

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, NEGÓCIOS E SAÚDE DE SERGIPE -
FANESE
CURSO DE DIREITO**

GABRIELA SAIONARA DA SILVA SANTOS DE AQUINO

A VULNERABILIDADE DO IDOSO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

**ARACAJU
2025**

A657v

AQUINO, Gabriela Saionara da Silva Santos de

A vulnerabilidade do idoso nas relações de consumo / Gabriela Saionara da Silva Santos de Aquino. - Aracaju, 2025. 20 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe.
Coordenação de Direito.

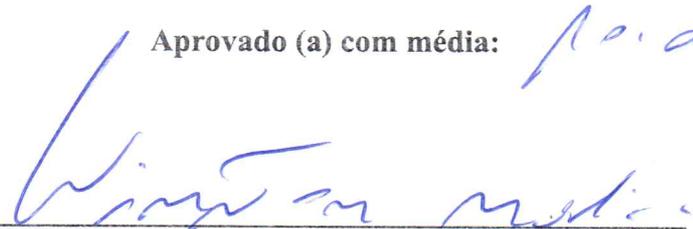
Orientador(a): Prof. Dr. Winston Neil B. de Alencar
1. Direito 2. Idoso - Vulnerabilidade 3. Consumidor
I Título

CDU 34 (045)

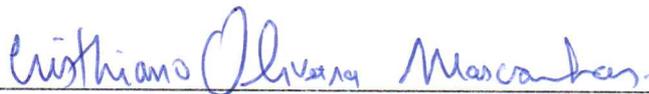
GABRIELA SAIONARA DA SILVA SANTOS DE AQUINO**A VULNERABILIDADE DO IDOSO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.**

Artigo Científico apresentado à Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe - FANESE, como requisito parcial e elemento obrigatório para a obtenção do grau bacharel em Direito no período de 2025.1.

Aprovado (a) com média: *10,0*



Prof. Dr. Winston Neil Bezerra de Alencar
1º Examinador (Orientador)



Prof. Esp. Cristhiano Oliveira Mascarenhas
2º Examinador



Prof. Me. Samira dos Santos Daud
3º Examinadora

Aracaju, 10 de junho de 2025

A Hipervulnerabilidade do Idoso nas Relações de Consumo.*

Gabriela Saionara da Silva Santos de Aquino

RESUMO

Com o crescimento da população idosa na última década, a Hipervulnerabilidade do idoso nas relações de consumo tem ganhado evidência em discursos acadêmicas e no poder judiciário, devido à sua grande relevância social e econômica. Este Trabalho de Conclusão de Curso tem como objetivo geral analisar a responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços na proteção da pessoa idosa frente às práticas abusivas no mercado de consumo a fim de subsidiar proposições de aprimoramento legislativo e estratégias interinstitucionais de defesa. Para tanto, realizou-se revisão bibliográfica e documental dos principais instrumentos legais como Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) e LGPD (Lei 13.709/2018) — bem como mapeamento de iniciativas de órgãos de defesa do consumidor (Procons) e Defensorias Públicas, em âmbito nacional e em Sergipe. Identificaram-se ações afirmativas, como cartilhas em fonte ampliada, oficinas itinerantes e mutirões de renegociação de dívidas, além de campanhas de educação financeira direcionadas a idosos. Conclui-se que a efetividade dessas medidas depende de articulação interinstitucional e de avaliação sistemática de resultados, recomendando-se investimento contínuo em literacia financeira e ajustes legislativos para garantir a autonomia e a dignidade do idoso consumidor.

Palavras-chave: idoso; Vulnerabilidade; consumidor; Crédito consignado.

INTRODUÇÃO

O envelhecimento da população brasileira, aliado a crescente oferta de produtos e serviços financeiros, expõe o idoso a um cenário de hipervulnerabilidade nas relações de consumo. No âmbito do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), o idoso é reconhecido como sujeito especialmente vulnerável, demandando proteção reforçada pelo Estado e pelos fornecedores. Já o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) estabelece como princípio a “prioridade na proteção ao idoso” em todas as esferas, incluindo o acesso ao crédito e à prestação de serviços, de modo a resguardar sua dignidade e autonomia.

A hipervulnerabilidade do idoso agravasse sobretudo diante de práticas abusivas e fraudes, tais como descontos não autorizados em benefícios previdenciários, golpes de phishing e roubo de identidade. Em abril de 2025, a Operação “Sem Descontos”, deflagrada pela

*Artigo apresentado à banca examinadora do curso de Direito da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, em junho de 2025, como critério parcial e obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Direito. Orientador: Prof. Drº. Winston Neil Bezerra de Alencar.

Controladoria-Geral da União e Polícia Federal, revelou um esquema nacional que desviou cerca de R\$ 6,3 bilhões via descontos associativos indevidos em aposentadorias e pensões, entre os anos de 2019 e 2024. Paralelamente, golpes digitais – especialmente phishing – continuam a sacrificar a confiança e a renda de idosos, que muitas vezes não dispõem de mecanismos eficazes de defesa.

Outro vetor de vulnerabilidade é o superendividamento. Levantamento de julho de 2024 mostrou que 18,9% dos consumidores com mais de 60 anos tinham nome negativado na Serasa, destacando a facilidade de acesso ao crédito e a falta de discernimento para gerir dívidas a longo prazo. A Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento) estabeleceu limites para que até 30% da renda seja comprometida com dívidas, visando proteger os consumidores a pagar suas dívidas sem comprometer o mínimo existencial, onde prevê renegociação coletiva junto aos credores, mas ainda requer a ampla divulgação e cumprimento pelos fornecedores.

Este estudo se justifica pela combinação de dois fenômenos: o aumento contínuo da longevidade e a sofisticada oferta de produtos financeiros, que abre espaço para práticas abusivas direcionadas ao público idoso. Compreender a hipervulnerabilidade nessa faixa etária é crucial para aprimorar as políticas públicas, orientar o Procon e estimular fornecedores a adotarem práticas responsáveis, fortalecendo a proteção jurídica e social.

De que maneira a atual legislação brasileira é capaz de proteger efetivamente a pessoa idosa da hipervulnerabilidade nas relações de consumo diante do crescimento das práticas abusivas como o crédito consignado, o telemarketing agressivo e as fraudes financeiras?

O presente trabalho tem como objetivo principal analisar a responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços na proteção da pessoa idosa frente às práticas abusivas no mercado de consumo a fim de subsidiar proposições de aprimoramento legislativo e estratégias interinstitucionais de defesa.

O que norteia a presente pesquisa é a análise dos mecanismos de proteção legal e as deficiências práticas na prevenção da hipervulnerabilidade do idoso nas relações de consumo no Brasil. Tendo como objetivos específicos; examinar o tratamento do idoso como sujeito vulnerável no Código de Defesa do Consumidor e no Estatuto do Idoso; identificar as principais práticas abusivas e fraudes contra idosos, com base em casos recentes divulgados em redes nacionais; bem como avaliar a eficácia da Lei do Superendividamento na proteção financeira do idoso e propor recomendações para o aprimoramento normativo e a atuação de órgãos de defesa do consumidor.

A metodologia utilizada é através de revisão bibliográfica e documental dos principais instrumentos legais como Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), Estatuto do

Idoso (Lei 10.741/2003) e LGPD (Lei 13.709/2018) — bem como mapeamento de iniciativas de órgãos de defesa do consumidor (Procons) e Defensorias Públicas, em âmbito nacional e em Sergipe. A vulnerabilidade é uma característica universal de todos os consumidores independente de sua condição social e econômica. Já a hipervulnerabilidade é condição de uma extrema fragilidade, onde o consumidor fica exposto a riscos significativos devido a múltiplos fatores adversos, como nos casos da pessoa idosa. A pessoa do idoso nas relações de consumo estão em situação de extrema vulnerabilidade, devido à falta de compreensão, uma menor familiaridade as tecnologias digitais, condições econômicas desfavoráveis, dependência de terceiros, entre outros, tornando-se hipervulnerável. Sobre isso, ensina AMARAL JR.:

“...o consumidor é vulnerável porque não dispõe dos conhecimentos técnicos para a elaboração dos produtos ou para a prestação dos serviços no mercado. Por essa razão, o consumidor não está em condições de avaliar, corretamente, o grau de perfeição dos produtos e serviços” (A boa-fé e o controle das cláusulas contratuais abusivas nas relações de consumo. *Revista de Direito do consumidor*, v.6, p.28)

Diante do exposto, esta pesquisa se propõe a discutir a hipervulnerabilidade da pessoa idosa nas relações de consumo, tema cada vez mais urgente diante do envelhecimento da população e da crescente complexidade do mercado financeiro. A introdução delineou os principais fatores que agravam a condição de fragilidade do idoso, como práticas abusivas, fraudes financeiras e superendividamento, evidenciando a lacuna existente entre a proteção legal prevista em normas como o Código de Defesa do Consumidor, o Estatuto do Idoso e a Lei do Superendividamento, e a realidade vivenciada por grande parte dessa população. O contexto atual, marcado por escândalos como a operação "Sem Descontos" e pelo aumento de golpes digitais, reforça a necessidade de ampliar o debate sobre os limites da legislação vigente, a atuação dos fornecedores e a responsabilidade dos órgãos de proteção ao consumidor. Assim, o estudo busca contribuir para o fortalecimento da rede de proteção jurídica e social ao idoso, com base em uma abordagem crítica e propositiva.

1. PRINCIPAIS PROBLEMAS ENFRENTADOS PELOS IDOSOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

1.1 O assédio financeiro e as dificuldades de compreensão de contratos e termos de serviço.

O fenômeno do assédio financeiro caracteriza-se pela pressão sistemática de instituições e intermediários para oferta e contratação de crédito, intensificada pelo uso de múltiplos canais digitais e telefônicos. Esse comportamento explora a assimetria de informações e a vulnerabilidade do consumidor, sobretudo aqueles com menor letramento financeiro ou cognitivo. Na literatura recente, Costa & Melo (2022) destacam que a combinação de ofertas personalizadas e “click-through rates” (CTR) elevados reforça a eficácia desse assédio, enquanto Santos & Almeida (2023) sublinham as consequências da falta de legibilidade dos contratos digitais na tomada de decisão informada (Costa; Melo, 2022; Santos; Almeida, 2023). A exemplo de hiperlinks e “checkbox”: em ambientes digitais, o consumidor assinala consentimento sem ler o conteúdo integral, que pode estar em documentos PDF ou páginas externas.

No âmbito do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o assédio financeiro enquadra-se como prática abusiva (art. 39, IV, do CDC), pois cria coação psicológica e induz o consumidor ao erro. Segundo Pereira & Fernandes (2024), trata-se de um tipo de publicidade que ultrapassa o simples estímulo à contratação, valendo-se de canais invasivos (telefone, SMS, WhatsApp e notificações push) e de segmentação algorítmica para atingir repetidamente perfis considerados “mais suscetíveis” (Pereira; Fernandes, 2024) e utilizando como auxiliadores as barreiras de compreensão entre contratos e termos de serviço por parte dos idosos. Apesar do disposto no art. 36, Caput, do CDC — que exige linguagem clara e acessível, as barreiras persistem, pois, a utilização de linguagem técnica e cláusulas extensas contidas nos instrumentos contratuais frequentemente contêm termos jurídicos e financeiros que exigem altos custos cognitivos para interpretação.

Exemplos reais de assédio e fraudes em Sergipe

1. Operação “Sem Desconto”

Polícia Federal e CGU deflagram Operação Sem Desconto contra esquema de descontos indevidos em benefícios do INSS, em 23 de abril de 2025, com cumprimento de mandados em seis municípios sergipanos (Aracaju, Umbaúba, Nossa Senhora do Socorro, Santa Luzia do Itanhý, Indiaroba e Cristinápolis), onde foram cumpridos 211 mandados judiciais de busca e apreensão, onde as entidades cobraram de aposentados e pensionistas o valor estimado de R\$ 6,3 bilhões.

2. Prisões em esquema de descontos associativos

Detalhamento da mesma Operação “Sem Desconto”: seis prisões preventivas em Sergipe, entre elas de lideranças associativas, investigadas por descontos não autorizados em aposentadorias e pensões entre 2019 e 2024.

3. Golpe por fraude virtual contra idosos

Em 20 de julho de 2023, a Polícia Civil de Sergipe (COPE/SE) prendeu dois homens em Aracaju que se passavam por funcionários de banco em redes sociais, desviando cerca de R\$ 200 mil de pelo menos quatro idosos.

4. Clonagem de WhatsApp e solicitações de PIX

Alerta da Secretaria de Segurança Pública de Sergipe em 22 de julho de 2024 sobre perfis falsos no WhatsApp que induzem idosos a transferências via PIX, usando imagens de familiares ou comprovantes forjados.

5. Assédio de telemarketing para oferta de crédito consignado

Orientação do Procon Sergipe (11 de janeiro de 2024) destaca a prática abusiva de ligações frequentes, incluindo ofertas de empréstimos consignados e cartões de crédito a usuários cadastrados na “Não Me Perturbe”.

6. Lei Estadual nº 9.283/2023 (Sergipe)

Sancionada em 20 de setembro de 2023, obriga a assinatura física de contratos de operações de crédito firmados por pessoas idosas no estado de Sergipe, como medida para coibir fraudes contra idosos no estado de Sergipe.

2.2 Dificuldades de acesso às informações possibilitando fraudes e golpes financeiros.

A transformação digital do setor financeiro ampliou o alcance de serviços bancários e de crédito, mas não acompanhou as exigências de inclusão e letramento digital de toda a população. Nesse contexto, os idosos apresentam ainda maiores barreiras para acessar, interpretar e validar informações essenciais, o que os torna alvo preferencial de fraudes e práticas abusivas. Este capítulo examina como as dificuldades de acesso — técnicas, cognitivas e socioeconômicas — se combinam à vulnerabilidade inerente ao envelhecimento, facilitando golpes diretos (phishing, fraudes via PIX) e indiretos (contratos obscuros, “dark patterns”).

O envelhecimento traz alterações cognitivas naturais (memória, atenção, velocidade de processamento) que elevam o custo de decifrar jargões e fluxos complexos (Fernandes; Moura, 2022). Além disso, muitos idosos tem baixa familiaridade com interfaces digitais (aplicativos bancários, e-mails e SMS), confiam excessivamente em canais verbais (telefone e WhatsApp) e em pessoas que se dizem “do banco” (Santos *et al.*, 2021) e possuem rede de apoio limitada, o que dificulta consultas a familiares mais jovens em situações de dúvida (Oliveira, 2022). Essa

vulnerabilidade é reconhecida pelo Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003), que prevê prioridade em políticas de proteção, e pelo CDC, que trata o idoso como sujeito especialmente vulnerável no (Art. 39, IV do CDC) “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: 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”

2.2.1. Barreiras de acesso à informação para o idoso.

Alfabetização digital e econômica - Segundo Santos *et al.* (2021), apenas 48% dos brasileiros com mais de 65 anos conseguem, sem ajuda, enviar um e-mail com anexo ou instalar um aplicativo. Essa limitação impede a atualização de softwares de segurança e a verificação de mensagens suspeitas.

Complexidade de contratos e termos de serviço - Embora o CDC (art. 39, IV do CDC) exija linguagem clara, contratos eletrônicos costumam usar jargões e seções extensas, que demandam alto esforço cognitivo de leitura — algo agravado em indivíduos com diminuição da atenção ou visão reduzida (Diniz, 2020).

Desigualdade de infraestrutura - Em áreas rurais e periferias de grandes cidades, onde residem muitos idosos, a conexão instável impede o acesso a tutoriais de segurança e a verificações em tempo real de contas bancárias (Machado; Gomes, 2025).

Assimetria informacional e “dark patterns” - Plataformas de crédito e fintechs usam design manipulado (“dark patterns”) — botões de destaque, cores e contadores — para induzir cliques rápidos, sem que o idoso perceba a obrigação contratual ou leia os riscos (Silva; Souza, 2021).

2.2.2. Situações diretas de fraude contra idosos

Phishing é o termo utilizado para descrever como os golpistas "pescam" informações confidenciais das vítimas, criando identidades falsas online, ou seja, refere-se a uma técnica de fraude cibernética em que os criminosos tentam obter informações pessoais, como senhas e números de cartão de crédito, enganando as vítimas.

via WhatsApp - Em 2023, aumentaram em 55% os registros de boletins de ocorrência envolvendo idosos que receberam mensagens simulando o banco, clicaram em link e tiveram acesso restrito ao celular para aplicação de “voucher” falso, resultando em saques indevidos (Costa; Lima, 2024).

Golpes via PIX com urgência falsa - Golpistas enviam mensagens de urgência — “liberação de FGTS” ou “ressarcimento de desconto previdenciário” — para convencer o idoso

a transferir rapidamente valores via PIX. Estimativas de 2022 apontam R\$ 1,2 bilhão foram desviados dessa forma de aposentados (Pereira; Santos, 2023).

Telemarketing abusivo de crédito consignado - Mesmo após bloqueio em “Não Me Perturbe”, muitos idosos relatam ligações semanais oferecendo crédito consignado e cartões, pressionando-os a aceitar condições sem plena compreensão dos juros e prazos (PROCON-SP, 2024).

2.2.3. Situações indiretas de vulnerabilidade.

Contratação de cartões e empréstimos online - Oliveira (2022) mostra que 68% dos idosos não entendem integralmente a Taxa de Juros Efetiva e o Custo Efetivo Total (CET) antes de aceitar contratos eletrônicos, levando-os a dívidas que ultrapassam 30% de sua renda mensal. Uso de cláusulas “jungled” - Clausulados ocultos (tarifas por atraso, penalidades) misturados a políticas de privacidade criam uma “selva” de informações, na qual o idoso não consegue encontrar rapidamente os pontos críticos (Santos *et al.*, 2021).

Para reduzir a exposição dos idosos a fraudes, sugere-se uma educação digital e financeira continuada, com oficinas presenciais em centros de convivência, material em letra ampliada e vídeos tutoriais simples (Machado; Gomes, 2025), contratos-modelo com resumo executivo, destacando CET, parcelas e prazo, em linguagem leiga e fonte grande (Procon-SP, 2024), bloqueio reforçado de telemarketing, com penalidades mais severas para instituições que desrespeitam listagens de bloqueio (Lei 14.181/2021).

As dificuldades de acesso à informação somadas à vulnerabilidade inerente ao envelhecimento criam um terreno fértil para fraudes e práticas abusivas. A proteção efetiva do idoso exige não apenas marcos legais robustos, mas também ações práticas de inclusão digital, simplificação contratual e fiscalização ativa, garantindo que esse público consiga exercer plenamente seu direito à informação e à segurança nas transações financeiras.

3. POLÍTICAS PÚBLICAS E MECANISMOS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO

O idoso como sujeito vulnerável, enfrenta barreiras que vão desde a compreensão de contratos eletrônicos até a pressão de ofertas abusivas de crédito consignado. Neste contexto, os órgãos de defesa do consumidor — em especial o Procon e a Defensoria Pública — desempenham papel fundamental não apenas na aplicação direta das normas, mas também na

mobilização e no aperfeiçoamento legislativo destinado a reforçar a proteção desse grupo (Fernandes & Moura, 2022; Procon-SP, 2024).

3.1. Marco Legal e institucional

1. Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990): estabelece, em seu art. 47, Caput a interpretação mais favorável ao consumidor e, no art. 54, § 3º, a redação “em linguagem clara e de fácil compreensão” dos contratos de adesão.
2. Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003): assegura prioridade na proteção ao idoso em todas as políticas públicas, que respeitem sua peculiar condição de idade.
3. Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021): institui limites ao comprometimento de renda (máx. 30 % para consignados) e prevê mutirões de renegociação de dívidas junto a Procons, Defensorias e Ministério Público.
4. Leis estaduais e municipais: como a Lei 9.283/2023 (SE), que exige assinatura física em contratos de crédito firmados por idosos, reforçando a necessidade de consentimento consciente.

3.2. Atuação dos Procons na Proteção da Pessoa Idosa no Mercado de Consumo.

Os Procons estaduais e municipais desempenham papel fundamental na proteção dos direitos da pessoa idosa no mercado de consumo, especialmente diante do crescimento das ofertas de crédito e do telemarketing abusivo. Essas instituições monitoram campanhas publicitárias, fiscalizam práticas de concessão de crédito, identificam abusos e aplicam sanções administrativas quando necessário.

Em Sergipe, o Procon Estadual (Procon-SE) tem intensificado ações educativas e preventivas. Além das fiscalizações rotineiras, desenvolveu, em parceria com centros comunitários, o projeto “Procon Itinerante” (Procon-SE, 2023), que leva oficinas educativas para bairros e zonas rurais, ensinando idosos a reconhecer práticas abusivas, validar boletos de cobrança e solicitar bloqueio de ligações indesejadas. Ainda, distribui a Cartilha de Direitos do Consumidor Idoso, material adaptado com letras ampliadas e linguagem acessível.

Exemplos de boas práticas vêm se multiplicando em diferentes regiões do Brasil:

São Paulo: O Procon-SP realizou a Pesquisa Comportamental “Pessoa Idosa x Mercado de Consumo” (Procon-SP, 2024), revelando que 62% dos idosos entrevistados relatam dificuldades na leitura dos termos de serviço e 48% recebem ligações indevidas de instituições financeiras. Em resposta, elaborou a Cartilha do Idoso (Procon-SP, 2024), que esclarece temas como crédito consignado, limites de desconto e procedimentos para reclamação.

Bahia: O Procon-BA mantém o projeto “Procon nos Bairros”, com ações de orientação jurídica e financeira para idosos, abordando o uso consciente do crédito e mecanismos de denúncia (Procon-BA, 2023).

Distrito Federal: O Procon-DF promove a campanha “Proteja quem você ama” (Procon-DF, 2023), que visa conscientizar familiares e cuidadores sobre práticas abusivas que impactam idosos consumidores, além de realizar mutirões de renegociação de dívidas com condições especiais para pessoas acima de 60 anos.

Paraná: O Procon-PR implantou o programa “Educação para o Consumo”, com palestras e cartilhas voltadas a públicos vulneráveis, especialmente os idosos, ensinando a identificar fraudes e a proceder em caso de contratação de serviços não solicitados (Procon-PR, 2023).

Quadro 1- Incidência Legislativa - Proteção da Pessoa Idosa nas Relações de Consumo

Âmbito	Instrumento Legal	Conteúdo Principal	Impacto para o Procon
Nacional	Constituição Federal (1988), art. 230	Proteção à dignidade e aos direitos da pessoa idosa.	à Base constitucional para políticas públicas e atuação protetiva.
Nacional	Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)	Proteção do consumidor vulnerável; princípios da transparência e boa-fé nas relações de consumo.	do Fundamenta fiscalização, sanções e defesa do consumidor idoso.
Nacional	Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003)	Garante direitos do idoso, inclusive proteção contra abusos no mercado financeiro.	Permite ações específicas para idosos consumidores.

Nacional	Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)	Proteção de dados pessoais, impedindo uso abusivo para telemarketing e fraudes.	Ampara o bloqueio de ofertas indevidas e multas por vazamento de dados.
Estadual (Sergipe)	Código Estadual de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.069/2015)	Reforça e adapta normas federais ao contexto local de Sergipe.	Dá suporte legal às ações de fiscalização e atendimento do Procon-SE.
Estadual (Sergipe)	Estatuto da Pessoa Idosa de Sergipe (Lei nº 8.725/2020)	Protege os idosos em todas as áreas, inclusive no consumo; prevê educação para o consumo consciente.	Autoriza campanhas educativas e fiscalização específica para idosos.
Estadual (Sergipe)	Lei sobre Oferta de Crédito a Idosos (Lei nº 8.778/2020)	Regula a oferta de crédito consignado a idosos, exigindo consentimento formal e claro.	Base para punições contra assédio e venda abusiva de crédito.

Fonte: Aquino, Gabriela Saionara da Silva Santos de, 2025.

Tais iniciativas reforçam o compromisso dos Procons em todo o Brasil com a promoção da educação para o consumo consciente, a fiscalização das práticas abusivas e a garantia do respeito ao Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003). Nacionalmente, o Procon atua baseado no CDC, Estatuto do Idoso, LGPD e Constituição. Em Sergipe, o Procon baseia-se no Código Estadual do Consumidor, no Estatuto da Pessoa Idosa de Sergipe e leis específicas sobre oferta de crédito. Esses instrumentos legais dão legitimidade e ferramentas jurídicas para os Procons agirem na defesa dos idosos como consumidores vulneráveis, especialmente contra fraudes, abusos contratuais e práticas de telemarketing indevido.

3.3. O papel da Defensoria Pública.

A Defensoria Pública, tanto em âmbito nacional quanto estadual, desempenha um papel estratégico na proteção dos direitos dos idosos consumidores, reconhecendo sua especial vulnerabilidade nas relações de consumo, especialmente frente a práticas abusivas no mercado de crédito consignado.

A Defensoria Pública da União (DPU), por meio de seus núcleos especializados, integrou, em 2024, grupo de trabalho no Senado Federal voltado à revisão do Projeto de Lei da renegociação de dívidas. Entre suas propostas, destaca-se a sugestão de implantação de uma metodologia simplificada para o cálculo do Custo Efetivo Total (CET) em contratos eletrônicos, com destaque visual para aposentados e pensionistas, visando à melhor compreensão dos custos financeiros por esse público (Senado Federal, 2024).

Em âmbito estadual, as Defensorias Públicas organizaram estruturas específicas para o atendimento ao consumidor idoso. No Maranhão, o Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon) realizou, em 2023, ações de educação em direitos e atendimentos jurídicos em lares de idosos, abordando temas como fraudes bancárias e práticas abusivas em contratos de empréstimo (Defensoria Pública do Estado do Maranhão, 2023). No Rio Grande do Sul, a Defensoria Pública registrou mais de 5.000 atendimentos voltados a idosos vítimas de descontos indevidos em folha de pagamento. Esses dados fundamentaram uma representação encaminhada ao Parlamento gaúcho, resultando em iniciativas legislativas para combater fraudes em contratos consignados (Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, 2023).

No Ceará, a Defensoria Pública, em parceria com o Ministério Público Estadual, promoveu mutirões para renegociação de dívidas de aposentados em 2023. Conforme registrado, houve aumento de 40% na celebração de acordos favoráveis, impulsionados pelas diretrizes da Nota Técnica nº 12/2024 da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon, 2024).

Em Sergipe, a Defensoria Pública do Estado (DPE/SE) também implementou medidas afirmativas relevantes. Em 2023, lançou o “Programa de Defesa do Consumidor Idoso”, que incluiu mutirões de orientação jurídica em comunidades vulneráveis e instituições de longa permanência. Foram distribuídas cartilhas sobre práticas seguras de contratação de crédito, realizados workshops de combate ao assédio bancário e ajuizadas ações civis públicas para coibir descontos indevidos em benefícios previdenciários (Defensoria Pública do Estado de Sergipe, 2023). Destaca-se ainda a articulação com o Procon Estadual para implementar o bloqueio prévio de ligações de telemarketing direcionadas a idosos cadastrados.

Portanto, a atuação das Defensorias Públicas no Brasil é marcada por medidas de proteção coletiva e individual, reforçando a efetividade do acesso à justiça e a promoção da dignidade da pessoa idosa nas relações de consumo. A cooperação sistemática entre Procons e Defensorias tem se dado por meio de Centros Integrados de Atendimento (Mutirão Renegocia – 2ª edição, dez. 2024/jan. 2025), envolvendo SENACON, Procons e Defensorias em todas as unidades da federação (Senacon, 2024). Os idosos atendidos em Procons, quando identificados em situação de superendividamento, são remetidos à Defensoria para apoio jurídico gratuito e acompanhamento de ações individuais ou coletivas (Procon-SP/Defensoria SP, 2024). Capacitação conjunta: treinamentos bimestrais promovidos pela Escola de Proteção e Defesa do Consumidor do Procon-SP e pelos Núcleos de Prática Jurídica das Defensorias, focados em cláusulas abusivas e comunicação acessível (Procon-SP, 2024; Defensoria RS, 2023).

Bem verdade que, ainda é um desafios e necessita de algumas recomendações para uma melhor eficácia dos serviços prestados, como ampliação de recursos: reforçar orçamentos para Procons e Defensorias, garantindo atendimento descentralizado em interior e periferias (Defensoria RS, 2023), padronização de contratos-modelo: desenvolver instrumentos digitais e físicos com resumo executivo, fonte ampliada e linguagem não técnica (Senado Federal, 2024), fiscalização de “dark patterns”: criar indicadores para aplicação de sanções contra interfaces que induzam erros de interpretação, em especial por idosos (Fernandes & Moura, 2022), educação continuada: expandir oficinas presenciais de letramento digital e financeiro, com material adaptado visualmente e técnicos treinados no atendimento a hipervulneráveis (Machado; Gomes, 2025).

A efetivação de medidas legislativas e regulamentares em favor dos idosos vulneráveis no mercado de consumo só se concretiza pela atuação integrada e proativa do Procon e da Defensoria Pública. Sua sinergia — desde a fiscalização e aplicação de sanções até a educação e o apoio jurídico — tem demonstrado resultados positivos, mas requer expansão de recursos, padronização de práticas e constante adaptação às inovações tecnológicas para assegurar a dignidade e a autonomia financeira da pessoa idosa.

3.4. A importância da educação financeira para idosos: Campanhas de conscientização sobre golpes e fraudes.

A população idosa apresenta graus variáveis de literacia financeira, o que a torna especialmente suscetível a práticas fraudulentas e ofertas de crédito abusivas. Dados do Relatório de Letramento Financeiro do Banco Central do Brasil indicam que idosos ainda

registram baixo entendimento de produtos e serviços financeiros, elevando o risco de queda em golpes sofisticados (Banco Central do Brasil, 2024). Estudos acadêmicos mostram que intervenções educativas podem reduzir significativamente essa vulnerabilidade, ao promover autonomia e segurança nas decisões financeiras (Doll; Pinto, 2024).

Diante da busca por uma educação financeira eficiente e consciente, várias iniciativas demonstram boas práticas de comunicação e engajamento, a exemplo do Procon-SP: regularmente emite alertas sobre golpes financeiros que simulam comunicações oficiais via WhatsApp ou SMS, ensinando idosos a verificar remetentes e nunca fornecer dados pessoais por mensagem. Procon de Mogi das Cruzes (SP): lançou, em 1º de agosto de 2023, campanha de prevenção e combate à violência financeira contra idosos, com distribuição de folhetos ilustrados em centros de convivência e palestras interativas.

Procon de Jundiaí (SP): promoveu mutirões itinerantes em 2023, orientando sobre golpes de cartão, clonagem de documentos e telemarketing abusivo, tendo recebido mais de 2.000 idosos em suas ações móveis, Serasa Experian – Serasa Ensina: canal de vídeos semanais que inclui módulos dedicados a fraudes comuns contra aposentados, com dicas práticas de autodefesa financeira. Ministério Público do Ceará/MPCE: em parceria com a Serasa, publicou em janeiro de 2024 cartilha sobre educação financeira e superendividamento voltada a aposentados, detalhando passo a passo como renegociar dívidas e identificar cobranças indevidas.

Essas campanhas combinam linguagem acessível, materiais impressos em fonte ampliada e tecnologias digitais, ampliando o alcance e a adesão do público idoso. A diversidade de formatos — presenciais e digitais — revela que a educação financeira é ferramenta central na prevenção de golpes contra idosos. Recomenda-se a continuidade das campanhas, avaliação sistemática de resultados (por meio de indicadores como redução de queixas) e o fortalecimento de parcerias entre Procons, Defensorias Públicas e instituições financeiras para ampliar o impacto dessas ações.

4. Considerações Finais

A análise desenvolvida ao longo deste trabalho evidencia que a pessoa idosa constitui grupo de elevada vulnerabilidade no mercado de consumo, em especial no contexto de ofertas de crédito consignado e telemarketing abusivo. O arcabouço normativo brasileiro — notadamente o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990) e o Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741/2003) — preconiza a proteção do consumidor hipossuficiente e impõe deveres de

informação clara e adequada aos fornecedores (Brasil, 1990; 2003). A jurisprudência administrativa e as ações dos Procons demonstram que, sem fiscalização eficaz e materiais educativos acessíveis, os idosos permanecem à mercê de práticas predatórias (Procon-SP, 2024).

Em âmbito institucional, constatou-se a importância da atuação integrada entre Procons, Defensoria Pública e Ministério Público. A Defensoria Pública da União, ao participar do grupo de trabalho do Senado para revisão do Projeto de Lei de renegociação de dívidas, reforça a necessidade de mecanismos jurídicos que garantam transparência no cálculo do Custo Efetivo Total e facilitem a compreensão dos contratos pelos aposentados (SENADO FEDERAL, 2024; DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO, 2024). No plano estadual, iniciativas como o “Programa de Defesa do Consumidor Idoso” da DPE-SE e os mutirões do MPCE demonstram ganhos concretos na redução de descontos indevidos e na renegociação de dívidas (DPE/SE, 2023; MPCE, 2023).

Por fim, as campanhas de educação financeira — apoiadas em pesquisas do Banco Central (2024) e estudiosos da área (Doll; Pinto, 2024) — revelam-se fundamentais para capacitar idosos a identificar fraudes e a tomar decisões informadas. Recomenda-se, portanto: (a) expansão de materiais em fonte ampliada e linguagem simples; (b) uso de tecnologia assistiva para disseminação de conteúdos; (c) avaliação contínua de resultados mediante indicadores de reclamações; e (d) aperfeiçoamento legislativo para ampliar os instrumentos de bloqueio de ofertas abusivas. Somente por meio de ações coordenadas e sustentadas será possível assegurar a dignidade e a autonomia financeira da pessoa idosa no Brasil.

Ademais, é imprescindível reconhecer que a digitalização dos serviços financeiros, embora traga comodidade e facilidade ao acesso, também aumenta significativamente os riscos para a população idosa, especialmente diante de fraudes como golpes por aplicativos de mensagens e atendimentos falsos por telefone. Nesse cenário, torna-se fundamental o fortalecimento das políticas públicas voltadas à inclusão digital segura da pessoa idosa, desenvolvendo uma capacitação continuada e parcerias com entidades da sociedade civil e com as instituições bancárias, bem como aplicação rigorosa de sanções a fornecedores infratores. A criação de canais específicos de denúncia e atendimento prioritário, aliados também à responsabilização efetiva de empresas reincidentes, que poderão contribuir significativamente para a construção de um ambiente de consumo mais ético e inclusivo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 1 abr. 2025.

BRASIL. **Estatuto do Idoso**. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: abr. 1 abr. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.181**, de 1º de julho de 2021. Altera o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso para instituir mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento do consumidor. *Diário Oficial da União*, Brasília, 2 jul. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm. Acesso em: 1 abr. 2025.

BRASIL. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD**. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 5 abr. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Operação “Sem Descontos” combate descontos indevidos em aposentadorias**. 2025. Acesso em: 5 abr. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO. **Atuação no Grupo de Trabalho de Renegociação de Dívidas**. Brasília: DPU, 2024. Acesso em: 8 abr. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE. **Programa de Defesa do Consumidor Idoso**. Aracaju: DPE-SE, 2023. Acesso em: 8 abr. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ; MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ. **Mutirão de Renegociação de Dívidas de Idosos**. Fortaleza: DPE/CE; MPCE, 2023. Acesso em: 19 abr. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ; MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ. **Projeto de atendimento ao idoso endividado em Quixadá**. Fortaleza: DPE/CE; MPCE, 2023. Acesso em: 19 abr. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO. **Núcleo do Consumidor orienta idosos contra abusos bancários e fraudes**. Portal DP-MA, 2023. Acesso em: 20 abr. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO. **Relatório de Atividades do Nudecon 2023**. São Luís: DPE-MA, 2023. Acesso em: 22 abr. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Relatório Anual de Atividades 2023**. Porto Alegre: DPE-RS, 2023. Acesso em: 22 abr. 2025.

FERNANDES, G. M.; MOURA, S. Vulnerabilidade e hipervulnerabilidade do idoso no consumo digital. **Revista de Direito Civil e do Consumidor**, v. 5, n. 1, p. 88–107, 2022. Acesso em: 1 abr. 2025.

MACHADO, R. S.; GOMES, E. L. Inclusão digital e segurança financeira do idoso. **Revista Tecnologia e Sociedade**, v. 11, n. 1, p. 20–38, 2025. Acesso em: 5 abr. 2025.

PROCON-AL. **Sugestão de Emenda ao Código do Consumidor de Alagoas sobre crédito consignado**. Maceió: Procon-AL, 2022. Acesso em: 25 mar. 2025.

PROCON-SP. **Cartilha do Idoso: Conheça seus direitos – Empréstimo e Fiança**. São Paulo: Procon-SP, 2024. Acesso em: 5 abr. 2025.

PROCON-SP. **Pesquisa Comportamental “Pessoa Idosa x Mercado de Consumo”**. São Paulo: Procon-SP/EPDC, out. 2024. Acesso em: 5 abr. 2025.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR (SENACON). **Nota Técnica nº 12/2024/CGEMM/DPDC – Orientações para o Mutirão “Renegocia” 2ª edição**. Brasília: Ministério da Justiça, jan. 2024. Acesso em: 10 abr. 2025.

SENADO FEDERAL. **PL nº X/2023 – Relatório da Comissão Especial sobre Clarificação de Contratos Digitais**. Brasília: Senado Federal, 2024. Acesso em: 10 abr. 2025.

SENADO FEDERAL. **Projeto de Lei de Renegociação de Dívidas: Propostas para Proteção de Aposentados**. Brasília: Senado Federal, 2024. Acesso em: 1 abr. 2025.