

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO E A CONCESSÃO DE CRÉDITO¹

OLDER CONSUMER HYPERLINKABILITY AND CREDIT CONCESSION

Rodrigo Persson², Jenifer Rodrigues³, Fabiana Fachinetto⁴

¹ Estudo desenvolvido no âmbito do projeto de extensão do curso de Direito da UNIJUI intitulado Conflitos Sociais e Direito Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.

² Aluno do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, estagiário do Balcão do Consumidor/PROCON; e-mail: rodrigopersson203@outlook.com

³ Aluna do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, estagiária do Balcão do Consumidor/PROCON; e-mail: jenifer.rodrigues.m.12@hotmail.com

⁴ Mestre; Coordenadora do projeto de extensão Conflitos sociais e direitos humanos: meios alternativos de resolução dos conflitos.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho destina-se a debater sobre a situação de hipervulnerabilidade do idoso frente aos fornecedores de crédito consignado e pessoal, bem como as consequências que decorrem desta condição. Nos atendimentos realizados diariamente junto ao Balcão do Consumidor de Ijuí verifica-se o aumento significativa de problemas financeiros envolvendo os consumidores idosos, os quais encontram-se em situação de vulnerabilidade agravada decorrente não somente da idade, mas especialmente pelo baixo grau de instrução, sendo os mesmos, vítimas das mais variadas fraudes na concessão de crédito consignado e pessoal, duas linhas de crédito distintas e muito utilizadas por esses consumidores.

METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho foi utilizado o método de abordagem dialético, haja vista que a pesquisa se inicia com uma tese e durante o seu desenvolvimento se buscou a articulação entre a teoria e a prática. Através da leitura de obras e materiais relacionados a temática, levando-se em conta a aplicação dos conceitos em análise nos atendimentos realizados pelo Balcão do Consumidor da UNIJUI, em Ijuí/RS.

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Primeiramente cumpre informar que o idoso, faz parte de um grupo de consumidores que tem sua vulnerabilidade potencializada perante os fornecedores, em decorrência de sua idade e grau de instrução. Assim entende Marques (2002, p. 194):

Tratando-se de consumidor 'idoso' (assim considerado indistintamente aquele cuja idade está acima de 60 anos) é, porém, um consumidor de vulnerabilidade potencializada. Potencializada pela vulnerabilidade fática e técnica, pois é um leigo frente a um especialista organizado em cadeia de fornecimento de serviços, um leigo que necessita de forma premente dos serviços, frente à doença ou à morte iminente, um leigo que não entende a complexa técnica atual dos contratos cativos de longa duração [...].

Nesse sentido, o consumidor idoso, em função da sua condição, possui vulnerabilidade extrema, ou seja, uma hipervulnerabilidade, que o coloca em uma situação especial, visto possuir maiores limitações em razão da idade avançada, que o torna mais suscetível a práticas abusivas nas relações de consumo. Essas limitações vão aparecendo em razão de um processo biológico do organismo, que com o passar dos anos vão causando um desgaste mental e corporal que limita a capacidade motora e cognitiva do sujeito depois de atingida certa idade.

Essa situação é observada diariamente por meio dos atendimentos realizados no âmbito do Balcão do Consumidor, especialmente nas contratações que envolvem os idosos frente as financeiras. Estas, aproveitando-se da hipervulnerabilidade do idoso, lhes impõe serviços de créditos com taxas e condições exorbitantes, em que pese essa conduta configura-se como prática abusiva, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Destarte, com advento da Lei 10.741/2003, conhecida como Estatuto do Idoso, verifica-se que esta potencializou de forma significativa a proteção a dignidade deste consumidor, no entanto há ainda muitas barreiras a serem vencidas no que tange a hipervulnerabilidade do idoso nas relações de consumo, que merecem uma maior atenção e discussão para que a legislação vigente seja realmente efetiva.

Na última década a modalidade de empréstimo mais utilizada pelo público idoso é a operação de crédito consignado, em razão das menores taxas de juros do mercado (atualmente em percentual aproximado de 2% ao mês) e o desconto das parcelas que ocorrem diretamente no benefício previdenciário. O crédito consignado encontra-se regulado pela Lei 10.820/2003, a qual teve recente alteração por meio da Lei 13.172/15. Desde então, a amortização de operações de crédito não poderá exceder a 35% da remuneração disponível, sendo 5% destinados exclusivamente para a amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito ou a utilização com a finalidade de saque por meio do cartão de crédito.

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

Além dessa possibilidade, há a alternativa dos chamados empréstimos pessoais, nos quais as taxas de juros remuneratórios não têm controle pelo Governo, sendo praticadas entre os percentuais de 18% a 29% ao mês. Nestes, os débitos das parcelas mensais são efetuados diretamente na conta corrente do contratante, na qual ele recebe a aposentadoria ou benefício previdenciário. Esta modalidade de empréstimo o idoso contrata quando já não é mais possível o desconto em folha de pagamento por ausência de margem consignável. Significa dizer, não há nenhuma vedação legal para que o idoso contrate empréstimos pessoais para além dos empréstimos que são consignados, o que pode levar ao comprometimento de toda a sua renda mensal.

Ocorre que em qualquer dessas modalidades de empréstimos, no momento da formação do contrato, ocorrem abusos por parte dos fornecedores. Por exemplo, há vedação de contratação por telefone, assim como o consumidor tem direito a sua via do contrato, justamente para ter conhecimento dos termos da contratação; no entanto, reiteradamente prestam-se atendimentos aos consumidores idosos em que relatam que a contratação foi efetuada por telefone, por iniciativa da financeira, e na quase integralidade das vezes não é entregue ao consumidor a sua via do contrato. Veja-se, em que pese o CDC faça uma série de exigências no tange as informações acerca do financiamento que devem constar do contrato, na medida em que não é dado ao consumidor uma via do mesmo, tampouco lhe é informado e explicado os termos da contratação, esse tem sua condição de vulnerabilidade agravada, pois lhe é negado o direito de conhecer as cláusulas contratuais e de avaliar a sua capacidade de pagamento e o grau de endividamento.

A massiva maioria dos idosos atendidos no Balcão do Consumidor de Ijuí-RS possuem baixo grau de instrução, muitos são analfabetos ou semianalfabetos. Não bastasse isso, relatam que vivem sozinhos, isolados de seus familiares. Estes somente percebem a gravidade da situação quando o idoso já não tem renda suficiente para as despesas básicas de alimentação, energia elétrica e água, quando então buscam auxílio de seus descendentes.

Neste contexto, os idosos estão sujeitos as mais variadas fraudes. De acordo com Johnson (2003), esses indivíduos, em função das condições em que vivem, ainda acreditam em ideias de lisura de costumes, e, por isso, são facilmente enganados por terceiros que agem de má-fé. São inúmeros os relatos de idosos afirmando que, assim que se aposentam, recebem ligações de bancos, financeiras, corretoras de seguros e até visitas de correspondentes financeiros. Estes, passando a impressão de “boas pessoas”, ofertam-lhes crédito sob a afirmação de que as taxas de juros são irrisórias, prometendo um valor maior do que qualquer banco já lhes ofereceram e com prestações mensais de valores baixos. Sugerem a utilização do dinheiro para aquisição de móveis, para uma reforma na casa ou para adquirir um veículo.

Convencidos de que estão realizando um bom negócio, já que as prestações mensais são baixas, assinam todos os documentos que lhe são solicitados, apenas confiando na palavra do correspondente. Entretanto, este não lhes revelaram a taxa de juros remuneratórios incidentes no financiamento tampouco o número de parcelas que deverão ser pagas pelo consumidor. Desta maneira é que a grande maioria dos consumidores idosos acabam superendividados.

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

No que se refere aos empréstimos consignados, o problema que surge não é decorrente da modalidade em si de contratação, mas na maneira em que as financeiras operam esse crédito. Verifica-se que as financeiras abordam os consumidores que já adimpliram boa parte de seus empréstimos parcelados em até 72 vezes, informando da liberação de um novo crédito, bastando dirigirem-se ao correspondente para efetuar o resgate. Na verdade, entretanto, o que ocorre é a portabilidade daquele contrato para outra instituição financeira, que então compra a dívida restante e refinancia aquele contrato que já quase quitado, liberando um pequeno valor ao idoso, referente a margem que já está livre em função dos pagamentos que foram efetivados. Deste modo os consumidores nunca terminam de pagar seus empréstimos, mas os correspondentes garantem o ganho de sua comissão pela venda do crédito.

O que agrava ainda mais a situação descrita é que existem vários casos em que sequer os idosos contrataram os empréstimos pelos quais estão pagando, sejam consignados, sejam pessoais, ou seja, não foram apenas vítimas de fraude no consentimento, por não terem conhecimento dos termos da contratação, mas realmente nada assinaram, tendo havido a falsificação de suas assinaturas ou até mesmo a falsificação do contrato como um todo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas últimas décadas o direito pátrio muito evoluiu na defesa dos direitos do consumidor e do idoso, porém não bastam inúmeras garantias legais se estas não forem materializadas e efetivadas. A experiência vivenciada junto ao Balcão do Consumidor de Ijuí-RS demonstra o quanto são importantes os órgãos de defesa do consumidor para auxiliar na resolução de seus problemas, especialmente dos idosos. Infelizmente os métodos alternativos de resolução de conflitos não são capazes de solucionar todas as demandas desses consumidores, cabendo assim, ao Judiciário a aplicação da lei de modo a assegurar a equidade nas decisões. Conclui-se que, se por um lado os consumidores idosos necessitam de um tratamento diferenciado, a fim de lhes fornecer maior amparo e segurança nas relações contratuais, por outro lado também são urgentes políticas públicas que contribuam para que os fornecedores respeitem os princípios da boa-fé contratual e da legalidade.

Palavras-chave: idoso; hipervulnerabilidade; concessão de crédito; fraudes.

Keywords: old man; hyperlinkability; credit grant; frauds.

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

REFERÊNCIAS

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor**. O novo regime das relações contratuais. 4ª ed. São Paulo: Revista dos tribunais, 2002.

JOHNSON, Kelly Dedel. **Crimes Financeiros Contra Idosos**. Série de Guias sobre Policiamento Orientado aos Problemas. Série de Guias para Problemas específicos. Guia N.º 22. 2003.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: . Acesso em: 29 jun. 2018.

_____. **Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003**. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências. Disponível em: . Acesso em: 29 jun. 2018.

_____. **Lei nº 13.172, de 21 de outubro de 2015**. Altera as Leis nºs 10.820, de 17 de dezembro de 2003, 8.213, de 24 de julho de 1991, e 8.112, de 11 de dezembro de 1990, para dispor sobre desconto em folha de pagamento de valores destinados ao pagamento de cartão de crédito. Disponível em: . Acesso em: 29 jun. 2018.