

MODELO DE ARTIGO CIENTÍFICO

A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO

Santos, Maria Julia Macedo¹

Teixeira, João Ricardo Ribas²

Resumo: O presente artigo tem a finalidade de apresentar o conceito de consumidor hipervulnerável, com foco na sua aplicação em relação ao consumidor idoso. Além disso, o artigo evidencia meios de proteção ao consumidor hipervulnerável idoso, diferenciando a hipervulnerabilidade da hipossuficiência e identificando os grupos de consumidores considerados hipervulneráveis, por meio de pesquisa bibliográfica.

Palavras-chave: Hipervulnerabilidade. Idoso. Consumidor.

THE HYPERVULNERABILITY OF ELDERLY CONSUMERS

Abstract: This article aims to introduce the concept of the hypervulnerable consumer, with a focus on elderly consumers. It also highlights methods for protecting hypervulnerable elderly consumers. This includes distinguishing hypervulnerability from hyposufficiency and identifying hypervulnerable individuals through bibliographic research.

Keywords: Hypervulnerability. Elderly. Consumer.

1 INTRODUÇÃO

No presente artigo, será analisada a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, abordando o conceito de hipervulnerabilidade, além dos conceitos de idoso, consumidor e fornecedor, para maior compreensão das partes envolvidas na relação consumerista.

¹ Santos, Maria Julia Macedo. Graduanda do Curso de Direito. Centro Universitário Campo Real.

² Teixeira, João Ricardo Ribas. Professor Orientador.

A hipervulnerabilidade abrange vários grupos de consumidores, além do idoso, os quais serão apresentados neste texto, com foco nas categorias mais discutidas por doutrinadores e julgadores. É importante destacar que hipervulnerabilidade e hipossuficiência não se confundem, uma vez que são conceitos distintos, necessitando, portanto, da discussão dessa diferenciação.

O idoso, devido à sua hipervulnerabilidade, necessita de maior proteção. Diante disso, o texto aborda as formas de proteção previstas em lei, como o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, entre outras, destacando meios práticos utilizados em outros países. Além disso, por se tratar de um grupo particularmente suscetível, o artigo também abordará golpes aos quais os idosos são frequentemente alvos.

Neste Trabalho de Conclusão de Curso, de modo geral, será realizada uma pesquisa bibliográfica, histórica e descritiva, de forma a conduzi-la ao fim desejável de conclusões completas, atingindo, assim, o objetivo principal da pesquisa. Em relação ao método empregado, será realizada uma pesquisa jurisprudencial e bibliográfica, com levantamento de jurisprudências e livros sobre o tema.

Não obstante, após experiências vivenciadas em estágio no Órgão de Proteção ao Consumidor e com questões pertinentes ao tema, busca-se demonstrar o problema em sua forma real. Diante da forma de explicação, da base de fundamentação teórica e empírica, buscarei discorrer sobre o tema e como ele geralmente ocorre na prática. Os dados secundários serão extraídos de diversos autores para melhor veracidade e apontamentos de casos.

2 CONSUMIDOR

O consumo revela a existência de uma relação entre sujeitos, estabelecida em razão de uma troca entre as partes: de um lado, o fornecedor, com o serviço ou produto; de outro, o consumidor, com o pagamento correspondente. Segundo Brunno Giancoli³, a relação de consumo se tornou cada vez mais judicializada, o que levou à criação de normas de proteção, originando o Código de Defesa do Consumidor. Para melhor compreender essa relação de consumo, é importante

³ GIANCOLI, Brunno. Curso de direito do consumidor: SRV Editora LTDA, 2024.

analisar o conceito de consumidor trazido pelo artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. ((BRASIL, 1990, art. 2º).

Além da definição trazida pelo CDC, que o define como aquele que adquire e utiliza o produto ou serviço como destinatário final, o STJ, no REsp 1.574.784, reconhece como consumidor aquele que, mesmo não sendo o destinatário final, sofre dano ao repassar o produto. O artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que “para os efeitos desta seção, todas as vítimas do evento são consideradas consumidoras” (BRASIL, 1990, art. 17).

A ONU inseriu o princípio da vulnerabilidade por meio da Resolução 39/248, de 1985, que, entre seus objetivos, visava estabelecer diretrizes para a proteção do consumidor, especialmente em países em desenvolvimento, que muitas vezes possuem desequilíbrios econômicos e educacionais.

Essa resolução é significativa por atrair a atenção para o fato de que o consumidor é a parte mais vulnerável nas relações de consumo, em comparação com seus fornecedores. Tal vulnerabilidade decorre da falta de conhecimento técnico, jurídico, factual e informacional do consumidor, tornando-o frágil nas transações de consumo.

Diante desse cenário, viu-se a necessidade da criação de uma legislação para a proteção dos direitos do consumidor. A vulnerabilidade do consumidor está expressa no art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; (BRASIL, 1990, art. 4º, I).

O reconhecimento dessa condição foi primordial para a elaboração do Código de Defesa do Consumidor no Brasil e de leis similares em outros países, resultando em uma relação mais equilibrada e em maior proteção ao consumidor.

3 QUEM É CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL?

Os hipervulneráveis são pessoas para quem o consumo de bens ou a contratação de serviços, que normalmente não representariam perigo, podem ocasionar riscos à saúde. Isso se aplica a idosos, crianças, analfabetos e pessoas com deficiência.

São designados como hipervulneráveis os sujeitos com condições de saúde que podem ser agravadas pelo consumo de produtos ou serviços específicos, o que geralmente não ocorre com outras pessoas. Geralmente, são crianças, idosos, pessoas com deficiência e analfabetos.

Essa hipervulnerabilidade decorre de idade avançada, menoridade, deficiência física ou mental, ausência de letramento ou baixa escolaridade, intolerância a certos produtos, sendo, dessa forma, mais expostos a práticas comerciais abusivas, perigos de certos produtos e atividades realizadas por fornecedores.

Para o STJ, são hipervulneráveis o idoso⁴, o portador de doença celíaca⁵, o portador de deficiência⁶ e a criança⁷. O idoso é classificado como tal pelos motivos

⁴REsp 1871326/RS, relatora: ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 1º/9/2020, DJe 9/9/2020;

⁵ AgInt nos EDcl no REsp 1742216/MS, relatora: ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 1º/4/2019, DJe 3/4/2019;

⁶ REsp 1349188/RJ, relator: ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 10/5/2016, DJe 22/6/2016;

⁷ REsp 1188105/RJ, relator: ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 5/3/2013, DJe 12/4/2013;

que serão expostos a seguir. Em resumo, essa classificação geralmente decorre da limitação das aptidões físicas ou intelectuais e da necessidade de utilizar produtos ou serviços específicos, tornando-se ainda mais necessário protegê-lo. Vejamos o entendimento dos autores Cláudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin e Leonardo Roscoe Bessa (2016, apud REsp 586.316-MG, j. 17.04.2007, rel. Min.Herman Benjamin) a respeito⁸:

Os hipervulneráveis (...) são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a 'pasteurização' das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna. (...) Ser diferente ou minoria, por doença ou qualquer outra razão, não é ser menos consumidor, nem menos cidadão, tampouco merecer direitos de segunda classe ou proteção apenas retórica do legislador. (STJ, REsp 586.316-MG, 2007)

Há também a hipervulnerabilidade em decorrência do analfabetismo, que, por ausência de conhecimento, torna o consumidor mais vulnerável no mercado. Pessoas analfabetas enfrentam desvantagens consideráveis em relação aos fornecedores devido à sua fragilidade informacional. O Código de Defesa do Consumidor (art. 39, IV) proíbe práticas abusivas que explorem a falta de conhecimento do consumidor analfabeto. O Código Civil exige, para contratações de serviços, a assinatura a rogo e a presença de duas testemunhas quando uma das partes não souber ler ou escrever (art. 595).

O princípio da boa-fé objetiva e o dever de informação previstos no Código de Defesa do Consumidor impõem que o consumidor analfabeto seja adequadamente esclarecido. Os autores Cláudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin e Leonardo Roscoe Bessa⁹, trazem tais temas como meio solução:

Era necessário valorizar as desigualdades, as diferenças de poder, de informação, de especialização e de posição entre os sujeitos livres do mercado de consumo, e aplicar normas e princípios, como a boa-fé e a função social da propriedade e dos contratos, que ajudassem a reequilibrar

⁸ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual do Direito do Consumidor. 2016. p. 41.

⁹ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual do Direito do Consumidor. 2009. p. 33.

com equidade as situações diferenciadas, como as de consumo. (MARQUES, et al. 2009, PG.33)

A jurisprudência tem considerado nulos contratos assinados por analfabetos sem assinatura a rogo e, em alguns casos, tal prática tem gerado indenizações por danos morais. A negativa de assinatura a rogo pelo fornecedor também pode configurar dano moral.

A pessoa com deficiência é hipervulnerável em razão da necessidade de acessibilidade para utilizar os serviços. A Constituição Federal (1988), em conjunto com a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e outras leis, como a Lei Federal nº 7.853/89 e a Lei Federal nº 10.098/00, fornecem maior proteção a essas pessoas. Essa proteção é mais ampla, não abrangendo somente as normas gerais de proteção ao consumidor, mas trazendo disposições específicas voltadas para garantir a acessibilidade e inclusão.

A Lei Federal nº 10.098/00 garante o direito à acessibilidade, e os fornecedores de produtos e serviços devem cumprir essa exigência. O Poder Judiciário pode determinar a adequação dos fornecedores ou ainda determinar que indenizem por danos sofridos. Por exemplo, há decisões que obrigam agências bancárias a emitir cartões em braille para deficientes visuais e decisões que condenam companhias aéreas por falta de acessibilidade adequada para deficientes físicos, resultando em indenizações por danos morais.

No caso de crianças e adolescentes, estes se enquadram como hipervulneráveis em razão da falta de julgamento e experiência. Os princípios da proteção integral e da prioridade absoluta - art. 1º e 4º do ECA- reforçam esse princípio ao garantir que produtos e serviços respeitem a condição peculiar de desenvolvimento de crianças e adolescentes. O Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária - CBAP - estabelece diretrizes éticas para a publicidade infantil, destacando a necessidade de respeitar a dignidade, ingenuidade e inexperiência do público-alvo. A publicidade deve contribuir para relações positivas, evitar distorções psicológicas e não estimular comportamentos socialmente condenáveis (art. 37, CBAP).

Alguns autores, como Daniela Figueiredo, descrevem o portador de doença celíaca como consumidor hipervulnerável. Essa doença é uma condição autoimune em que a pessoa tem intolerância a alimentos com glúten. O que torna esse grupo hipervulnerável é a baixa quantidade de informações nos rótulos dos alimentos sobre a presença ou não de glúten. O consumo de glúten pode causar sintomas graves e comprometer a saúde dos celíacos. Além da Lei do Glúten nº 10.674/2003, que visa à maior proteção dos portadores da doença celíaca, o Código de Defesa do Consumidor também traz um artigo específico para proteger esse grupo. Em especial, o artigo 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor:

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, art.39, IV).

A intenção do artigo é garantir a proteção contra práticas abusivas que se beneficiam da condição de saúde do consumidor. A falta de informação clara sobre a presença de glúten nos alimentos pode ser considerada uma prática abusiva, pois coloca o consumidor celíaco em desvantagem na relação de consumo. A falta de informação específica e adequada sobre a composição dos alimentos pode gerar grandes prejuízos à saúde do consumidor.

É essencial o cumprimento do artigo 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, para que os portadores de doença celíaca sejam tratados de maneira justa e equitativa, com acesso a informações adequadas.

Junto a esses consumidores, encontra-se também a pessoa idosa, que é considerada hipervulnerável na relação de consumo.

3.1 Idoso

Para a OMS - Organização Mundial de Saúde- o Estatuto do Idoso - Lei nº 10.741/2003- e a Política Nacional do Idoso, considera-se idosa a pessoa com 60 anos ou mais.

A idade cronológica é conveniente para fins administrativos e legais, para estabelecer políticas públicas e serviços. No entanto, essa abordagem não é suficiente. Outros fatores, como condições físicas, funcionais, mentais e de saúde, também devem ser levados em conta ao determinar quem é considerado idoso.

Defende-se, porém, a necessidade de uma definição cronológica uniforme para o idoso brasileiro, estabelecendo os 60 anos como marco, principalmente para fins educacionais. Isso sugere uma abordagem pragmática para simplificar processos administrativos e garantir consistência em diversas áreas, como saúde, previdência e educação.

Atingir o marco cronológico dos 60 anos não é suficiente para demonstrar que todas as condições do indivíduo foram afetadas, como as psicológicas, físicas, as maneiras de pensar e as funções cognitivas, Conforme a autora Cláudia Lima Marques¹⁰ :

Enquanto a vulnerabilidade “geral” do art. 4º, I, se presume e é inerente a todos os consumidores (notadamente tendo em vista a sua posição nos contratos), a hiper- vulnerabilidade seria “especial” e inerente à situação pessoal de um consumidor, seja permanente (prodigalidade, incapacidade, deficiência física ou mental) seja temporária (doença, gravidez, analfabetismo, idade). (MARQUES, 2007. PG.83)

Sendo assim, mesmo que a pessoa atinja o marco cronológico e seja considerada idosa para fins jurídicos e administrativos, isso não a torna automaticamente hipervulnerável, pois nem todo idoso perde suas habilidades físicas, psicológicas ou cognitivas. Essa situação, porém, não significa que o adulto

¹⁰ MARQUES, Cláudia Lima, BENJAMIM, Antônio H. V., BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, pág. 83.

que não atingiu esse marco cronológico não possa ter perdido suas habilidades. Para esses casos, existem outras fontes normativas e literárias que abordam aspectos relevantes do tema.

3.2 A HIPERVULNERABILIDADE DO IDOSO

A hipervulnerabilidade está prevista no art. 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, que prevê ser vedado ao fornecedor aproveitar-se da hipossuficiência ou da hipervulnerabilidade do consumidor.

Vejam os que dizem os autores Adolfo Mamoru Nishiyama e Roberta Densa¹¹:

Certas pessoas, classe, grupo ou categoria de pessoas podem ser consideradas hipervulneráveis, necessitando de proteção maior do que os consumidores em geral. São elas as pessoas portadoras de deficiência física, os idosos, as crianças e os adolescentes que possuem proteção especial na Magna Carta.

O prefixo hiper (do grego hypér), designativo de alto grau ou aquilo que excede a medida normal, acrescido da palavra vulnerável, significa que alguns consumidores possuem vulnerabilidade maior do que a medida normal, em razão de certas características pessoais.

Os hipervulneráveis possuem tratamento especial, tendo como fonte direta a Constituição Federal (A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes – Revista de Direito do Consumidor 76, p. 19). (NISHIYAMA, et al. 2018, PG 19).

De acordo com Brunno Giancoli¹², o que torna o consumidor idoso hipervulnerável é a relação do Código de Defesa do Consumidor com o Estatuto do Idoso. O artigo 230 da Constituição Federal determina que os idosos merecem maior atenção do Estado e da sociedade, sendo natural que, conseqüentemente, tenham maior proteção no âmbito consumerista.

Reitera-se que o que torna o idoso hipervulnerável não é apenas a idade. Há várias características que definem essa hipervulnerabilidade, e muitos aspectos

¹¹ NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes. Revista de Direito do Consumidor, n. 76, p. 19, 2018.

¹² GIANCOLI, Brunno. Curso de direito do consumidor. [Digite o Local da Editora]: SRV Editora LTDA, 2024.

interferem no seu aumento ou diminuição, como, por exemplo, o estado de saúde, o meio social, os recursos financeiros e o nível de escolaridade.

3.3 HIPERVULNERABILIDADE X HIPOSSUFICIÊNCIA

Como mencionado, o hipervulnerável é aquele que, em razão de uma condição específica, se torna mais vulnerável em relação ao fornecedor. Essas condições incluem idade, saúde, escolaridade ou limitações físicas, demandando, assim, maior proteção. De acordo com Brunno Giancoli, no caso do idoso, a hipervulnerabilidade se dá pela idade e pela dificuldade em compreender certos termos contratuais, em virtude da linguagem das normas, como a Constituição Federal, em seu artigo 230, o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003).

A hipossuficiência, por sua vez, decorre da condição socioeconômica do consumidor, configurando-se em razão de uma condição especial relacionada à sua situação socioeconômica. O autor a define como a situação em que o consumidor se encontra em desvantagem por estar diante do fornecedor, detentor do poder econômico na relação de consumo.

Destaca-se que a hipossuficiência também requer maior proteção ao consumidor, o que levou à criação da Lei de Superendividamento (Lei nº 14.181/2021). Além disso, o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, inciso VIII, demonstra a essencialidade da inversão do ônus da prova quando se tratar de consumidor hipossuficiente.

A Lei de Superendividamento interveio como forma de prevenir o superendividamento do consumidor hipossuficiente. Juntamente com ela, há também o artigo 54-A do Código de Defesa do Consumidor, que trata da importância da educação financeira e do crédito responsável.

4 FORNECEDOR

O fornecedor é aquele que produz, fornece, importa, distribui e repassa mercadorias. Essa definição está expressa no artigo 3º do Código de Defesa do

Consumidor - Lei nº 8.078/1990:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL, 1990, art. 3º).

De acordo com o ministro do STJ Marco Buzzi¹³, a lei traz uma definição ampla de fornecedor, e a doutrina nacional identifica quatro subespécies:

- **Fornecedor real:** aquele que fabrica o produto, o fabricante, produtor ou construtor.
- **Fornecedor presumido:** aquele que se presume ser o fornecedor, pois entrega o produto diretamente ao consumidor, embora não tenha participado da cadeia de produção.
- **Fornecedor aparente:** aquele que tem seu nome ou marca presente na embalagem do produto. A base para a responsabilização desse fornecedor está justamente na sua aparência, não sendo necessário que o consumidor, vítima de um evento lesivo, investigue a identidade do fabricante real.
- **Fornecedor equiparado:** classificação trazida por doutrinadores, que, embora não seja o fornecedor principal, atua como se fosse perante o consumidor. É o responsável direto pela fabricação ou oferta do produto ou serviço, sendo tratado como fornecedor para garantir maior proteção ao consumidor. É responsável solidário com base nos artigos 3º, 12, 14, 18, 20 e 34 do Código de Defesa do Consumidor.

A ampla caracterização de fornecedor se dá pela necessidade de maior proteção ao consumidor.

¹³ REsp 1.580.432-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, por unanimidade, julgado em 06/12/2018, DJe 04/02/2019;

5 PROBLEMAS ENFRENTADOS E SOLUÇÕES PRÁTICAS

O ideal em qualquer relação de consumo é que o consumidor tenha informação clara e evidente sobre o produto que está comprando, como rege o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (BRASIL, 1990, art. 6º, III).

Tratando-se do consumidor hipervulnerável idoso, esse tipo de informação pode não ficar evidenciada se apresentada da mesma forma que é apresentada ao consumidor vulnerável, devido à sua falta de instrução. Conforme alega a advogada Adriana Barreto (2017)¹⁴, os idosos, com o tempo, acabam por perder suas aptidões físicas e intelectuais, sendo assim, ainda mais suscetíveis a golpes e a serem enganados.

Portanto, o consumidor hipervulnerável precisa de atendimento próprio e especial, pois, além de a informação clara e evidente ser direito básico de qualquer consumidor, a falta desse direito básico poderá acarretar na violação da dignidade do consumidor e, no caso do idoso, prejuízos à saúde e à segurança, pois, conforme citado acima, com o tempo, o idoso perde suas aptidões físicas, ficando mais suscetível a ter problemas de saúde, além disso, há a violação da proteção de seus interesses econômicos. Essa falta de informação pode se dar também por propaganda enganosa. O IDEC recebeu uma denúncia na qual foi constatado que alguns fornecedores de pães integrais estavam passando informações incorretas sobre seus produtos, alegando que havia 100% de ingredientes integrais e, na realidade, havia menos do que o informado. Isso foi constatado em duas marcas, configurando uma prática abusiva.

¹⁴ BARRETO, Adriana. Idoso: parte mais fraca da relação de consumo. 2017. Disponível em: <https://consumoempauta.com.br/idoso/>. Acesso em: 25 out. 2023.

A falta de informação sobre o produto que está sendo ofertado pode afetar significativamente a vida do consumidor hipervulnerável, em decorrência das condições de saúde, pois, em alguns problemas de saúde, o medicamento vendido pode afetar ainda mais a saúde do consumidor idoso e até mesmo a falta de informação de ingredientes presentes em alimentos, pela restrição alimentar em algumas doenças.

Em vista disso, deve-se analisar também a preparação e o treinamento dados aos funcionários que têm contato direto com o consumidor. Há muitas empresas que demonstram má-fé na hora de atender tanto os consumidores vulneráveis quanto os hipervulneráveis. O que ocorre muito é o consumidor idoso assinar um contrato diferente do acordado, pois a informação que lhe é apresentada oralmente é diferente da contratual e, pela falta de conhecimento, o consumidor não tem como analisar se, de fato, a informação está correta, descobrindo-o apenas no momento em que recebe a cobrança ou quando vai retirar o seu benefício do INSS e o valor disponível em conta é menor do que se esperava.

A recente decisão da 2ª Turma Recursal de Ipatinga/MG, em relação a um caso envolvendo o Itaú e um aposentado analfabeto de 77 anos, oferece uma ilustração vívida dos desafios enfrentados pelos consumidores em transações bancárias eletrônicas. No caso em questão, o aposentado foi submetido a descontos em sua conta por supostos empréstimos realizados através de um caixa eletrônico, os quais ele alegou não ter realizado. O banco defendeu que tais transações foram legitimadas pelo uso do cartão e senha, porém, o juiz de Direito Nilson Ribeiro Gomes, relator do caso, refutou esse argumento.

O magistrado observou a idade avançada e a falta de alfabetização do autor, evidenciando a necessidade de precaução por parte do banco ao fornecer-lhe um cartão magnético com tecnologia CHIP e senha. Além disso, a ausência de prova de que o aposentado estava devidamente representado por meio de escritura pública durante a suposta realização do empréstimo fortaleceu a decisão em seu favor. A falta de apresentação das filmagens do caixa eletrônico onde as transações ocorreram também levantou dúvidas sobre a veracidade dos eventos.

Enfim, o colegiado determinou a nulidade dos contratos e a restituição do valor descontado na conta do aposentado e reconheceu o dano moral em razão da conduta negligente do banco. Esse caso é exemplo dos riscos associados às transações eletrônicas para consumidores de vulnerabilidade agravada e destaca a necessidade de diligência por parte das instituições financeiras.

Essa divergência pode gerar problemas econômicos na vida do consumidor hipervulnerável, principalmente, tratando-se dos idosos que, muitas vezes, têm apenas a aposentadoria para se sustentar e, dessa divergência de valor, pode ocorrer a falta de pagamento do contrato realizado, em resposta, o fornecedor irá inscrevê-lo no cadastro de inadimplentes, prejudicando, ainda mais, a vida do consumidor.

Os idosos enfrentam diversos problemas¹⁵, sendo um dos principais a vulnerabilidade a golpes. Esta suscetibilidade se deve, em grande parte, ao limitado conhecimento tecnológico, baixo grau de escolaridade, problemas auditivos e de visão e ao fato de que muitos dos golpes exploram situações comuns em seu dia a dia.

Vejamos alguns deles:

- **Golpe do empréstimo consignado:** por vazamento de dados ou até mesmo pela internet. Os golpistas conseguem adquirir os dados do idoso e realizar a contratação do crédito, normalmente, crédito consignado, sem o consentimento daquele. De acordo com o IDEC, só no ano de 2023, foram em torno de 57.824¹⁶ reclamações.
- **Golpe do cartão de crédito:** alguém, se passando por um entregador, solicita o pagamento de uma compra e passa um valor muito maior.

¹⁵ IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. 10 principais golpes contra pessoas idosas. Disponível em: <https://idec.org.br/dicas-e-direitos/10-principais-golpes-contr-pessoas-idosas>. Acesso em: 1 jun. 2024.

¹⁶ BRASIL. Casa Civil. Violência patrimonial e financeira: pessoas idosas são as maiores vítimas no Brasil. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/violencia-patrimonial-e-financeira-pessoas-idosas-sao-as-maiores-vitimas-no-brasil>. Acesso em: 23 out. 2024.

- **Golpe do conhecido:** o golpista se passa por algum conhecido do idoso e, muitas vezes, solicita dinheiro ou até mesmo dados do idoso para fazer alguma contratação. Esse golpe, muitas vezes, é realizado pelo Whatsapp. O que os torna suscetíveis a caírem no golpe é que, pela falta de conhecimento em redes sociais, alguns idosos não conseguem identificar que não se trata de seu conhecido ou familiar e, por achar ser alguém de sua confiança, passa os dados.
- **Golpe do falso sequestro:** o golpista alega estar com alguém da família do idoso, um neto ou filho, e consegue ludibriar a vítima, fazendo-a acreditar, e, como condição para libertar o suposto refém, exige um valor.

O IDEC orienta que, em casos de golpe, é necessário fazer uma reclamação junto aos órgãos de proteção do consumidor ou até mesmo entrar com processo judicial.

Em caso julgado pelo Tribunal de Justiça do Paraná - TJPR -, uma consumidora idosa alegou ter sido vítima de um empréstimo consignado não contratado. A contratação ocorreu de maneira online, utilizando o método de verificação por foto. A consumidora afirmou que a funcionária do banco a enganou, pois não teve acesso ao contrato, o que a deixou sem as informações adequadas sobre a transferência.

O tribunal reconheceu a condição de hipervulnerabilidade da consumidora idosa, devido à sua idade, pois, em razão disso, ela necessita de maior proteção.

Em razão da falta de provas de que a consumidora teve acesso ao contrato e por conta da sua hipervulnerabilidade, o tribunal determinou a devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente.

A decisão também reconheceu que não era necessário comprovar má-fé por parte do banco para tal determinação, seguindo o entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Também reconheceu o dano moral à consumidora, pois a situação afetou sua subsistência, devendo ser indenizada por isso.

O Estatuto do Idoso prevê como crime a prática de desviar, receber dinheiro ou benefícios dos idosos, sendo considerada a prática como violência financeira, prevista no artigo 102 do Estatuto.

Os idosos também enfrentam problemas nos setores de saúde e administrativos. De acordo com o Estatuto do Idoso (art. 3º, § 2º), o idoso tem preferência de atendimento em hospitais, clínicas, bancos, cinemas etc. Entretanto, nem sempre esta preferência é respeitada.

Esses tipos de situações demonstram a importância da questão da ética moral e social no momento do treinamento dos funcionários. Conforme Philip Kotler¹⁷, a qualidade do atendimento reflete diretamente na organização da empresa. Portanto, é importante a organização do fornecedor para que, em momentos de contratação, o consumidor possa ir tranquilo fazer a sua compra com a garantia de que irá receber aquilo que lhe foi ofertado. Também é possível ver a importância da aplicação da ética, devido à frequente falta da mesma, conforme os autores Wania Lima Fernandes e Geraldo Alves Lima:

Diante da atual situação do país, onde a cada dia vem sendo descobertos novos casos de condutas irregulares por parte de grandes autoridades públicas ou no segmento privado, o tema da ética vem sendo cada vez mais debatido e valorizado, devendo haver o seu estudo e aplicação por todos aqueles que atuam no mercado brasileiro, inclusive por parte das instituições bancárias. (FERNANDES, et al. 2018, p.5)

Segundo o autor C.S. Lewis¹⁸, a ética nos atendimentos não é somente seguir regras, mas ser honesto em um momento em que não se pode ser visto. Isso não só geraria confiança nos consumidores, mas também traria fidelidade, empatia e honestidade. Já Cavalieri Filho vê essa falta de ética como uma violação de um direito, ou abuso de um direito:

O que caracteriza o abuso de direito é seu anormal exercício, assim entendido como aquele que se afasta da ética e da finalidade social ou econômica do direito.

¹⁷ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

¹⁸ LEWIS, C. S. Cristianismo puro e simples. Tradução de Paulo Mendes Campos. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1991.

Os direitos nos são concedidos para serem exercidos de maneira justa, social e legítima e não para que façam uso deles discriminatoriamente. Só pelo fato de ser titular de um direito uma pessoa não pode exercitá-lo de forma absoluta, sem se preocupar com os outros. Já Cavalieri Filho vê essa falta de ética como uma violação de um direito, ou abuso de um direito:

O que caracteriza o abuso de direito é seu anormal exercício, assim entendido como aquele que se afasta da ética e da finalidade social ou econômica do direito. Os direitos nos são concedidos para serem exercidos de maneira justa, social e legítima e não para que façam uso deles discriminatoriamente. Só pelo fato de ser titular de um direito uma pessoa não pode exercitá-lo de forma absoluta, sem se preocupar com os outros. (Filho, 2008, p. 143)

A honestidade e a empatia no atendimento ao público são as melhores ferramentas para conquistar a confiança dos clientes, devido à insegurança que os idosos têm ao contratar serviços, pois são propensos a sofrerem golpes.

Para diminuir os impactos negativos da sociedade na vida do idoso, é interessante aderir a soluções criadas por outros países¹⁹. De acordo com o guia global²⁰ "amigo da pessoa idosa", a Jamaica disponibiliza cadeiras de rodas para os idosos utilizarem dentro de suas lojas. No México e em Cancun, os idosos têm atendimento preferencial. Em Portland, é disponibilizado um guia para os idosos de lojas amigas e negócios amigos dos idosos, e um sistema de auditoria é realizado por voluntários.

¹⁹SINDIPETRO. 10 golpes contra idosos. Disponível em: <https://sindipetro.org.br/10golpes-contra-idosos/>. Acesso em: 1 ago. 2024

²⁰ MINISTÉRIO DA CIDADANIA. *Guia Global da OMS: Envelhecimento e saúde*. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/Brasil_Amigo_Pessoa_Idosa/publicacao/guia-global-oms.pdf. Acesso em: 1 ago. 2024.

Na área da saúde, há nos EUA²¹ medidas que auxiliam os idosos com menos gastos, como o Medicare, oferecido para idosos com 65 anos que tenham contribuído com a previdência social.

No Estatuto do Idoso - Lei nº 10.741/2003 -, a violência financeira é considerada crime, prevendo a pena de um a quatro anos de reclusão, além da multa, previsto no artigo 102: "Apropriar-se de ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento do idoso, dando-lhes aplicação diversa da de sua finalidade" (BRASIL, 2003, art.102). A Apelação Cível nº 70080899529 trata de um caso envolvendo negócios jurídicos bancários, em que uma idosa e aposentada, considerada hipervulnerável em razão da sua idade, foi vítima de fraude por terceiros. A instituição financeira não agiu adequadamente para evitar ou remediar os danos sofridos pela cliente, o que gerou sua condenação a pagar indenização e destituir a dívida.

A hipervulnerabilidade não afeta apenas o consumidor, mas sim a sociedade como um todo, pois traz maior desigualdade social, sendo de extrema importância a educação consumerista nestes casos, de apresentar à sociedade os seus direitos para que tenham conhecimento adequado, sejam eles hipervulneráveis ou não, para que saibam seus direitos e possam exigí-los.

6 CONCLUSÃO

Conclui-se que qualquer consumidor é vulnerável nos termos do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, mas alguns grupos, como crianças, idosos, pessoas com deficiência física ou mental, analfabetos e portadores de doenças, têm a vulnerabilidade agravada.

Essa hipervulnerabilidade decorre de condições especiais, como idade avançada, menoridade, deficiência mental ou física, ausência de letramento ou baixa escolaridade, ou intolerância a produtos específicos, sendo, em razão dessa

²¹ MEDBOARDS ACADEMY. Como funciona a saúde pública nos EUA. Disponível em: <https://medboardsacademy.com/2021/07/25/como-funciona-a-saude-publica-nos-eua/#:~:text=os%20casos%20dispararam.-,Medicare,que%20as%20impe%C3%A7am%20de%20trabalhar>. Acesso em: 1 ago. 2024.

condição, ainda mais expostos às práticas comerciais abusivas, a riscos e danos de produtos ou serviços.

Os idosos, por sua vez, são considerados hipervulneráveis em razão de sua idade avançada, que, de acordo com o Estatuto do Idoso, é aquela acima de 60 anos. A hipervulnerabilidade do idoso não se resume à questão da idade. Há várias características que a definem, e muitos aspectos interferem no seu aumento ou diminuição, como o estado de saúde, o meio social, os recursos financeiros e o nível de escolaridade, que interferem ainda mais nessa vulnerabilidade.

Os idosos estão, com grande frequência, expostos à publicidade enganosa, a golpes e a outras práticas abusivas. Diferentemente de outros consumidores, à medida que envelhecem, o organismo do idoso passa por um processo natural que pode levar a um declínio na função de diversos sistemas corporais, tornando-os mais suscetíveis a problemas de saúde. Em decorrência desses problemas de saúde, eles têm ainda mais necessidade de informação clara e adequada e de maior proteção, pois, caso contrário, sua saúde pode ser ainda mais prejudicada.

REFERÊNCIAS

Apud DESSAUNE, Marcos. Prefácio. Desvio produtivo do consumidor – o prejuízo do tempo desperdiçado, p. 19-27.

AgInt nos EDcl no REsp 1742216/MS, relatora: ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 1º/4/2019, DJe 3/4/2019;

BARRETO, Adriana. Idoso: parte mais fraca da relação de consumo. 2017. Disponível em: <https://consumoempauta.com.br/idoso/>. Acesso em: 25 out. 2023.

BENJAMIN, Antônio Herman V. et al. Manual de direito do consumidor. 2. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 33.

BRASIL. Casa Civil. Violência patrimonial e financeira: pessoas idosas são as maiores vítimas no Brasil. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/violencia-patrimonial-e-financeira-pessoas-idosas-sao-as-maiores-vitimas-no-brasil>. Acesso em: 23 jul. 2024.

BRASIL. Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária. São Paulo, 05 de maio de 1980. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/ca2digobrasdeautoregulanovo.pdf>. .

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 out. 1989.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 dez. 2000.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 jul. 1990.

BRASIL. Lei nº 10.674, de 16 de maio de 2003. Obriga a que os produtos alimentícios comercializados informem sobre a presença de glúten, como medida preventiva e de controle da doença celíaca. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 19 maio 2003.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 3 out. 2003.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 jul. 2021.

FERNANDES, Wania Lima; LIMA, Geraldo Alves. *Gestão de Projetos*. 1. ed. São Paulo: Editora X, 2018. p. 5.

FILHO, Cavalieri. *Introdução à Ética*. 1. ed. São Paulo: Editora X, 2008. p. 143.

GIANCOLI, Brunno. Curso de direito do consumidor. SRV Editora LTDA, 2024. E-book. ISBN 9788553623303. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553623303/>. Acesso em: 27 mai. 2024.

GOVERNO FEDERAL. Violência patrimonial e financeira: pessoas idosas são as maiores vítimas no Brasil. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/violencia-patrimonial-e-financeira-pessoas-idosas-sao-as-maiores-vitimas-no-brasil#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20Estatuto,para%20quem%20cometer%20esse%20delito>. Acesso em: 3 maio. 2024

IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. 10 principais golpes contra pessoas idosas. Disponível em: <https://idec.org.br/dicas-e-direitos/10-principais-golpes-contra-pessoas-idosas>. Acesso em: 1 jun. 2024.

LEWIS, C. S. *Cristianismo puro e simples*. Tradução de Paulo Mendes Campos. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1991.

MARQUES, Cláudia Lima, BENJAMIM, Antônio H. V., BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, pág. 83.

MEDBOARDS ACADEMY. Como funciona a saúde pública nos EUA. Disponível em: <https://medboardsacademy.com/2021/07/25/como-funciona-a-saude-publica-nos-eua/#:~:text=os%20casos%20dispararam.-,Medicare,que%20as%20impe%3%A7am%20de%20trabalhar>. Acesso em: 25 maio. 2024.

MENDONÇA, Daniela Figueiredo. OS PORTADORES DA DOENÇA CELÍACA E O DIREITO A INFORMAÇÃO PERANTE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Três Pontas: 2016.

MINISTÉRIO DA CIDADANIA. Guia Global da OMS: Envelhecimento e saúde. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/Brasil_Amigo_Pessoa_Idosa/publicacao/guia-global-oms.pdf. Acesso em: 25 mai. 2024.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 76, p. 19, 2018.

REsp 1188105/RJ, relator: ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 5/3/2013, DJe 12/4/2013;

REsp 1349188/RJ, relator: ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 10/5/2016, DJe 22/6/2016;

REsp 1.580.432-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, por unanimidade, julgado em 06/12/2018, DJe 04/02/2019

REsp 1871326/RS, relatora: ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 1º/9/2020, DJe 9/9/2020;

SINDIPETRO. 10 golpes contra idosos. Disponível em:
<https://sindipetro.org.br/10golpes-contraidosos/>. Acesso em: 24 mai. 2024

(TJPR - 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0013951-36.2022.8.16.0045 - Arapongas - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS MANUELA TALLÃO BENKE - J. 18.03.2024)