

FACULDADE SANTA LUZIA - FSL
CURSO DE DIREITO

A PROTEÇÃO DO IDOSO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO:
ANÁLISE DA HIPOSSUFICIÊNCIA NO CONTEXTO DOS CONTRATOS
BANCÁRIOS COMPLEXOS E DO ANALFABETISMO FUNCIONAL.

ORIENTANDO: CARLOS HENRIQUE SILVA BARROZO
ORIENTADOR: PROF. ESP. FILIPE DA SILVA COELHO

SANTA INÊS – MA
2025

CARLOS HENRIQUE SILVA BARROZO

**A PROTEÇÃO DO IDOSO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO:
ANÁLISE DA HIPOSSUFICIÊNCIA NO CONTEXTO DOS CONTRATOS
BANCÁRIOS COMPLEXOS E DO ANALFABETISMO FUNCIONAL.**

Artigo Científico apresentado à
disciplina Trabalho de Conclusão
de Curso II, do Curso de Direito
da Faculdade Santa Luzia - FSL.

Prof. (a) Orientador (a): Prof. Esp.
Filipe da Silva Coelho.

SANTA INÊS – MA

2025

CARLOS HENRIQUE SILVA BARROZO

A PROTEÇÃO DO IDOSO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO:
ANÁLISE DA HIPOSSUFICIÊNCIA NO CONTEXTO DOS CONTRATOS
BANCÁRIOS COMPLEXOS E DO ANALFABETISMO FUNCIONAL.

Data da Defesa: 28 de setembro de 2025

BANCA EXAMINADORA

Filipe da Silva Coelho
Orientador

Prof. Esp. Filipe da Silva Coelho

Mariana Azerêdo Rodrigues de Almeida
Examinador 1

Caio Filipe Rodrigues de Camargo
Examinador 2

Nota: 10,0

RESUMO

O artigo analisa a proteção jurídica do idoso nas relações de consumo, considerando sua hipossuficiência frente à complexidade dos contratos bancários e ao analfabetismo funcional. O objetivo central é compreender como o ordenamento jurídico brasileiro busca equilibrar a relação desigual entre instituições financeiras e consumidores idosos. Entre os objetivos específicos, destacam-se: analisar a hipervulnerabilidade do idoso; examinar contratos bancários complexos, como crédito consignado e cartões vinculados à margem consignável; e discutir o impacto do analfabetismo funcional na autonomia da vontade. O trabalho está estruturado em três capítulos: fundamentos legais da proteção ao idoso; análise de contratos bancários complexos; e implicações do analfabetismo funcional na liberdade de contratar. A pesquisa será bibliográfica e documental, com abordagem dedutiva e caráter descritivo, buscando demonstrar que, apesar das normas existentes, como o Código de Defesa do Consumidor, o Estatuto do Idoso e a Lei do Superendividamento, ainda existem desafios na proteção efetiva do consumidor idoso.

PALAVRAS-CHAVE: Analfabetismo funcional; Contratos bancários; Hipervulnerabilidade.

ABSTRACT

This article examines the legal protection afforded to elderly consumers, considering their vulnerability in the face of complex banking contracts and functional illiteracy. It aims to understand how Brazilian law seeks to balance the often unequal relationship between financial institutions and older consumers. Specific objectives include analyzing the elderly's hypervulnerability, examining complex financial instruments such as payroll loans and linked credit cards, and discussing the impact of functional illiteracy on informed consent. The study is structured in three chapters: legal foundations of elderly protection, analysis of complex banking contracts, and implications of functional illiteracy on contractual autonomy. Using a bibliographic and documentary approach, the research highlights that, despite the existing legal framework, challenges remain in ensuring effective protection for elderly consumers.

KEYWORDS: Functional illiteracy; Banking contracts; Hypervulnerability.

1. INTRODUÇÃO

A proteção ao consumidor constitui um dos pilares do Estado Democrático de Direito, sendo reconhecida como direito fundamental no ordenamento jurídico brasileiro, conforme estabelecem os artigos 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Constituição Federal de 1988. Tais dispositivos impõem ao Estado o dever de promover a defesa do consumidor como expressão do ideal de justiça social e como instrumento de concretização da dignidade da pessoa humana.

Isso se justifica pelo fato de que todos os indivíduos, em algum momento da vida, participam das dinâmicas do mercado de consumo, muitas vezes em condições desiguais, entretanto, o direito do consumidor se apresenta como ferramenta essencial para a promoção da equidade e da proteção dos sujeitos em situação de vulnerabilidade nas relações contratuais.

Dentre os diversos consumidores protegidos pelo sistema jurídico, o idoso desponta como um grupo que exige atenção especial, não apenas pela crescente presença na estrutura demográfica brasileira, mas, sobretudo, pelas especificidades que acompanham o envelhecimento. Ao longo do tempo, é comum que se manifestem limitações físicas, cognitivas e sociais, as quais repercutem diretamente na capacidade de compreender, avaliar e decidir com plena consciência sobre contratos e obrigações.

Nesse contexto, um fenômeno que ilustra com clareza essa assimetria é a celebração de contratos bancários complexos, como os empréstimos consignados e os cartões vinculados à margem de consignação, frequentemente ofertados de forma massiva e sem transparência adequada. Embora esses instrumentos possam atender a demandas legítimas, observa-se, na prática, que são comumente firmados em circunstâncias que comprometem o livre consentimento, especialmente quando envolvem consumidores idosos em condição de analfabetismo funcional, incapazes de compreender, de modo pleno, as cláusulas contratuais e os impactos financeiros dessas operações.

Destarte, o presente trabalho tem como objeto de estudo a proteção jurídica da pessoa idosa nas relações de consumo, com especial enfoque na hipossuficiência frente aos contratos bancários de natureza complexa e aos efeitos do analfabetismo funcional na formação do consentimento. O objetivo geral consiste em analisar de que maneira o ordenamento jurídico brasileiro atua para garantir o equilíbrio nas relações

contratuais entre instituições financeiras e consumidores idosos, à luz dos princípios da dignidade da pessoa humana, da boa-fé objetiva e da função social do contrato.

2. METODOLOGIA

A abordagem escolhida para este estudo é de caráter qualitativo, utilizando uma perspectiva dedutiva e um enfoque descritivo e analítico, baseada em levantamento de literatura e documentos. O objetivo é integrar os elementos teóricos, normativos e práticos relacionados à hipervulnerabilidade dos idosos nas transações de consumo, especialmente considerando a complexidade dos contratos bancários e a questão do analfabetismo funcional.

A investigação foi realizada por meio da avaliação de doutrinas, legislações e decisões judiciais, com a finalidade de entender como o sistema jurídico brasileiro tem lidado com os desafios trazidos pelas relações contratuais desiguais entre as instituições financeiras e os consumidores idosos.

O estudo fundamenta-se principalmente em fontes documentais e bibliográficas. O levantamento e a análise crítica de obras de referência nas áreas do Direito do Consumidor e dos Direitos da Pessoa Idosa foram realizados como parte da pesquisa bibliográfica, com ênfase em autores como Cláudia Lima Marques, Bruno Miragem, Natália Masson, Pablo Stolze Gagliano, Flávio Tartuce e André Ramos Tavares.

Por outro lado, a pesquisa documental incluiu a análise da Constituição Federal de 1988, do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), do Estatuto do Idoso (Lei n.º 10.741/2003) e da Lei n.º 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, além de decisões recentes do Supremo Tribunal Federal, do Superior Tribunal de Justiça e dos Tribunais de Justiça estaduais.

O método dedutivo foi empregado por possibilitar o início a partir dos princípios gerais que orientam o sistema jurídico brasileiro, como a dignidade da pessoa humana, a boa-fé objetiva e a função social do contrato, culminando na análise das condições específicas de vulnerabilidade enfrentadas pelos consumidores idosos nas relações bancárias. A natureza qualitativa do estudo é justificada pela necessidade de entender o fenômeno em questão sob uma ótica interpretativa, focando na interpretação dos significados jurídicos e sociais associados ao tema, em vez de na quantificação de dados.

Os critérios de relevância científica, atualidade e pertinência temática foram utilizados para selecionar as fontes de pesquisa, priorizando publicações de natureza jurídica e acadêmica, acessíveis em bases reconhecidas, como Google Scholar, SciELO, Periódicos CAPES, BDJur/STJ e repositórios universitários. O recorte temático centra-se nas relações bancárias complexas, com foco específico nos contratos de crédito consignado e nos cartões vinculados à margem consignável, por representarem as principais causas de comprometimento da renda e de violação do mínimo existencial da pessoa idosa.

Assim, a metodologia empregada possibilita uma avaliação crítica, sistemática e interdisciplinar da implementação das normas protetivas, conectando teoria e prática por meio da observação de casos reais e decisões judiciais. Dessa forma, a pesquisa busca contribuir para o avanço do debate jurídico e institucional sobre a proteção do idoso nas relações de consumo, enfatizando a necessidade de uma salvaguarda jurídica robusta que garanta o respeito à dignidade, à autonomia e aos direitos fundamentais desse grupo social.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1. A HIPERVULNERABILIDADE DA PESSOA IDOSA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS E LEGAIS DA PROTEÇÃO.

O conceito de vulnerabilidade, sob o enfoque jurídico, trata-se de um conceito relacional, que se manifesta na existência de uma desigualdade estrutural entre as partes, impondo a uma delas uma posição de sujeição diante da outra. Essa condição de desequilíbrio justifica a adoção de mecanismos de proteção e a intervenção normativa do Estado, especialmente nas relações de consumo, nas quais o consumidor é reconhecido como o sujeito vulnerável frente ao poder técnico, econômico e informacional do fornecedor.

A noção de vulnerabilidade teve sua origem e desenvolvimento, no contexto brasileiro, fortemente vinculados ao Direito do Consumidor, conforme elucida Bruno Miragem (2020, p. 2).

A noção jurídica de vulnerabilidade tem origem e desenvolvimento, na experiência brasileira, associada ao direito do consumidor. Não que antes dele, a proteção da posição jurídica com menor poder fosse desconhecida, como bem demonstra o reconhecimento da hipossuficiência do trabalhador como princípio fundante do direito do trabalho desde meados do século passado. Seu reconhecimento pela teoria do direito, em especial a partir das

transformações do direito constitucional com a consagração dos direitos fundamentais, permitiu que se admitisse uma proteção especial, diferenciada, a grupos de pessoas em vista de qualidade ou situação específica que legitime esta distinção. A tradução desta distinção como vulnerabilidade será consagrada expressamente em relação ao consumidor, embora admita sua compreensão mais ampla em relação a outros grupos ou categorias.

Foi nesse ramo do Direito que o conceito se consolidou como fundamento teórico e prático da proteção jurídica conferida à parte mais fraca nas relações de mercado.

De acordo com Bruno Miragem (2021, p. 235), o princípio da vulnerabilidade constitui o fundamento do sistema de proteção do consumidor, pois reconhece sua posição de desvantagem frente ao fornecedor. O autor ressalta que essa vulnerabilidade é presumida e pode se manifestar em diferentes aspectos, como os de ordem econômica, social e informacional. Nesse sentido, afirma:

O entendimento prevalente é de que o princípio da vulnerabilidade estabelece a presunção absoluta de fraqueza ou debilidade do consumidor no mercado, de modo a fundamentar a existência de normas de proteção e orientar sua aplicação na relação de consumo. Poderá, todavia, variar quanto ao modo como se apresenta em relação a cada consumidor, em face de suas características pessoais e condições econômicas, sociais ou intelectuais.

A Constituição Federal de 1988 consagrou essa proteção como direito fundamental e princípio estruturante da ordem econômica nacional, reconhecendo o consumidor como parte mais fraca na relação de consumo, em contraposição ao fornecedor, geralmente dotado de maior conhecimento técnico e econômico (Rossales, 2022).

Mariele Padilha (2022, p. 36) afirma que as condições físicas, socioculturais e educacionais dos idosos os tornam particularmente vulneráveis às práticas abusivas das instituições financeiras, que se valem dessas fragilidades para estimular o consumo excessivo. As ofertas de crédito, frequentemente voltadas a indivíduos mais fragilizados em razão da idade, do nível de instrução e do contexto social, são realizadas de maneira manipuladora e abusiva.

O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), promulgado posteriormente ao Código de Defesa do Consumidor, reafirma e amplia o dever estatal e social de proteção às pessoas idosas. Em seus artigos 2º e 3º, o Estatuto consagra o princípio da proteção integral, reconhecendo que o idoso deve gozar de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, mas com garantias adicionais, em razão de sua condição peculiar de vulnerabilidade.

Art. 2º – O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art. 3º – É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Essa vulnerabilidade se intensifica quando acompanhada de fatores que tornam a desigualdade mais acentuada, como ocorre com o idoso no mercado de consumo. A hipervulnerabilidade, termo empregado para qualificar essa condição, expressa um grau ainda maior de fragilidade, que ultrapassa a vulnerabilidade ordinária e exige maior intervenção protetiva (CAS, 2018).

Os artigos 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Carta Magna estabelecem que o Estado deve promover a defesa do consumidor e que esta constitui fundamento da atividade econômica, o que confere especial relevância à proteção as pessoas idosas nas relações de consumo.

A Constituição, em seu artigo 230, estabelece como dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à pessoa idosa a dignidade, o bem-estar e a integração social, o que fundamenta a necessidade de proteção diferenciada em todos os âmbitos, inclusive nas relações de consumo. Nesse sentido, o princípio da proteção integral impõe condutas positivas e negativas por parte dos agentes sociais, visando garantir os direitos dessa população.

A hipervulnerabilidade da pessoa idosa é uma realidade reconhecida pela doutrina especializada, que aponta que determinadas características pessoais, como idade avançada, fragilidade física, limitações cognitivas e econômicas, tornam o consumidor idoso especialmente suscetível a práticas abusivas. O Código de Defesa do Consumidor, ao proibir, em seu artigo 39, inciso IV, o aproveitamento da fraqueza ou ignorância do consumidor, reforça a proteção contra condutas que possam lesar esse público.

Na prática, observa-se que muitos idosos são induzidos a contratar empréstimos sob condições desfavoráveis, sem o devido esclarecimento sobre encargos, taxas e consequências da inadimplência. A ausência de informação adequada e o assédio comercial contribuem para o superendividamento, gerando impactos diretos sobre sua subsistência e bem-estar.

A violência financeira contra o consumidor em idade avançada não se resume apenas a fraudes ou golpes diretos, mas também se manifesta de forma mais sutil por meio da oferta de crédito em condições desfavoráveis, muitas vezes mascaradas por mecanismos contratuais complexos e de difícil compreensão. A prática de conceder crédito sem a devida avaliação da capacidade de pagamento do idoso, ou ainda, sem transparência nas cláusulas contratuais, configura conduta abusiva vedada pelo ordenamento jurídico brasileiro.

É nesse cenário que a Lei nº 14.181/2021, conhecida como Lei do superendividamento, surge como importante instrumento de proteção, alterando o Código de Defesa do Consumidor, buscando criar barreiras contra práticas predatórias de concessão de crédito e instituir mecanismos de prevenção e tratamento do endividamento, com especial atenção à preservação do mínimo existencial.

No entanto, sua efetividade ainda depende da aplicação diligente por parte do Judiciário e da atuação integrada de órgãos como o Procon, Defensorias Públicas e Ministério Público, especialmente quando se trata de consumidores idosos, que se encontram em situação de fragilidade acentuada.

Esse movimento revela uma tendência de efetivar os direitos dos consumidores idosos não apenas por via legislativa, mas também pela interpretação evolutiva e principiológica do direito do consumidor em consonância com a dignidade da pessoa humana, portanto, a defesa do consumidor idoso não se confunde com uma limitação de sua autonomia ou uma presunção de incapacidade.

Ao contrário, visa criar condições para o exercício pleno de sua liberdade e dignidade, evitando que sua vulnerabilidade seja explorada em contextos como o das relações bancárias complexas. Embora o crédito consignado tenha sido concebido como mecanismo de acesso facilitado ao crédito, principalmente para aposentados e pensionistas, sua aplicação prática revela-se como uma das principais fontes de endividamento abusivo entre as pessoas mais velhas.

A condição de superendividamento da terceira idade não deve ser vista apenas como um problema econômico, mas como uma violação à sua dignidade e inclusão social. Quando impedido de honrar seus compromissos financeiros por conta de contratos excessivamente onerosos ou de cláusulas abusivas, o idoso é, muitas vezes, afastado do mercado de consumo e das atividades sociais cotidianas.

Essa exclusão compromete não apenas sua autonomia, mas também sua autoestima e saúde emocional, podendo levá-lo ao isolamento, ansiedade e até

depressão. Como destaca o artigo, compreender os fatores que conduzem o idoso a esse estado de vulnerabilidade é essencial para estabelecer políticas preventivas que assegurem seu bem-estar e sua participação ativa na sociedade (SILVA; RODRIGUES; LUZ, 2023).

A violação estrutural dos princípios da boa-fé e da função social do contrato ocorre quando instituições financeiras e falsos fornecedores adotam comportamentos predatórios, aproveitando-se intencionalmente da fragilidade cognitiva ou desinformação dos idosos. Além de comprometer a confiança necessária nas relações jurídicas, essa prática agrava a vulnerabilidade da pessoa idosa, tornando-o um alvo frequente de táticas abusivas e desleais.

Além dos impactos financeiros, tais práticas geram insegurança emocional e desestabilização da vida cotidiana dos idosos, nesse sentido, torna-se imperativo que o Estado, por meio da fiscalização e da atuação judicial, intervenha de forma firme para coibir abusos e proteger esse grupo social notadamente hipossuficiente (SILVA; RODRIGUES; LUZ, 2023).

O comprometimento contínuo da renda do idoso não afeta apenas sua subsistência, mas também sua saúde mental e sua rede de apoio social, podendo desencadear sentimentos de fracasso, angústia, ansiedade, e, em casos extremos, resultar em conflitos familiares e até em riscos à integridade física. Tal realidade exige atuação mais rigorosa do Poder Judiciário, bem como o fortalecimento dos órgãos de proteção ao consumidor e políticas públicas voltadas à educação financeira da população idosa.

Diante desse quadro, cabe ao ordenamento jurídico garantir a efetividade das normas protetivas, mediante forte atuação do Estado e dos órgãos de defesa do consumidor, com vistas à construção de relações mais justas e equilibradas, que respeitem os direitos fundamentais do idoso e assegurem sua dignidade nas relações de consumo.

3.2. CONTRATOS BANCÁRIOS COMPLEXOS E A EXPLORAÇÃO DA FRAGILIDADE DO IDOSO: CRÉDITO CONSIGNADO, CARTÕES VINCULADOS E A MARGEM CONSIGNÁVEL

A expansão do mercado de crédito no Brasil, especialmente no setor bancário, tem colocado a população da terceira idade em uma posição cada vez mais delicada

nas relações de consumo. Com o crescimento do consumo aliado à modernização digital das instituições financeiras, emergem produtos contratuais complexos, cuja compreensão demanda conhecimentos técnicos muitas vezes inacessíveis ao consumidor idoso, caracterizado por fragilidade informacional, baixa escolaridade e, em muitos casos, analfabetismo funcional.

Dentre as modalidades mais oferecidas a esse público, destacam-se o crédito consignado e os cartões vinculados à margem consignável. Tais instrumentos são promovidos como soluções rápidas e acessíveis, mas, na prática, revelam-se frequentemente como mecanismos de captura da renda do idoso, com pouca ou nenhuma transparência contratual.

O crédito consignado tem como base legal a Lei nº 10.820/2003, que autoriza o desconto automático em folha de pagamento ou benefício previdenciário, mediante contrato com instituição financeira e anuência do INSS. A norma prevê que até 40% da renda mensal do aposentado ou pensionista pode ser comprometida com o pagamento das parcelas, o que oferece segurança quase total às instituições credoras e reduz consideravelmente o risco de inadimplência. No entanto, essa segurança jurídica para o fornecedor do serviço não é acompanhada de proteção equivalente ao consumidor.

Tal vulnerabilidade se intensifica com o uso indevido da Reserva de Margem Consignável (RMC), que possibilita a emissão de cartões de crédito com pagamento mínimo descontado diretamente do benefício previdenciário. Muitos idosos sequer têm ciência de que firmaram esse tipo de contrato, sendo surpreendidos com descontos mensais em seus rendimentos, violando frontalmente o princípio da informação adequada previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, e compromete a boa-fé objetiva que deve reger os contratos de consumo.

Uma das faces mais preocupantes do endividamento da população idosa é a contratação compulsória de empréstimos por meio de canais não presenciais, como ligações telefônicas gravadas ou aplicativos bancários. Muitas vezes, sem pleno domínio das tecnologias digitais ou sem discernimento adequado sobre o que estão contratando, acaba autorizando operações de crédito de forma inadvertida.

De acordo com informações do IBGE, em 2022, a população com 65 anos ou mais no Brasil representou 10,9% do total, registrando um aumento de 57,4% em relação a 2010, correspondendo atualmente a 80 idosos para cada 100 crianças de 0 a 14 anos. Assim, nossa realidade mostra que teremos uma população cada vez mais

idosa, que necessita de cuidados e atividades que contribuam para a manutenção da saúde e qualidade de vida (ROCHA, 2013).

O aumento de análises empíricas no campo jurídico, especialmente no Direito voltado para a Defesa do Consumidor em empréstimos consignados, demonstra um interesse em entender e resolver problemas práticos e específicos ligados a essa forma de crédito (SILVA; FERNANDES, 2022; FONSECA, 2022; SILVA, 2021; SANTOS, 2017). Observou-se que houve um crescimento na produção de estudos sobre esse tema em 2022, indicando que os autores estão interessados em investigar os aspectos legais, regulatórios e socioeconômicos relacionados aos empréstimos consignados. O objetivo é adotar uma abordagem mais fundamentada e baseada em evidências para tratar dessas questões no contexto jurídico (PAULY; ROCHA, 2024).

O aumento do endividamento entre os idosos no Brasil tem sido um fenômeno crescente, evidenciando tanto as transformações socioeconômicas quanto a maior oferta de crédito para essa faixa etária. De acordo com informações recentes do Mapa da Inadimplência e Negociação de Dívidas no Brasil, divulgado pela Serasa Experian (2025), indivíduos com 60 anos ou mais constituem cerca de 19% do total de consumidores inadimplentes no país. Em termos absolutos, isso representa mais de 14 milhões de pessoas idosas com dívidas em atraso, demonstrando um crescimento considerável na vulnerabilidade financeira desse grupo.

Entre eles estão a restrição de renda para aposentados e pensionistas, o crescimento das despesas com saúde e medicamentos, além da ampliação do crédito consignado, que, apesar de proporcionar acesso facilitado a recursos, frequentemente leva ao endividamento excessivo. Ademais, o analfabetismo funcional e a dificuldade em entender contratos complexos tornam os idosos especialmente vulneráveis a práticas de crédito abusivas e ao acúmulo de dívidas.

A Lei n.º 14.181/2021, que aborda a prevenção e o tratamento do endividamento, constitui um avanço significativo para equilibrar as relações contratuais, enquanto as políticas públicas e as orientações de instituições como o Serasa ajudam a conscientizar e a orientar os consumidores idosos sobre a administração de suas finanças. Portanto, entender o perfil e a extensão da inadimplência nesse grupo é essencial para desenvolver estratégias de proteção e inclusão financeira.

Essa prática, amplamente denunciada por entidades de defesa do consumidor, revela uma violação estrutural ao direito à informação e ao consentimento livre,

tornando a pessoa idosa vítima de um sistema bancário cada vez mais despersonalizado e automatizado. A invisibilidade jurídica dessas contratações dificulta a responsabilização das instituições financeiras, exigindo medidas legislativas que reforcem a nulidade de contratos celebrados sem confirmação inequívoca da vontade do consumidor.

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) documenta que a oferta de crédito consignado entre aposentados e pensionistas frequentemente se realiza em condições que exploram a fragilidade financeira e informacional dessa população. Um estudo-caso apontou que há beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) com até 40% de seus benefícios comprometidos em virtude de parcelas de empréstimo consignado, “sequestro de renda”, segundo o IDEC, configurando-se como causa de superendividamento entre idosos.

A atuação dos órgãos de defesa da pessoa idosa no âmbito estadual revela uma crescente preocupação com as práticas de crédito abusivo voltadas a idosos. Na Defensoria Pública do Estado do Maranhão, por exemplo, o Núcleo de Defesa do Consumidor registrou mais de 2.570 atendimentos em 2023, dos quais aproximadamente 820 envolviam instituições financeiras, sobretudo em casos com pessoas idosas.

De modo complementar, o Ministério Público do Estado do Maranhão lançou a campanha “Empréstimo consignado? Não se deixe enganar pelo dinheiro fácil”, após constatar que sua Ouvidoria recebeu mais de 15.000 reclamações sobre operações de crédito consignado entre aposentados e pensionistas.

Essas informações confirmam a vulnerabilidade específica dos idosos em relação à oferta de crédito, mostrando que esse grupo não só tem menor habilidade para negociar e entender contratos complexos, como também está mais exposto a práticas abusivas por parte das instituições financeiras. A grande quantidade de atendimentos da Defensoria Pública do Maranhão, juntamente com as milhares de queixas registradas no Ministério Público, evidencia que muitos idosos acabam contratando empréstimos sem compreender completamente as condições estabelecidas.

Essa situação destaca a importância de criar e fortalecer leis, normas e políticas públicas específicas para proteger os idosos, garantindo transparência, clareza nas informações contratuais e limites à exposição ao crédito, a fim de equilibrar as relações contratuais e evitar o endividamento. Além disso, é fundamental combinar uma

fiscalização ativa, educação financeira direcionada e mecanismos de responsabilização das instituições credoras para garantir a proteção efetiva do consumidor idoso, promovendo não só a segurança financeira, mas também a dignidade e autonomia desse grupo.

Esse quadro evidencia que não se trata apenas de acesso ao crédito, mas de acesso a crédito em situação de vantagem contratual para o credor, contrariando o princípio da autonomia da vontade em condições de igualdade e impondo à pessoa idosa um risco elevado de subtração de seu mínimo existencial.

Para reverter esse quadro, especialistas apontam a necessidade de uma intervenção multissetorial, incluindo a efetiva aplicação da Lei 14.181/2021 com foco na renegociação coletiva das dívidas e preservação do mínimo existencial, a criação de programas públicos de educação financeira voltados à terceira idade, com linguagem acessível e materiais adaptados e a ampliação de canais de atendimento gratuitos, como os oferecidos por PROCON e Defensorias Públicas, com foco na renegociação justa e transparente das dívidas.

Dessa forma, o princípio da proteção integral à pessoa idosa, consagrado no art. 10 do Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), impõe ao Estado, à família e à sociedade o dever de assegurar condições que promovam não apenas a saúde física e mental, mas também o pleno desenvolvimento moral, intelectual, espiritual e social dos indivíduos em processo de envelhecimento. Tal princípio tem por escopo garantir que os idosos desfrutem, de maneira efetiva, dos direitos que lhes são próprios, sempre em consonância com sua condição peculiar, priorizando-se, em qualquer circunstância, a concretização de sua dignidade e a preservação de sua integridade como sujeitos de direitos fundamentais.

A Resolução nº 4.294/2013 do Banco Central do Brasil representa um importante esforço institucional voltado à regulação das operações de crédito consignado, ao estabelecer limites e diretrizes que visam garantir maior transparência por parte das instituições financeiras. Entre suas disposições, destaca-se a exigência de que as ofertas sejam apresentadas de forma clara, com a devida explicitação das taxas de juros, de modo acessível e compreensível ao consumidor, além da imposição de restrições para coibir a oferta excessiva de crédito, especialmente dirigida ao público idoso.

No entanto, conforme alerta o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IBDEC, 2020), a efetividade da norma esbarra na fragilidade dos mecanismos de

fiscalização e na ausência de sanções rigorosas. O descumprimento recorrente por parte de determinadas instituições demonstra que, sem medidas punitivas eficazes, tais regulamentações acabam sendo insuficientes para garantir a proteção integral do consumidor vulnerável, em especial o idoso.

Tal condição é reconhecida implicitamente no Código de Defesa do Consumidor, especialmente em seu artigo 39, inciso IV, que veda ao fornecedor a prática abusiva de se prevalecer da fraqueza ou ignorância do consumidor em razão de sua idade, saúde, conhecimento ou condição social para impor-lhe produtos ou serviços. Assim, a vulnerabilidade do idoso exige uma tutela jurídica reforçada, pautada por princípios como a dignidade da pessoa humana, a boa-fé e a função social do contrato.

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).

A partir desse entendimento, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso pode ser compreendida como uma condição que transcende a vulnerabilidade ordinária prevista no Código de Defesa do Consumidor, configurando-se como uma situação social, fática e objetiva agravada por características pessoais específicas, muitas vezes perceptíveis ou plenamente conhecidas pelo fornecedor.

Tal intensificação da fragilidade decorre de fatores diversos, como o natural declínio das capacidades cognitivas e físicas, o isolamento social, a exclusão digital e a ausência de informações claras e acessíveis sobre os produtos e serviços ofertados. Esse conjunto de elementos coloca o idoso em posição de acentuada desvantagem na dinâmica contratual, o que exige do ordenamento jurídico e dos fornecedores uma atuação pautada por maior responsabilidade, empatia e respeito à sua dignidade.

Em seu artigo 196, a Carta Magna consagra que a saúde é um direito de todos e um dever do Estado, a ser garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doenças e de outros agravos, assegurando, ainda, o acesso universal e igualitário às ações e serviços voltados à promoção, proteção e recuperação da saúde.

Além disso, é necessário repensar a lógica da publicidade voltada a pessoa idosa no mercado de crédito, trazendo ampanhas que associam crédito rápido a uma falsa noção de liberdade financeira devem ser proibidas ou rigidamente regulamentadas. O combate ao endividamento passa também pela ética na

comunicação, especialmente quando direcionada a um público reconhecidamente vulnerável.

As consequências do superendividamento, extrapolam o campo financeiro, pois trata-se também de um problema social, emocional e de saúde pública. O comprometimento excessivo da renda leva à privação de necessidades básicas, isolamento, sofrimento psíquico e à ruptura de vínculos familiares. A fragilidade da pessoa idosa, assim, exige respostas não apenas jurídicas, mas interdisciplinares e estruturais, com atuação firme do Estado e dos órgãos de defesa do consumidor.

Reconhecer a complexidade dos contratos bancários e a exploração sistemática da fragilidade do idoso é o primeiro passo para romper com essa dinâmica abusiva. É imprescindível que o ordenamento jurídico assegure não apenas a proteção formal, mas a proteção material e efetiva da dignidade da pessoa idosa nas relações de consumo, por meio de informação clara, oferta responsável de crédito, respeito à capacidade de pagamento e preservação do mínimo existencial.

3.3. ANALFABETISMO FUNCIONAL E OS LIMITES DA AUTONOMIA DA VONTADE DO IDOSO NAS RELAÇÕES BANCÁRIAS

O fenômeno do envelhecimento populacional, observado globalmente, impõe importantes desafios ao ordenamento jurídico, especialmente no tocante à garantia dos direitos fundamentais da pessoa idosa nas relações de consumo. No contexto das contratações bancárias, essa preocupação se acentua em razão da hipossuficiência que caracteriza grande parte dos consumidores idosos, os quais enfrentam limitações de ordem cognitiva, informacional e socioeconômica.

Nesse sentido, é pertinente recordar o ensinamento do filósofo Hans Jonas, ao afirmar que “a justiça social exige a consideração dos mais fracos e vulneráveis na tomada de decisões”, reforçando a necessidade de proteção jurídica diferenciada àqueles em condição de maior fragilidade.

Diante dessa realidade, o Estado brasileiro promoveu importante avanço legislativo com a promulgação da Lei nº 10.741/2003, o Estatuto do Idoso, marco normativo que consolida os direitos da terceira idade, garantindo-lhes uma proteção especial em diversas esferas. O diploma legal visa combater a discriminação e prevenir abusos físicos, psicológicos e, especialmente, financeiros, frequentemente sofridos por essa parcela da população.

A norma assegura, entre outros direitos, prioridade no atendimento em serviços públicos e privados, proteção contra qualquer forma de negligência ou violência, acesso à previdência social, educação, cultura, esporte e lazer.

É necessário enfatizar que a população idosa representa um segmento em constante expansão no Brasil e no mundo, o que torna imprescindível não apenas a existência de legislações protetivas, mas também sua efetiva implementação e fiscalização. O respeito à dignidade da pessoa idosa não deve ser tratado como uma mera expectativa moral, mas sim como uma obrigação jurídica e ética de toda a sociedade.

Para Mendes e Souza (2020), o endividamento da população idosa está relacionado a uma multiplicidade de fatores, dentre os quais se destacam as dimensões culturais e de gênero. Muitas mulheres idosas, por exemplo, ainda se encontram em situação de dependência financeira em relação aos maridos ou filhos, o que as leva, frequentemente, a assumirem dívidas em benefício de terceiros, sem plena compreensão das implicações econômicas dessas obrigações.

De modo geral, o endividamento de idosos no âmbito bancário é uma questão complexa e multifacetada, que envolve desde a ausência de educação financeira continuada até a fragilidade das políticas públicas voltadas à inclusão econômica da terceira idade. Soma-se a isso o fato de que os contratos bancários modernos são, em grande parte, redigidos com linguagem técnica e estrutura jurídica densa, o que dificulta o entendimento por parte de um público que, muitas vezes, apresenta limitações cognitivas e pouca familiaridade com práticas digitais e financeiras.

Outro fator que agrava essa desproporcionalidade nas relações de consumo é o analfabetismo funcional, que se caracteriza pela capacidade de ler e escrever aliada à incapacidade de compreender, interpretar e aplicar informações contidas em textos simples. Nesse sentido, o pensamento de Paulo Freire permanece atual ao afirmar que “a leitura do mundo precede a leitura da palavra”, indicando que o verdadeiro letramento exige não apenas decodificação linguística, mas também compreensão crítica.

A utilização de linguagem técnica e excessivamente complexa nos contratos bancários representa um dos principais entraves à compreensão plena por parte dos consumidores idosos, comprometendo o exercício do direito à informação, indispensável para decisões conscientes e seguras.

Como bem assinala o jurista André Ramos Tavares (2010), a clareza e a

transparência não são meras exigências formais, mas requisitos essenciais à concretização dos direitos do consumidor. Contudo, observa-se que diversas cláusulas contratuais são redigidas de maneira inacessível e, não raramente, escondem práticas abusivas, o que fere os princípios da boa-fé e da dignidade humana.

Nesse mesmo sentido, a doutrinadora Cláudia Lima Marques (2002) afirma que a proteção do consumidor deve ser compreendida como uma verdadeira garantia fundamental, vinculada diretamente à preservação da dignidade da pessoa humana. A ausência de compreensão por parte do contratante, sobretudo da terceira idade, frequentemente hipossuficiente técnica e cognitivamente, torna-o presa fácil de práticas predatórias por parte de fornecedores de serviços bancários.

Nesse cenário, é urgente a adoção de medidas concretas que assegurem a efetividade dos direitos dos idosos no campo das relações bancárias. A redação de contratos com linguagem acessível, objetiva e livre de jargões técnicos é uma medida indispensável. A informação constitui a ferramenta mais eficaz na proteção dos consumidores e na prevenção de abusos por parte das empresas fornecedoras de produtos e serviços. Não se trata apenas de cumprir um dever legal, mas de permitir que o consumidor tome decisões pautadas em conhecimento e não em mera confiança cega.

Além da linguagem hermética, soma-se à hipossuficiência do consumidor idoso a ausência de conhecimento técnico específico, isso ocorre porque muitos idosos não possuem familiaridade com operações financeiras complexas, sistemas de juros compostos, regras de amortização ou cláusulas que envolvem encargos e taxas. Tal desconhecimento, longe de ser uma exceção, configura uma realidade que aumenta a vulnerabilidade desse público frente às instituições financeiras.

Essas informações, muitas vezes, não são transmitidas de maneira clara ou adequada, o que compromete o dever de informar previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. A dificuldade de acesso a informações compreensíveis, somada ao analfabetismo funcional, aprofunda a desigualdade na relação contratual.

A consequência direta dessa combinação de fatores, linguagem inacessível, desinformação, pressão comercial e desconhecimento técnico, é o agravamento do quadro de endividamento entre os idosos. Dados do Banco Central do Brasil (2021) apontam para o crescimento expressivo do número de pessoas idosas inadimplentes

nos últimos anos, o que reforça a urgência de políticas públicas, regulatórias e judiciais voltadas à sua proteção. A construção de uma relação contratual justa e equilibrada com a população idosa exige, portanto, uma mudança cultural, normativa e institucional que priorize a dignidade, o acesso à informação e o respeito à condição de hipervulnerabilidade.

Ela também se manifesta na exposição recorrente a práticas abusivas, como a oferta indiscriminada de empréstimos consignados com taxas de juros desproporcionais. Tais operações, muitas vezes realizadas sem a devida transparência ou análise da real capacidade de pagamento do consumidor, resultam em endividamento excessivo e em descontos automáticos nos benefícios previdenciários, comprometendo significativamente a renda mensal dos idosos e afetando diretamente sua qualidade de vida.

Esse tipo de violação contratual reflete um desequilíbrio estrutural nas relações de consumo, em que o idoso, devido à sua hipervulnerabilidade, marcada por limitações cognitivas, exclusão digital e dependência econômica, acaba sendo tratado como alvo preferencial de estratégias financeiras predatórias.

Em síntese, a hipossuficiência dos idosos nas relações bancárias representa um problema multifacetado, que demanda respostas articuladas por parte do Estado, das instituições financeiras e da sociedade civil. É imperioso assegurar aos idosos o pleno acesso à informação clara, adequada e compreensível, além da oferta de produtos e serviços financeiros que respeitem sua condição específica, seus direitos fundamentais e sua dignidade.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho permitiu uma reflexão crítica e aprofundada sobre a condição de hipervulnerabilidade da pessoa idosa nas relações de consumo, especialmente diante dos contratos bancários complexos. A partir da análise do ordenamento jurídico vigente, foi possível constatar que, embora existam normas protetivas consolidadas, como o Código de Defesa do Consumidor, o Estatuto do Idoso e a recente Lei nº 14.181/2021, a efetiva proteção do consumidor idoso ainda enfrenta importantes desafios práticos.

Ao longo da pesquisa, ficou evidente que o envelhecimento populacional, somado à baixa escolaridade, ao analfabetismo funcional e à exclusão digital, contribui

para um cenário em que muitos idosos contratam produtos financeiros sem plena compreensão dos seus efeitos. Essa limitação cognitiva e informacional compromete a autonomia da vontade e favorece a proliferação de práticas abusivas por parte das instituições financeiras.

O estudo também demonstrou que a hipossuficiência do idoso não é apenas uma condição jurídica presumida, mas uma realidade concreta e cotidiana, agravada pela linguagem técnica dos contratos, pela ausência de orientação adequada e pela pressão comercial. A vulnerabilidade, nesse caso, é material e visível, exigindo uma tutela diferenciada por parte do Estado, do Judiciário e da sociedade civil.

A Lei nº 14.181/2021, nesse contexto, surge como um avanço normativo ao reconhecer o superendividamento como fenômeno social que exige mecanismos de prevenção e de tratamento. A previsão de instrumentos como a repactuação de dívidas e a preservação do mínimo existencial são medidas importantes, mas que ainda dependem de regulamentação mais clara e de efetiva aplicação prática, especialmente quando se trata da população idosa.

Ao aprofundar o estudo deste tema, fica claro que a proteção jurídica dos idosos no mercado de consumo vai além da mera elaboração de leis, exigindo sensibilidade, ética e responsabilidade de todos os participantes envolvidos: legisladores, profissionais do direito, instituições financeiras e familiares. A dignidade da pessoa idosa deve ser o princípio inicial e o objetivo final de toda política pública ou interpretação jurídica.

Nesse contexto, sugere-se a adoção de políticas públicas eficazes, como a disponibilização de educação financeira obrigatória para a população idosa, campanhas de sensibilização sobre direitos do consumidor, fomento à responsabilidade social das instituições financeiras e incentivo à participação ativa da família no acompanhamento das escolhas de consumo.

Finaliza-se este trabalho com a convicção de que o direito pode e deve ser um instrumento de transformação social, concluindo que a defesa do consumidor idoso não representa paternalismo, mas sim um compromisso ético com a justiça social e com o ideal constitucional de uma sociedade solidária e inclusiva. Garantir a pessoa idosa informação clara, crédito responsável e proteção contra abusos é garantir-lhe também o direito de envelhecer com dignidade.

REFERÊNCIAS:

BANCO CENTRAL DO BRASIL. (s.d.). **Inadimplência por faixa etária**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Informa%C3%A7%C3%A3o%20Est%C3%A1tica&id=27028>. Acesso em 15 nov. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Indicadores de endividamento de risco e perfil do tomador de crédito: Estudo Especial nº 80/2020**. Brasília: BCB, 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br>. Acesso em: 15 nov. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução n.º 4.294, de 19 de dezembro de 2013. Dispõe sobre operações de crédito e empréstimo consignado para beneficiários do INSS**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2013/pdf/res_4294_v1_o.pdf. Acesso em: 13 de set. 2025.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 17 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (**Estatuto do Idoso**). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em: 17 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (**Código de Defesa do Consumidor**). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 17 jun. 2025.

CAS, José Carlos. **Vulnerabilidade do consumidor idoso nas relações de consumo**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. Disponível em: <file:///C:/Users/barro/Downloads/4834-Texto%20do%20Artigo-21475-19883-10-20240308.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2025.

Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE/MA). **Núcleo do Consumidor orienta idosos contra abusos bancários e fraudes**. São Luís: DPE/MA, 2023. Disponível em: <https://www.defensoria.ma.def.br/dpema/portal/noticias/8316/nucleo-do-consumidor-orienta-idosos-contrabusos-bancarios-e-fraudes>. Acesso em: 10 out. 2025.

GRINOVER, A. P. (2011). **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto**. Editora Forense. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/composicao/ceadi/repositorio/codigo-brasileiro-de-defesa-do-consumidor-comentado-pelos-autores-do-anteprojeto>. Acesso em: 10 out. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). **Crédito consignado “sequestra” 40% da renda de aposentada; é preciso regulação efetiva**. São Paulo: IDEC, 14 dez. 2021. Disponível em: <https://idec.org.br/release/credito-consignado-sequestra-40-da-renda-de->

aposentada-e-preciso-regulacao-efetiva-diz. Acesso em: 18 nov. 2025.

MARQUES, C. L. (2002). **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O Novo Regime das Relações Contratuais**. Editora Revista dos Tribunais.

MENDES, Juliana Silva; SOUZA, Luciana Moura. **Endividamento de idosos e questões de gênero: reflexões para políticas públicas**. Revista Brasileira de Políticas Públicas, Brasília, v. 10, n. 2, p. 49-62, 2020.

Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA). **Campanha de alerta sobre empréstimo consignado é lançada pelo MPMA. São Luís**: MPMA, 6 nov. (ano não informado). Disponível em: <https://www.mpma.mp.br/campanha-de-alerta-sobre-emprestimo-consignado-e-lancada-pelo-mpma/>. Acesso em 12 out. 2025.

MIRAGEM, Bruno. **Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo**. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; AGALHÃES, Lucia Ancona Lopez de. (Org.). **Direito do consumidor: 30 anos do CDC**. São Paulo: Forense, 2020. Disponível em: <https://brunomiragem.com.br/artigos/015-principio-da-vulnerabilidade-perspectiva-atual-e-funcoes-no-direito-do-consumidor-contemporaneo.pdf>. Acesso em: 12 out. 2025.

ROSSALES, Carlos. **Relações de consumo e proteção ao hipervulnerável**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2022.

Serasa Experian. **Mapa da Inadimplência e Negociação de Dívidas no Brasil** – edição de abril a julho de 2025. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renogociacao-de-dividas-no-brasil/>. Acesso em: 16 out. 2025.

SILVA, Carolayne Miranda da; RODRIGUES, Rania Oliveira; LUZ, Xismênia Maria da. **A hipervulnerabilidade do idoso nas relações de consumo e o superendividamento à luz do Código de Defesa do Consumidor**. Recife: UNIBRA, 2023. Disponível em: <https://www.grupounibra.com/repositorio/DIREIT/2023/a-hipervulnerabilidade-do-idoso-nas-relacoes-de-consumo-e-o-superendividamento-a-luz-do-codigo-de-defesa-do-consumidor.pdf>. Acesso em 16 nov. 2025.

TAVARES, A. R. (2010). **Direito do Consumidor: Conceito, Sistema e Princípios**. Editora Atlas.