foram criados para esse fim específico para exercer atribuições estabelecidas pela Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, e pelo Decreto nº 2.181 de 1997, tem competência atender os consumidores e monitorar o mercado de consumo. Com o papel principal na execução da Política Nacional da Defesa do Consumidor. Já o Ministério Público tem como função jurisdicional do Estado, a defesa da ordem pública e dos interesses sociais e

individuais, com isso ao averiguar as atribuições ligadas ao consumidor, encontra-se no artigo 129º 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; IV- promover a ação de inconstitucionalidade ou representação para fins de intervenção da União e dos Estados, nos casos previstos nesta Constituição; [...](BRASIL,1988)

Ao que se referem esses artigos tratam de ações coletivas na defesa do consumidor em prol de seus interesses ou direitos difusos, coletivos, individuais ou homogêneos, e de acordo com a atribuição constitucional, além de fiscalizar, pode instaurar inquéritos.

Primeiramente que nem toda violação ao direito do consumidor caracteriza crime ou infração penal, a delegacia de defesa do consumidor tem atribuição para crimes cujo motriz seja a relação de consumo e fica monitorada no Departamento de crimes contra o patrimônio, está expressamente indicada no art. 5º, III do CDC. (BESSA, 2014)

Entretanto, a inexistência da delegacia especializada não retira a incumbência de uma delegacia de competência geral do Estado, Município ou Distrito Federal aplicar a lei de consumo e atender aos cidadãos. Sendo assim, é direito do consumidor registrar Boletim de Ocorrência para documentar os fatos, a qual deverá ser investigada pela autoridade a partir do inquérito policial, e se apurado a existência de provas, a delegacia o encaminhará para justiça e para Ministério Público. (BESSA, 2014)

Por sua vez, mencionado anteriormente os órgãos de proteção a defesa de consumidor, tão logo deve atentar no polo passivo dessa relação consumo, o consumidor idoso traz na Lei nº 10.741/2003 normas que visam à proteção ao idoso, atribuído não só para a família como também para o Estado, sendo de suma importância o papel do Poder Público.

O Estatuto do idoso aponta uma série de atribuições que visam ampara e proteger a pessoa idosa, essas medidas de proteção aplicados quando os direitos forem ameaçados ou violados segundo o artigo 43º da referida Lei:

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.

Esses incisos trazem a importância que tem Estado em zelar pelos direitos dos idosos e como se deve agir nesses casos de ausência tanto do poder publico como familiar. O artigo 70º dispõe “o poder publico poderá criar varas especializadas e exclusivas do idoso”, nesta caso

entende-se que aja a aplicabilidade na prática de institutos capazes de atender a toda a demanda do Poder Judiciário.

No âmbito da oferta ao crédito a proteção e defesa do consumidor, no que trata o consumidor idoso passa por gama dificuldades pois as normas não estão sendo respeitadas por parte do fornecedor, qual seja a instituição financeira. Embora exista a legislação que traz a proteção a pessoa idosa, porém a sua aplicabilidade está baixa no que diz os dados da SINDEC (Sistema Nacional De Informações de Defesa do Consumidor).

De acordo com os dados fornecidos pela SINDEC no ano de 2019, os assuntos financeiros correspondem a 30,50% das reclamações constantes no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, no que diz respeito a faixa etária 9,36% para mais de 70 anos de idade, no quesito perfil do consumidor. Para tanto, percebe-se que mediante os dados obtidos traduzem num sério problema de ordem pública, vez que tanto o CDC e o Estatuto Idoso são normas de interesse social.

No entanto, o problema enfrentado pelos idosos na oferta ao crédito não é a ausência de norma ou omissão, mas sim o descumprimento por parte das instituições financeiras no que tange sua aplicabilidade. Ocorrendo em si, a grande demanda dos órgãos administrativos e judiciais, nota-se muitas vezes que o consumidor idoso necessita de um tratamento especial, mas com tanta demanda acarreta não obter seus direitos básicos, fora que em algumas vezes os órgãos ou servidores estão desprovidos de instrumentos ou incapacitados de atender, em consequência disso acaba por não resolver o conflito, resultando na insatisfação do consumidor.

Em vista disso, o Poder público incumbe disponibilizar recursos para que sejam colocados em prática a defesa do consumidor idoso, ao contratar recursos como profissionais especializados e institutos responsáveis pelo auxílio, assistência, amparo, fiscalização, no que diz respeito à instauração de órgãos previsto no ordenamento jurídico.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou apresentar a relação consumerista entre o consumidor idoso e o fornecedor no Sistema financeiro, e as normas de defesa do consumidor juntamente com medidas protetivas do idoso. Sob esse aspecto, deu enfoque nas práticas abusivas cometidas pelas instituições financeiras em análise a pessoa idosa como público-alvo na oferta de crédito no mercado atual.

Na execução do trabalho foi possível identificar os polos da relação jurídica de maneira geral; verificando as dificuldades do processo, inclusive na adaptação do Sistema financeiro ser regido pelo Código de defesa do Consumidor.

No desenvolvimento do trabalho é possível identificar o problema que envolve na oferta ao crédito, e como isso impactou os consumidores idosos na condição de vulneráveis, onde foi detalhado todas as práticas abusivas cometidas pelos fornecedores, e inclusive foi extraído do Código de defesa do Consumidor normas de proteção contra as práticas.

Além disso, pode-se afirmar que existem normas que protegem contra o abuso do direito porém há falhas quanto aplicabilidade da mesma, pois as instituições financeiras detém do conhecimento sobre a legislação mas não se atentam em informar adequadamente de maneira clara ao cliente (consumidor), como por exemplo: contrato para fins de empréstimo.

Com base nos dados obtidos pelo SINDEC percebe o aumento no número de casos de Reclamação quanto o assunto é financeiro, e como isso vem influenciando no modo de vida dos consumidores idosos que em consequência disso passam a sofrer com o endividamento, problemas de saúde e psíquicos, pois isso acaba influenciando o estado emocional de cada indivíduo, quando este é lesado seja moral ou material.

No tange á proteção do idoso e sua consequente inserção no mercado, a um arboúço de normas que protegem o idoso, mas não é respeitado pela instituições financeiras que muitas vezes usam de conduta abusiva para adquirir a atenção dos consumidores, tentando persuadir. E através da lei, o idoso é considerado vulnerável, devendo essa condição ser respeitada.

É de suma importância a fiscalização quanto a efetivação dos direitos fundamentais ao qual detém, pois é necessário a criação de órgãos especializados que fiscalizasse esses fornecedores de serviço, no cuidado em atender esse público e os demais consumidores. O Estado tem poder de fiscalizar e sancionar a conduta das financeiras, não só na oferta ao crédito, mas no mercado com um todo.

Por fim, através deste estudo o consumidor em face do fornecedor tem que estar no mesmo patamar de igualdade, sendo necessário implemento de políticas públicas que incentivem ainda mais o equilíbrio das partes na relação de consumo, pois a lei já existe sendo fundamental a sua aplicabilidade no âmbito mercado de consumo.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Luiz Otavio de Oliveira. **Teoria Geral do Direito do consumidor**. 1º ed. - São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2010.

ALONSO, Fábio Roberto Bárboli. **Envelhecendo com Dignidade: O Direito dos Idosos como o Caminho para a Construção de uma Sociedade para Todas as Idades**. UFF/ Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito. Niterói, 2005

BOLZAN, Fabrício. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 2º ed- São Paulo: Saraiva, 2014.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL, Decreto nº 2.181 de 20 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 nº861, 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: 10 de Março de 2022.

BRASIL, Decreto nº 9.893 de 27 de junho de 2019. **Dispõe sobre o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa**. Planalto, Brasília, DF. 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9893.htm#art9. Acesso em: 30 de Março de 2022.

FILHO, Sérgio Cavalieri. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2010.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor**. 10º ed- Salvador -Bahia: JusPODIVM, 2016.

BESSA, Leonardo Roscoe et al. **Manual do Direito do Consumidor**. 4º ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014. 290 p.

GRINOVER, Ada Perellegrini et al. **O código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. 10º ed- Rio de Janeiro: Forense. 2011, vol. 1.

JÚNIOR, Humberto Theodoro. **Direitos do consumidor**. 9º ed- Rio de Janeiro: Forense, 2017.

LIRA, Wanessa Maria Andrade de. **Relação do Consumidor**. 2009. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-68/relacao-do-consumidor/>. Acesso em: 14 de abril de 2022.

_____. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá a outras providências**. Planalto, Brasília, DF. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 03 de abril de 2022.

_____. Lei nº 8.842 de 4 de janeiro de 1994. **Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências**. Planalto, Brasília, DF. 1994.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm. Acesso em: 26 de abril de 2022.

____ 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#art7. Acesso em 26 de abril de 2022.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 12º ed- São Paulo: Saraiva, 2018.

WALD, Arnoldo. O direito do Consumidor e suas repercussões em relação as instituições financeiras. **Revista de informação legislativa**. Brasília, v. 28, n. 111, p. 295–312, jul./set e 1991.

DECLARAÇÃO DE REVISÃO ORTOGRÁFICA

Eu, Fernanda Raquel Carvalho Oliveira, solteira, CPF nº 620.276.713-34, Carteira de Identidade nº. 2.057.658, graduada em Letras pela Faculdade São Gabriel UNESC, declaro para o Centro Universitário – UNINOVAFAPI que revisei o Artigo de Conclusão de Curso de Bacharelado em Direito intitulado: A Prática Abusiva em Contratos de Crédito Realizados com Idosos, da aluna: Juliana Bona Carvalho.

Declaro ainda que o presente Artigo encontra-se de acordo com as normas ortográficas e gramaticais vigentes.

Teresina, 31 de Maio de 2022.



CRF=650.276.713-34

Nome completo e Registro do Conselho Letras ou Português