

**PRÁTICAS ABUSIVAS EM DESFAVOR DE IDOSOS NAS RELAÇÕES DE
CONSUMO: A EFETIVIDADE DA LEI, DOS ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS E
JUDICIÁRIOS NA PROTEÇÃO E DEFESA DESSES CONSUMIDORES
HIPERVULNERÁVEIS¹**

Letícia Aparecida Costa Silva²

SUMÁRIO: 1 INTRODUÇÃO; 2 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DESENVOLVIMENTO; 2.1 VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR; 2.1.1 A Relação Jurídica de Consumo; 3 HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO; 3.1 PRÁTICAS ABUSIVAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM DESFAVOR DOS CONSUMIDORES IDOSOS; 3.1.1 O Estatuto do Idoso (lei 10.741-03) e a Política Nacional do Idoso (lei 8.842-94); 4 A PROTEÇÃO E DEFESA DO ESTADO AO CONSUMIDOR IDOSO CONTRA PRÁTICAS ABUSIVAS; 4.1 ATUAÇÃO DOS ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS E AS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS; 4.1.1 O Poder Judiciário e o Acesso à Justiça; 5 CONCLUSÃO. REFERÊNCIAS.

RESUMO: O Código de Defesa do Consumidor prevê como prática abusiva, o fornecedor de produtos ou serviços 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. O consumidor idoso, que é um sujeito hipervulnerável no mercado de consumo por possuir fragilidade exacerbada, é uma das vítimas de tal prática abusiva em virtude de dificuldades inerentes à sua idade, se tornando alvo fácil aos abusos dos fornecedores. Foi utilizado neste trabalho o método hipotético-dedutivo, com o qual buscou-se identificar as causas da continuidade da ocorrência de práticas abusivas em desfavor dos consumidores idosos, e encontrar formas efetivas de aplicação da lei para que seja possível a redução de tais práticas. O objetivo desta pesquisa é analisar a efetividade do Código de Defesa do Consumidor, do Estatuto do Idoso, bem como dos órgãos administrativos e do Poder Judiciário em relação a proteção aos consumidores idosos no combate às práticas abusivas, proporcionando-lhes meios dignos de convivência em sociedade. Comparou-se a proteção fornecida pela lei ao consumidor idoso frente às práticas abusivas, com o que realmente é aplicado pelos órgãos administrativos e pelo Poder Judiciário, além de apontar as falhas existentes na proteção do consumidor idoso nas relações de consumo. Mesmo com a proteção conferida aos consumidores idosos nas relações de consumo, esta ainda se mostra insuficiente a coibir as práticas abusivas que os cercam.

PALAVRAS-CHAVES: Práticas abusivas; Consumidor idoso; Efetividade; Estado; Proteção.

¹ Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Direito, do curso de Direito da Faculdade do Norte Novo do Paraná – FACNOPAR. Orientação a cargo do prof. Esp. Norman Prochet Neto.

² Acadêmica do Curso de Direito da Faculdade do Norte Novo do Paraná – FACNOPAR. Turma do ano de 2012-2. Leticiaacs@hotmail.com.

RESUMEN: *El Código de Defensa del Consumidor describe como práctica abusiva, el proveedor de bienes o servicios que se provecha de la debilidad o ignorancia de los consumidores, llevando en cuenta su edad, salud, el conocimiento o condición social, para imponerle sus productos o servicios. El consumidor de edad avanzada está más sujeto en el mercado de consumo por la debilidad exacerbada, es una de las víctimas de esos abusos debido a las dificultades inherentes a su edad, convirtiéndose en blanco fácil para el abuso de los proveedores. Fue utilizado en este trabajo el método hipotético-deductivo, que buscó identificar las causas de la aparición continua de las prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores de mayor edad, y para encontrar maneras efectivas de aplicación de la ley para la reducción de tales prácticas posibles. El objetivo de esta investigación es analizar la eficacia del Código del Consumidor, del estatuto del viejo, así como de los órganos de administración y del poder judicial en relación con la protección de los consumidores de edad avanzada en la lucha contra las prácticas abusivas de buena vivencia en la sociedad. Se comparó la protección otorgada por la ley para los consumidores de edad avanzada delante de las prácticas desleales con lo que está efectivamente aplicado por los órganos administrativos y por el poder judicial, además de señalar los defectos en la protección de los consumidores en las relaciones de consumo. Mismo con la protección de los consumidores añeros en las relaciones de consumo, esta aún es insuficiente para frenar las prácticas abusivas que los rodean.*

PALABRAS-CLAVES: *Prácticas abusivas; Consumidor de edad avanzada; Efectividad; Estado; Protección.*

1 INTRODUÇÃO

A efetividade da defesa e proteção do consumidor na sociedade atual tem se tornado um tema cada vez mais relevante, levando-se em consideração a globalização, e os efeitos que conseqüentemente dela emergem, como o aumento significativo das relações de consumo, que fazem parte do cotidiano de todas as pessoas, dos mais diversos modos possíveis, desde o consumo para a própria subsistência como para o conforto próprio ou alheio.

O Código de Defesa do Consumidor é o maior instrumento normativo de proteção e defesa do consumidor, onde a vulnerabilidade deste é reconhecida. Porém, existem consumidores que possuem tal vulnerabilidade maior que de outros, são os chamados pela doutrina de consumidores hipervulneráveis, dos quais trata o artigo 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor. Em virtude da não possibilidade de extensão do tema abordado à todos estes consumidores no presente trabalho, serão estudadas as práticas abusivas tão somente em desfavor dos consumidores idosos.

Os frágeis consumidores idosos, que apresentam sua

vulnerabilidade agravada na relação de consumo, a qual facilita a ocorrência da prática abusiva, devem e merecem ter atenção maior do legislador, dos órgãos públicos, do Poder Judiciário, enfim, de todos que possuem poder para tanto. Busca-se encontrar meios para que haja melhores condições de atuação dos consumidores idosos nas relações de consumo, bem como identificar os motivos pelos quais tantos consumidores idosos ainda são vítimas de práticas abusivas por parte dos fornecedores, mesmo com a proteção que lhes é conferida. Assim é necessário analisar se tal proteção está sendo efetivamente realizada.

O método de pesquisa utilizado neste trabalho será o método hipotético-dedutivo, pelo qual objetiva-se identificar as causas da continuidade de práticas abusivas em desfavor dos consumidores idosos, além de tentar encontrar formas efetivas de aplicação da lei para que seja possível a redução de tais práticas abusivas. Utilizar-se-á ainda, o método auxiliar comparativo, visando a comparação entre o texto da lei e sua aplicação prática quanto a proteção e defesa aos consumidores idosos frente às práticas abusivas por eles sofridas.

No primeiro capítulo cuidar-se-á de aspectos gerais do Código de Defesa do Consumidor, como a figura do consumidor vulnerável, e elementos imprescindíveis para a existência da relação de consumo. No segundo capítulo tratar-se-á especificamente da figura do consumidor idoso e sua hipervulnerabilidade no mercado de consumo, bem como a proteção especial que lhe é conferida por meio do Código de Defesa do Consumidor e do Estatuto do Idoso. Por fim, no terceiro capítulo apresentar-se-á ações do Estado que condizem com a proteção especial ao consumidor idoso, como a atuação dos órgãos administrativos e do Poder Judiciário, apresentando também sugestões de melhorias nestes aspectos.

2 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

No Brasil a primeira importante consolidação expressa dos direitos do consumidor foi através da Constituição Federal de 1988, que apresentou normas versando sobre a obrigatoriedade da defesa e proteção ao consumidor. Tal proteção e defesa pode ser verificada na disposição do art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, onde consta que o Estado promoverá, na forma da Lei, a defesa do

Consumidor.³ Da mesma forma, o art. 170, inciso V, do diploma Constitucional expressa que a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observado além de outros princípios a defesa do consumidor (inciso V). Ainda, no artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias determinou que o Congresso Nacional dentro de 120 dias da promulgação da Constituição Federal deveria elaborar um Código de Defesa do Consumidor.⁴

A expectativa por essa regulamentação das relações de consumo surgiu após a revolução industrial, onde tais relações passaram a crescer nitidamente, sendo que ainda sofrem transformações constantes, fazendo-se necessária a intervenção do Estado para sua regulação.⁵

Anteriormente à promulgação do CDC a disparidade entre as partes era evidente, as relações de consumo eram regidas pelo mais forte, ou seja, era o fornecedor que possuía o poder econômico e social para levar o consumidor a aceitar suas condições. Porém, com as determinações na Constituição Federal, conforme acima exposto, cessaram-se grande parte dos abusos cometidos pelos fornecedores, porém, não completamente.⁶

O sujeito focado pelo Código de Defesa do Consumidor é vulnerável, o que faz com que as soluções justas para as contendas sejam encontradas na lei especial, e não mais em normas anteriores, que não tem mais capacidade para absorver os fenômenos da moderna contratação. Se é correto afirmar que o CDC é uma lei especial porque regula as relações de consumo, formando um microsistema, que expande a todos os tipos negociais envolvendo consumidores e fornecedores, também é crucial registrar-se essa configuração de regulador de direito fundamental, o que enseja uma hierarquia diferenciada face à normas não referenciáveis diretamente a direitos fundamentais.⁷

Os principais objetivos da criação do Código de Defesa do Consumidor, são a proteção e a defesa ao consumidor, através de normas de ordem pública e social, além da busca da proteção à dignidade da pessoa humana, que

³ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso Fundamental de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 13-14.

⁴ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 60 e 83.

⁵ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 31-35.

⁶ SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores Hipervulneráveis: A Proteção do Idoso no Mercado de Consumo**. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 70.

⁷ *Ibidem*, p. 69.

deve sempre prevalecer sobre outros interesses. Busca-se ainda, a pacificação social e econômica, na tentativa de equilibrar a relação existente entre fornecedores e consumidores, e coibir os abusos praticados pelos fornecedores, proporcionando assim ao consumidor, condições de suprir suas necessidades de consumo, com o devido respeito à sua dignidade.⁸

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo a qual 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.⁹

A defesa do consumidor é considerada direito fundamental, diante de sua localização na Constituição Federal, onde consta em seu artigo 5º, inciso XXXII, que o Estado promoverá na forma da lei a defesa do consumidor.¹⁰

Os direitos fundamentais previstos na Constituição Federal são a base estrutural dela, são um sistema anterior ao ordenamento jurídico, influem diretamente na interpretação e aplicação da lei, indicando o caminho a se seguir para que haja a devida concretização do texto legal, e como recebem tal status é imprescindível sua aplicação.¹¹

Os direitos fundamentais formam um subsistema, que ocupa uma posição hierárquica extremamente relevante dentro do ordenamento jurídico e que transborda seus próprios limites, passando a influenciar todos os demais subsistemas e normas do ordenamento jurídico, sendo que, ao mesmo tempo, mantém contato direto com a realidade social, com os interesses, fins e valores definidos no seu âmbito, bem como com a reflexão moral, um dos aspectos essenciais de um sistema cultural.¹²

Um dos mais importantes princípios que regem os direitos fundamentais é o da dignidade da pessoa humana, devido a isto, muitas vezes pensa-se que o direito subjetivo do consumidor constitui-se apenas no ser humano, ou seja, na pessoa física. Porém, na definição legal de consumidor, disposta no

⁸ AMARAL, Luiz Otavio de Oliveira. **Teoria Geral do Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 60-64.

⁹ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 801.

¹⁰ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 07.

¹¹ MARQUES, Claudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2013, p. 75-77.

¹² SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores Hipervulneráveis: A Proteção do Idoso no Mercado de Consumo**. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 10.

artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, é considerada consumidora também a pessoa jurídica, titular de direitos fundamentais, pois esta é a projeção das pessoas naturais que a compõe.¹³

Com relação à competência legislativa sobre os direitos do consumidor, a Constituição Federal determina a competência da União (artigo 22, inciso I) para legislar privativamente sobre propaganda comercial (artigo 22, inciso XXIX). Em complementação, no artigo 24 da Constituição Federal há o estabelecimento das competências legislativas concorrentes entre União, Estados e Distrito Federal, cabendo a estes legislar concorrentemente sobre produção e consumo (inciso V), e responsabilidade por danos ao consumidor (inciso VIII), sendo que a União legislará acerca de normas gerais, e a competência dos Estados será suplementar ou plena quando existir omissão legislativa. Já a competência Municipal para legislar sobre direitos do consumidor limita-se em assuntos de interesse local (art. 30, inciso II), em hipótese alguma podendo confrontar outras normas do sistema jurídico, sem que haja violação dos princípios Constitucionais.¹⁴

2.1 VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Os princípios são preceitos que regem nosso ordenamento jurídico, e que permitem abertura para o desenvolvimento jurisprudencial e doutrinário, auxiliando ainda na aplicação do texto legal.¹⁵ Segundo Bruno Miragem os princípios gerais do direito do consumidor incidem sobre as relações jurídicas de consumo, visando à correta interpretação e aplicação das regras que a regulamentam.¹⁶

Para Rizatto Nunes os princípios do direito do consumidor são: princípio da necessidade, da dignidade, saúde e segurança, do interesse econômico, da melhoria da qualidade de vida, da transparência, da harmonia, da boa-fé, do equilíbrio, da intervenção do Estado, e principalmente o princípio da vulnerabilidade, do qual tratar-se-á com maior relevância neste trabalho devido à

¹³ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 43-48.

¹⁴ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 15, 17, 20.

¹⁵ AMARAL, Luiz Otavio de Oliveira. **Teoria Geral do Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 65.

¹⁶ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 117.

questão da hipervulnerabilidade do consumidor idoso.¹⁷

O princípio da vulnerabilidade é um dos mais importantes que embasam o Código de Defesa do Consumidor, senão o mais importante, devido a um dos objetivos do Código de Defesa do Consumidor ser a proteção dos consumidores que são reconhecidos como vulneráveis no mercado de consumo, conforme o disposto em seu artigo 4º, inciso I. Tal vulnerabilidade é reconhecida devido ao fato de que nas relações de consumo é evidente a superioridade do fornecedor frente ao consumidor, sendo imprescindível a intervenção estatal por meio da criação de leis e de ações governamentais para sua proteção, com a finalidade de proporcionar o equilíbrio nas relações de consumo, para que o consumidor possa ter condições de agir no mercado de consumo em igualdade com o fornecedor.¹⁸ Imprescindível ainda esclarecer que, vulnerabilidade não é sinônimo de hipossuficiência, tendo em vista que a primeira é presumida, já a segunda deve ser verificada no processo judicial.¹⁹

A vulnerabilidade se apresenta de formas diferentes, sendo classificada comumente em vulnerabilidade técnica, fática, jurídica e informacional. A vulnerabilidade técnica diz respeito à falta de conhecimentos específicos, ou técnicos aprofundados do consumidor sobre o produto ou serviço que adquire, não havendo discernimento necessário quanto as especialidades do produto ou serviço. Presume-se que o fornecedor conheça todas as especificidades daquele produto, o que coloca o consumidor em exacerbada desvantagem na relação de consumo.²⁰

A vulnerabilidade fática relaciona-se ao poder econômico do fornecedor frente ao consumidor, que devido a tal fato, controla a relação de consumo. É considerado vulnerável faticamente o consumidor, criança, idoso ou analfabeto, por exemplo, que possuem por suas próprias condições que lhes são inerentes, a vulnerabilidade agravada quando está inserido nas relações de consumo, pois tais condições podem facilitar o uso de má-fé por parte dos fornecedores.²¹

¹⁷ NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 200-208.

¹⁸ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso Fundamental de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 03.

¹⁹ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. 4. ed. São Paulo: Método, 2015, p. 01-565.

²⁰ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 99-101.

²¹ *Ibidem*, 99-107.

Quanto à vulnerabilidade jurídica, esta é decorrente da falta de conhecimento do consumidor quanto a conhecimentos propriamente jurídicos, ou ainda contábeis e econômicos, tanto no momento da contratação quanto da demanda judicial. Muitas vezes o consumidor acredita que certas ações do fornecedor sejam corretas, depositando sua confiança no mesmo, porém, estas ações podem estar confrontando seus direitos, o que lhe causa prejuízo na relação de consumo.²²

Já a vulnerabilidade informacional se dá quando o fornecedor descumpre o seu dever de passar ao consumidor todas as informações possíveis quanto ao produto ou serviço, bem como de sua contratação, sendo que tal restrição de informação, enseja a violação aos direitos básicos do consumidor.²³

2.1.1 A Relação Jurídica de Consumo

É considerada relação jurídica, a ocorrência de algum fato na sociedade com determinada significância no mundo do direito, passando assim a ser tutelado juridicamente. Porém, para a aplicação do Código de Defesa do Consumidor em determinado caso é necessário a existência da relação jurídica de consumo, que pode ser definida como aquela relação firmada entre consumidor e fornecedor, a qual possui como objeto a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço.²⁴

O Código de Defesa do Consumidor apresenta os elementos que compõem a relação de consumo, quais sejam, fornecedor, consumidor, produto e serviço. Ainda, para alguns autores se destaca como elemento da relação de consumo o elemento teleológico, que seria a identificação do consumidor como destinatário final.²⁵

A relação de consumo é caracterizada principalmente pelo oferecimento de produtos e serviços no mercado de consumo, mediante remuneração, sendo que, tal remuneração não necessitar ser especificamente

²² DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 16-17.

²³ SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores Hipervulneráveis: A Proteção do Idoso no Mercado de Consumo**. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 207.

²⁴ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. 4. ed. São Paulo: Método, 2015.

²⁵ NANNI, Giovanni Ettore. **20 Anos do Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 113.

pecuniária. Os sujeitos da relação de consumo são consumidor e fornecedor, e o objeto são o produto e o serviço, sendo os sujeitos e o objeto dependentes um do outro. Desta feita, analisar-se-á a seguir cada um destes elementos que compõem a relação jurídica de consumo.²⁶

Consumidor, de acordo com o preceituado no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (consumidor padrão ou standart). Equiparando-se ainda, conforme o constante em parágrafo único do mencionado dispositivo, à consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (consumidor equiparado).²⁷

O consumidor equiparado como o próprio nome diz, é aquele que por equiparação pode ser considerado igual ao consumidor, sendo-lhe aplicada a mesma proteção oferecida à outrem. Tais consumidores não necessitam especificamente praticar um ato de consumo, sendo suficiente seu enquadramento nas descrições previstas no artigo 2º, parágrafo único, artigo 17, e artigo 29, todos do Código de Defesa do Consumidor.²⁸

O consumidor é pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final fático e econômico, isto é, sem reempregá-lo no mercado de consumo com o objetivo de lucro. Admite-se, todavia, em caráter excepcional, que os agentes econômicos de pequeno porte, quando comprovadamente vulneráveis, e que não tenham o dever de conhecimento sobre as características de um determinado produto ou serviço, ou sobre as consequências de uma determinada contratação, possam ser considerados consumidores para efeito de aplicação das normas do CDC.²⁹

Quanto a definição jurídica de consumidor no Brasil, existem 03 correntes interpretativas. Tal divergência se deve ao fato do uso da expressão destinatário final no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor. Essas correntes são denominadas de correntes finalista, maximalista, e finalista aprofundada.³⁰

A interpretação finalista, defende que o consumidor é aquele definido como destinatário final fático e econômico, ou seja, aquele que utiliza o

²⁶ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 119-137.

²⁷ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 801.

²⁸ DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 19-20.

²⁹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 121.

³⁰ DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 20-21.

produto ou serviço de forma a exauri-lo para consumo próprio ou de sua família, sem obtenção de lucro, inutilizando-o economicamente. Ainda admite-se a pessoa jurídica como consumidora, porém somente quando esta se mostrar vulnerável ou quando adquirir produto não relacionada à sua atividade fim.³¹

Por sua vez, a interpretação maximalista é mais abrangente, e admite consumidor também como destinatário final fático, o qual retira o produto do mercado e o insere novamente para obtenção de lucro, além de defender a extensão da aplicabilidade das normas do CDC aos consumidores equiparados.³²

A corrente finalista aprofundada é a que se vê aplicada hoje majoritariamente no Brasil. Trata-se de um misto das duas correntes acima citadas, que surgiu no STJ, segundo a qual preza-se pela vulnerabilidade dos consumidores sejam estes de destinação final fática ou fática e econômica, podendo assim, a pessoa jurídica ser reconhecida como consumidora desde que sua vulnerabilidade seja evidenciada, além de poder ser considerada consumidora por equiparação.³³

A teoria finalista aprofundada apresenta-se a partir de dois critérios básicos: a) primeiro, de que a extensão do conceito de consumidor por equiparação é medida excepcional no; b) segundo, que é requisito essencial para esta extensão conceitual e por intermédio da equiparação legal (artigo 29), o reconhecimento da vulnerabilidade da parte que pretende ser considerada consumidora equiparada.³⁴

Segundo o art. 3º do CDC 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.³⁵

Fornecedor é aquele que coloca no mercado de consumo o produto ou serviço para satisfação do consumidor, devendo este ter conhecimento específico sobre seu negócio, além de ter atividade econômica que remeta ao profissionalismo.

³¹ MARQUES, Claudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2013, p. 116.

³² MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 129-131.

³³ AMARAL, Luiz Otavio de Oliveira. **Teoria Geral do Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p.104-105.

³⁴ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 131.

³⁵ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 801.

Para que a pessoa física seja fornecedora é necessário que haja habitualidade em sua atividade, e para as pessoas físicas que agem eventualmente, deve haver em suas atividades fins lucrativos.³⁶

Por fim, a definição de produto e serviço é dada pelo art. 3º, § 1º e § 2º, do CDC, respectivamente, onde é considerado produto qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. E serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.³⁷

3 HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO

Conforme o exposto em capítulo anterior, a vulnerabilidade do consumidor é evidente e é reconhecida nas relações de consumo, porém, existem certos consumidores que possuem sua vulnerabilidade agravada por diversas situações, devendo estes receber mais atenção e proteção do Estado, ou seja, um tratamento especial. São consumidores como crianças, alérgicos, doentes, analfabetos, semianalfabetos, pobres, pessoas de pouco conhecimento, ou idosos, por exemplo, sendo quanto a estes que se dará ênfase neste trabalho.³⁸

São considerados idosos, conforme artigo 1º do Estatuto do Idoso, as pessoas com idade igual ou superior a 60 anos.³⁹ A população idosa no Brasil tem aumentado significativamente nos últimos anos, e tende a crescer ainda mais, devido principalmente à melhoria na qualidade de vida.

A expectativa de vida do brasileiro vem aumentando, conseqüentemente a população está envelhecendo, e a população jovem, já não é mais a mesma. Com tal mudança ocorrendo na sociedade brasileira impossível não haver outras mudanças recíprocas na proteção e defesa do idoso em diversas situações, sendo uma delas, a proteção e defesa do idoso nas relações de consumo. Para enfatizar tal afirmação, vejamos ilustrações condizentes com o aumento da população idosa em nosso país ao longo do tempo:

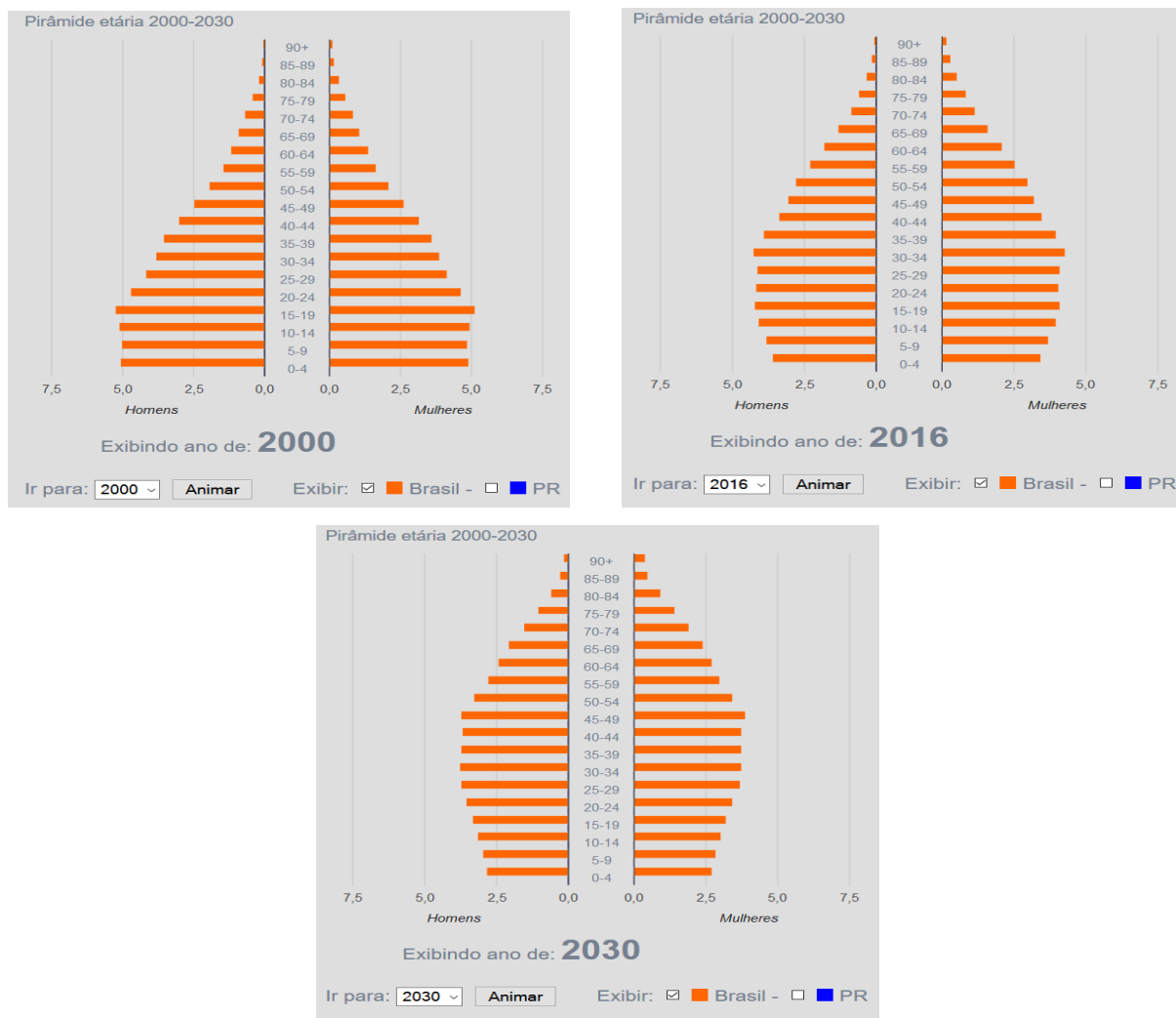
³⁶ FILOMENO, P.A. et. al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: Comentado pelos Autores do Anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 47-51.

³⁷ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 801.

³⁸ MARQUES. P.A. et. al. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 384.

³⁹ BRASIL. **Estatuto do Idoso**. Lei nº 10.741 de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 1.131.

Figura 1 – Pirâmides etárias da população brasileiras nos anos 2000, 2016 e 2030.



Fonte: <http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>. Acesso em: 24.08.2016.

O tratamento do idoso na sociedade, infelizmente, nunca foi e não é o melhor, muito menos o merecido pelo idoso, que necessita depois de tantos anos de vida que lhe seja proporcionado condições apropriadas para que este possa viver com a devida dignidade que lhe é inerente. Problemas socioculturais existentes no Brasil influem diretamente no tratamento do idoso, como o desrespeito a eles, que infelizmente ascende de muito tempo atrás. São diversas as dificuldades enfrentadas pelos idosos ao tentar exercer sua função de cidadão na sociedade em que vive, bem como na situação de consumidor quando não é tratado com a devida estima e respeito com a qual deveria ser tratado, sendo devida assim a efetiva socialização do idoso.⁴⁰

⁴⁰ BRAGA, Perola Melissa Vianna. **Curso de Direito do Idoso**. São Paulo: Atlas, 2011, p. 17-18.

A socialização consiste na interiorização que cada indivíduo faz das normas e valores da sociedade em que está inserido e dos seus modelos de comportamento. Portanto, socializar o envelhecimento é um processo de aprendizagem sobre as características e demandas do envelhecer. Significa incitar a sociedade a absorver o envelhecimento como um processo complexo, que envolve uma mudança de comportamento e principalmente uma mudança de pensamento e de reflexão. Não adianta tratar bem o idoso porque isto é lei. É preciso respeitar e aceitar o envelhecimento porque ele faz parte da própria vida.⁴¹

A vulnerabilidade do consumidor idoso pode apresentar diversas vertentes, tendo em vista que o consumidor idoso não é somente mais vulnerável que os consumidores comuns por ter idade avançada, mas também muitas vezes por ter a saúde frágil, por viver sozinho, por não ter acesso a informações, por ser analfabeto ou semianalfabeto, ou por ser pobre, por exemplo. Uma dessas condições já é o suficiente para que o consumidor idoso seja considerado hipervulnerável, sendo que ainda, em alguns casos é possível que o idoso possua todas essas condições juntas.

Os fornecedores com sua potencial vantagem econômica frente a consumidores tão frágeis, muitas vezes se aproveitam para impingir-lhes produtos ou serviços, face à sua falta de informação e entendimento no momento em que adquire um produto ou contrata um serviço, tornando-o hipervulnerável no mercado de consumo.

O prefixo *hiper* deriva do termo grego *hypér* e serve para designar um alto grau, ou aquilo que excede a medida normal. Uma vez acrescentado este à palavra *vulnerabilidade*, obtém-se uma situação de intensa fragilidade, que supera os limites do que seria uma situação de fraqueza. Na ótica do consumidor idoso, tratá-lo como hipervulnerável significa compreender que a sua idade potencializa sua fragilidade como consumidor, exigindo-lhe um tratamento especial.⁴²

É óbvio que existem idosos mais ativos que outros, que chegam a idade mais avançada sem que possuam doenças, que são bem instruídos, que possuem o apoio da família, e que certamente conseguem viver em sociedade dignamente, sem ser vítima dos abusos dos fornecedores. Porém, inegável que a proteção aos mais fracos deve existir e deve ser satisfatória, e é sobre tais idosos que não possuem condições de protegerem a si mesmos, e que não tem ninguém

⁴¹ BRAGA, Perola Melissa Vianna. **Curso de Direito do Idoso**. São Paulo: Atlas, 2011, p. 1.

⁴² SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores Hipervulneráveis: A Proteção do Idoso no Mercado de Consumo**. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 217-218.

de sua confiança que possa lhe auxiliar em suas atividades que tratar-se-á neste trabalho.⁴³

Porém, o problema aqui enfatizado não gira somente em torno da má-fé dos fornecedores, mas também depara-se com todo um contexto social, onde as dificuldades enfrentadas pelos consumidores hipervulneráveis são gritantes. São dificuldades como, não compreender o texto expresso em lei, o qual versa justamente sobre seus direitos, sem mencionar as pessoas analfabetas que não possuem condição nem de ler por si só, e os problemas de saúde enfrentados pelos idosos, que os levam a aceitar muitas vezes qualquer tipo de negócio para obterem a ajuda necessária para a sua cura ou tratamento, por exemplo.

Hoje, em um mundo em que ter significa muito mais do que ser, os fornecedores passaram a ver nos consumidores hipervulneráveis oportunidades de lucro fácil, o que não pode ser admitido em hipótese alguma, pois tais consumidores são os que mais necessitam de cuidado e atenção dentro do mercado de consumo, e os que mais deveriam ter vantagens na aquisição de produtos e serviços frente às suas desvantagens inerentes.

3.1 PRÁTICAS ABUSIVAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM DESFAVOR DOS CONSUMIDORES IDOSOS

Desde a criação do Código de Defesa do Consumidor no ano de 1990, a proteção dos consumidores aumentou significativamente, porém, as relações de consumo cresceram de forma muito mais rápida. Assim, mesmo que o Código de Defesa do Consumidor garanta direitos e obrigações importantes ao consumidor, há situações que ainda necessitam de maior atenção, como é o caso das práticas abusivas nas relações de consumo em desfavor dos consumidores idosos, devido a sua relevância jurídica e social.

O consumo está presente diariamente na vida de cada pessoa, assim, as práticas comerciais necessitaram de regulamentação, a qual foi realizada com o Código de Defesa do Consumidor que regula as relações de consumo.⁴⁴

⁴³ BRAGA, Perola Melissa Vianna. **Curso de Direito do Idoso**. São Paulo: Atlas, 2011, p. 01-05.

⁴⁴ BENJAMIN, P.A. et. al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: Comentado pelos Autores do Anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 259-260.

Não se conceituam facilmente práticas comerciais. Em face da mutabilidade do mercado, em particular na era da sociedade de consumo, aquilo que hoje se manifesta como prática comercial, amanhã, no bojo da transformação das necessidades mercadológicas, pode simplesmente desaparecer ou perder a atualidade. É mais simples, pois, dizer o que elas não são, por um critério de exclusão. Por esse prisma negativo, as práticas comerciais opõem-se às práticas de produção. De modo simplificado, ainda nessa linha, prática comercial é o resíduo da produção, ou seja, é a face pós-produção da sociedade de consumo. Os bens de consumo têm, realmente, duas fases bem distintas em sua vida: a produção e a comercialização. As práticas comerciais dizem respeito a esta última.⁴⁵

As práticas comerciais são importantes para a sociedade, entretanto devem ser efetuadas sem que haja prejuízo ao consumidor, pois desde os primórdios das relações de consumo, algumas das práticas comerciais sofrem desvios de sua finalidade, surgindo assim as chamadas práticas abusivas, que são atos praticados pelo fornecedor que prejudicam demasiadamente o consumidor.

A intenção do ser humano em obter vantagem mediante a violação dos direitos de outrem, aproveitando-se de sua vulnerabilidade, é vergonhosa, porém, é isto que se vê quando ocorre a prática abusiva do fornecedor que obtém vantagem de sua posição nas relações de consumo em desfavor do idoso. Aproveitam-se da fraqueza do idoso, restringindo-lhe o exercício de sua digna cidadania.⁴⁶

Segundo Orlando Celso da Silva Neto, prática abusiva é aquela prática (ato, ação ou omissão) do fornecedor que ofende o ordenamento, a expectativa legítima do consumidor, a boa-fé, entre outros valores protegidos pelo ordenamento.⁴⁷

As “práticas abusivas” são ações e/ou condutas que, uma vez existentes, caracterizam-se como ilícitas, independentemente de se encontrar ou não algum consumidor lesado ou que se sinta lesado. São ilícitas em si, apenas por existirem de fato no mundo fenomênico.⁴⁸

As práticas abusivas vão na contramão do que a lei prega, e são assim, proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor e consideradas atos ilícitos

⁴⁵ BENJAMIN, P.A. et. al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: Comentado pelos Autores do Anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 260.

⁴⁶ VASCONCELOS, P. A. et. al. **A vulnerabilidade do consumidor perante o consumo contemporâneo**. Disponível em: http://ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=16941. Acesso em: 23/08/2016.

⁴⁷ NETO, Orlando Celso da Silva. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013, p. 512.

⁴⁸ NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 603.

pelo Código Civil, o qual dispõe em seu artigo 186 que, aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Além de considerar em seu artigo 187 que, comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico e social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.⁴⁹ A prática abusiva contraria o disposto no Código de Defesa do Consumidor, os princípios que o regem, bem como outras legislações que podem ser aplicadas de forma complementar ao Código de Defesa do Consumidor,⁵⁰ e podem ocorrer, antes, durante ou depois da contratação.⁵¹

O artigo 6º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, prevê como direito básico do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.⁵²

Conforme estudado no capítulo anterior, a vulnerabilidade do consumidor apresenta-se de várias formas, porém a vulnerabilidade do consumidor idoso, é agravada por ser ele portador de diversas formas de vulnerabilidade, que outros consumidores não possuem.

Efetivamente, e por diversas razões, há que se aceitar que os grupos dos idosos possui uma vulnerabilidade especial, seja pela sua vulnerabilidade técnica exagerada em relação a novas tecnologias (*home-banking*, relações com máquina, uso necessário da internet etc.); sua vulnerabilidade fática quanto à rapidez das contratações; sua saúde debilitada; a solidão de seu dia-a-dia que transforma um vendedor de porta-em-porta, um operados de *telemarketing*, talvez na única pessoa com a qual tenham contato e empatia naquele dia; sem falar na sua vulnerabilidade econômica e jurídica.⁵³

Assim, é possível notar que os idosos são um dos tipos de consumidores mais suscetíveis a serem vítimas de práticas abusivas, as quais encontram-se elencadas de forma exemplificativa no artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, e deixam o consumidor ainda mais vulnerável e prejudicando-o

⁴⁹ BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 169.

⁵⁰ NETO, Orlando Celso da Silva. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013, p. 512.

⁵¹ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 228.

⁵² BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 802.

⁵³ MARQUES. P.A. et. al. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 893-894.

demasiadamente, sendo que tais práticas por parte dos fornecedores são consideradas ilícitas.⁵⁴ Além das práticas abusivas elencadas no artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, outras podem ser encontradas em diversos artigos, e além destas previstas no referido Código, que são as mais comuns na sociedade brasileira, nada impede que outras sejam reconhecidas, tendo em vista a mudança constante no mercado de consumo atual.⁵⁵

Apesar da elevada importância de cada tipo de prática abusiva existente nas relações de consumo, tratar-se-á neste trabalho somente daquela constante no inciso IV, do artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor, especificamente quanto ao aproveitamento do fornecedor em detrimento ao hipervulnerável consumidor idoso, devido tanto a brevidade necessária neste trabalho quanto a sua relevância no cenário atual das relações de consumo.

Entende-se deva ser reforçada a proteção do consumidor idoso, visto que, pelo simples fato de ser consumidor, em razão disso, já se trata de um agente vulnerável. Somada essa característica ao avanço da idade como fator debilitante do ser humano, observa-se estar se tratando de um sujeito hipervulnerável [...] podemos enaltecer a necessidade de estarmos prontos para lidar juridicamente com idosos, que, embora velhos temporalmente, são novos sujeitos de direitos, merecendo cuidado e respeito.⁵⁶

No artigo 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, consta que 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.⁵⁷

Ou seja será considerada abusiva a prática do fornecedor que diante de um consumidor vulnerável em virtude de sua idade, como no caso do consumidor idoso, diferente dos consumidores que o fornecedor está acostumado a receber, aproveita-se de tal vulnerabilidade e pressiona-o ou até mesmo força-o a adquirir algum produto ou serviço.⁵⁸

⁵⁴ BENJAMIN, P.A. et. al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: Comentado pelos Autores do Anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 374-375.

⁵⁵ *Ibidem*, p. 375-376.

⁵⁶ SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores Hipervulneráveis: A Proteção do Idoso no Mercado de Consumo**. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 165.

⁵⁷ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 805.

⁵⁸ NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 612-613.

A proteção conferida no inciso, é claro, não se restringe às vendas por impulso. [...] Basta que o fornecedor tenha se prevalecido da vulnerabilidade especial decorrente da idade, da saúde, do conhecimento ou da condição social do consumidor, o que consubstancia disposição "aberta" a abranger uma gama de situações mais ampla do que apenas as vendas por impulso.⁵⁹

Quando o consumidor for lesado por uma prática abusiva este pode ser compensado mediante indenização, tanto de cunho patrimonial quanto moral, em conformidade com o artigo 927 do Código Civil, que estabelece que aquele que, por ato ilícito causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Porém, ainda que não exista algum tipo de dano ao consumidor continua tal prática sendo vedada, sendo que o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor, ou seja, deverá reparar os danos que o consumidor sofreu independentemente de culpa.⁶⁰

O fornecedor que incorre nas práticas abusivas sofrerá sanção administrativa, ou até mesmo penal, de acordo com a particularidade de sua conduta⁶¹, sendo que tais sanções ao fornecedor serão estudadas no próximo capítulo.

3.1.1 O Estatuto do Idoso (lei 10.741-03) e a Política Nacional do Idoso (lei 8.842-94)

De acordo com o previsto no artigo 1º do Estatuto do Idoso, são consideradas idosas pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, e em conformidade com o artigo 2º da Política Nacional do Idoso, é considerada idosa a pessoa maior de sessenta anos de idade. Sendo que, ambas as leis visam garantir que dos direitos fundamentais do idoso sejam preservados.⁶²

Os direitos fundamentais e o princípio da dignidade da pessoa humana refletem diretamente na pessoa do idoso, a qual na maioria das vezes é tão frágil que necessita da intervenção do Estado para sua proteção, pra que seja garantido que os anos finais de sua vida sejam vividos da melhor forma possível, pois o mínimo que se pode receber de tais anos, vividos, trabalhados, talvez até

⁵⁹ FERRAZ, Sérgio Valladão. **Práticas comerciais abusivas e sociedade de consumo**. Disponível em: http://ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=16941. Acesso em: 25/08/2016.

⁶⁰ ALMEIDA, João Batista de. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 130.

⁶¹ *Ibidem*, p.127.

⁶² BRASIL. **Estatuto do Idoso**. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 1.131.

muito sofridos é ter a garantia da dignidade de um final de vida sem perturbações a sua tranquilidade, tanto merecida.⁶³

O fim da vida é algo concreto e certo na vida de todo ser humano, e o que antecipa este fim, propriamente dito, é a velhice, porém ainda vê-se na sociedade relutância em aceitar tal fato, e principalmente em conceber que todos nós estaremos na condição de idosos algum dia, falta respeito ao nosso próprio futuro que hoje está espelhado na vida de outrem.⁶⁴ Tal desrespeito talvez se deva ao fato de que no passado a velhice era associada a declínio, por isso ainda hoje, vemos reflexos de preconceito e abandono aos idosos. Importante ressaltar que não se pode generalizar o tratamento inadequado aos idosos a nível mundial, pois vê-se muita diferença de cultura para cultura, sendo que neste trabalho estuda-se somente de aspectos condizentes ao tratamento ao idoso no Brasil.

O envelhecimento passou a ter importância social não há muito tempo, pois a população era mais jovem, e morria-se mais cedo. Hoje, porém, a velhice é uma questão social importante a ser analisada, pois as necessidades da população que precisa de cuidados especiais aumentou.⁶⁵

Percebendo as consequências que o envelhecimento populacional ainda traria para as sociedades, Metinov divulgou para a comunidade científica a necessidade de se estruturar um novo ramo do conhecimento ao qual intitulou de gerontologia. O objetivo desse novo saber seria conhecer o fenômeno do envelhecimento em sua totalidade. Ao elaborar o nome para a ciência que seria encarregada de estudar o envelhecimento, Metinov recorreu a dois radicais gregos: gero, que significa velho, digno, e logia, que significa estudo, tratado, ciência. Veja-se que o radical gero, além de significar velho, também significa digno, donde se conclui que o homem velho não é inferior ao homem jovem. A idade não subtrai do homem a sua natureza, muito menos os seus direitos essenciais.⁶⁶

A igualdade entre os consumidores só pode existir devidamente quando houver tratamento igual aos que são iguais, e um tratamento diferenciado aos que dele necessitam, como no caso dos consumidores idosos. É manter essa igualdade dando tratamento diferenciado a certas pessoas, que o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, em conjunto com a Política Nacional das Relações de consumo e com a Política Nacional do Idoso fazem, estabelecendo

⁶³ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 40-47.

⁶⁴ SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores Hipervulneráveis: A Proteção do Idoso no Mercado de Consumo**. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 163.

⁶⁵ RAMOS, Paulo Roberto Barbosa. **Curso de Direito do Idoso**. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 31-32.

⁶⁶ *Ibidem*, p. 32.

normas que ajudam a mantê-los em igualdade.⁶⁷

O artigo 230 da Constituição Federal dispõe que a família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando a participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida, sendo que em seu § 1º prevê que os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em seus lares, e no § 2º que é garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos aos maiores de 65 anos.⁶⁸

No Estatuto do Idoso encontram-se diversas previsões condizentes com a proteção e defesa do consumidor idoso, facilitando sua atuação no mercado de consumo, como a prioridade no seu atendimento tanto em serviços públicos quanto privados (art. 3º), direito à saúde (arts. 15 ao 19), descontos de 50% (cinquenta por cento) em ingressos (art. 23), gratuidade nos transportes coletivos públicos urbanos e semiurbanos, exceto nos serviços seletivos e especiais, quando prestados paralelamente aos serviços regulares (art. 39), desconto de 50% (cinquenta por cento) no mínimo, no sistema de transporte coletivo interestadual, para os idosos que excederem as vagas gratuitas, com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos (art. 40), reserva, para os idosos, nos termos da lei local, de 5% (cinco por cento) das vagas nos estacionamentos públicos e privados (art. 41), prioridade e a segurança do idoso nos procedimentos de embarque e desembarque nos veículos do sistema de transporte coletivo (art. 42), internação do idoso (art. 48), obrigações das entidades de atendimento para com o idoso (art. 50).⁶⁹

Já a Política Nacional do Idoso em seu artigo 3º prevê que a família, a sociedade e o Estado têm o dever de assegurar ao idoso todos os direitos à cidadania, garantindo sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem-estar e o direito à vida. Prevê ainda que, o processo de envelhecimento diz respeito à sociedade em geral, devendo ser objeto de conhecimento e informação para todos, que o idoso não deve sofrer discriminação de qualquer natureza, que o idoso deve ser o principal agente e o destinatário das transformações a serem efetivadas, e que as diferenças econômicas, sociais, regionais e, particularmente, as contradições entre o meio rural e o urbano do Brasil deverão ser observadas pelos

⁶⁷ SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores Hipervulneráveis: A Proteção do Idoso no Mercado de Consumo**. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 150-153.

⁶⁸ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 74.

⁶⁹ BRASIL. **Estatuto do Idoso**. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 1.131-1.135.

poderes públicos e pela sociedade em geral, na aplicação da lei.⁷⁰

São estes, resumidamente, alguns direitos materiais implementados pelo Estatuto do Idoso e Pela Política nacional do Idoso ao consumidor idoso.⁷¹

4 A PROTEÇÃO E DEFESA DO ESTADO AO CONSUMIDOR IDOSO CONTRA PRÁTICAS ABUSIVAS

Até o presente momento neste trabalho percebe-se a evidente responsabilidade que é conferida ao Estado na proteção e defesa do consumidor idoso, sendo que para a manutenção de seus direitos o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso devem ser aplicados conjuntamente.

A proteção estatal se dá de forma preventiva, fiscalizadora e repressora. João Batista de Almeida explica cada uma delas respectivamente:

A tutela administrativa do consumidor manifesta-se de três formas: (a) pela instituição de legislação protetiva, desde leis ordinárias, federais e estaduais, até decretos, resoluções e portarias; (b) pela instituição e implementação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como pela atuação dos órgãos administrativos de defesa do consumidor, em nível federal, estadual e municipal, e, por fim, (c) por meio da fiscalização, do controle e da aplicação de sanções administrativas aos infratores.⁷²

A princípio neste tópico analisar-se-á a efetiva tutela conferida pela lei ao consumidor idoso. O Código de Defesa do Consumidor não trás em seu texto mais que o disposto em seu artigo 39, inciso IV, quanto a proteção especial ao consumidor idoso. Da mesma forma o Estatuto do Idoso, apesar de instrumento imprescindível na defesa dos direitos dos idosos, e de algumas medidas lá previstas facilitarem a atuação do consumidor idoso no mercado de consumo, não trás medidas significativas para a proteger e defender o consumidor idoso, quanto à coibir as práticas abusivas que prevalecem sobre tais consumidores.

Para que a proteção e defesa do consumidor idoso fosse realmente efetivada necessário seria alterações e implementações no texto do Código de Defesa do Consumidor, onde se daria a atenção devida e merecida aos

⁷⁰ BRASIL. **Política Nacional do Idoso**. Lei nº 8.842, de 04 de janeiro de 1994. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

⁷¹ NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 619.

⁷² ALMEIDA, João Batista de. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 190.

consumidores idosos, com medidas que os protegessem e facilitassem a atuação destes no mercado de consumo, sem que fossem vistos como alvos fáceis dos fornecedores.

Ainda que a lei fosse impecável em relação aos consumidores idosos como vítimas de práticas abusivas, esta ainda não seria suficiente para que houvesse sucesso na proteção do consumidor idoso, pois necessária seria a aplicação prática da lei, ou seja, de nada adianta um texto de lei primordial se não existe a devida estrutura para sua aplicação prática.

4.1 ATUAÇÃO DOS ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS E AS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A defesa e proteção do consumidor, conforme estudado anteriormente, somente pode ser concretizada com a efetiva aplicação da lei na realidade social em que se vive. Tal aplicação é dever do Estado, o qual possui a obrigação de promover a proteção e defesa do consumidor, de por meio de seus órgãos, entidades, e agências reguladoras.⁷³

O Decreto nº. 2.181 de 20 de março de 1997, dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor. Tal Decreto é considerado um regulamento geral do Código de Defesa do Consumidor, havendo ainda a possibilidade de legislação complementar dos Estados e Municípios.⁷⁴

Em conformidade com o disposto no artigo 2º do Decreto acima referido, bem como com o disposto no artigo 105 do Código de Defesa do consumidor, integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor.⁷⁵

A União exerce sua competência na administração da proteção e

⁷³ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 590.

⁷⁴ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 193.

⁷⁵ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 805.

defesa do consumidor por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Compete ainda à União, a regulação das atividades econômicas que se dá por meio das agências reguladoras, as quais possuem a função, de acordo com Bruno Miragem, de regular a prestação de serviços públicos delegados e mesmo de setores da atividade privada, em que a intervenção do Estado é exigência do interesse público.⁷⁶

De acordo com o artigo 106 do Código de Defesa do Consumidor, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico, ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor; II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado; III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias; IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação; V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente; VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições; VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores; VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços; IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais; XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.⁷⁷

A Lei 8.842 de 04 de janeiro de 1994 além de dispor sobre a Política Nacional do Idoso, cria também o Conselho Nacional do Idoso, o qual é regulamentado pelo Decreto 5.109, de 17 de junho de 2004, que versa sobre a composição, estruturação, competências e funcionamento do Conselho Nacional dos Direitos do Idoso (CNDI).⁷⁸ São funções do Conselho Nacional do Idoso, conforme o disposto no artigo 2º do referido Decreto, elaborar as diretrizes, instrumentos,

⁷⁶ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 593.

⁷⁷ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 811.

⁷⁸ BRASIL. **Política Nacional do Idoso**. Lei nº 8.842, de 04 de janeiro de 1994. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

normas e prioridades da política nacional do idoso, bem como controlar e fiscalizar as ações de execução.⁷⁹ Ainda quanto aos Conselhos dos Idosos, o artigo 7º da Lei 10.741 de 01 de outubro de 2003, impõe aos Conselhos Nacional, Estaduais, do Distrito Federal e Municipais do Idoso, zelar pelo cumprimento dos direitos do idoso.⁸⁰

Segundo Marco Antonio Vilas Boas o Conselho Nacional do Idoso é um órgão permanente, paritário e deliberativo, composto por representantes dos órgãos e entidades públicas e da sociedade civil ligada à área.⁸¹

Um órgão de destaque, antigo, e conhecido na proteção e defesa dos consumidores sem dúvidas é o Procon,⁸² cujas função de acordo com os dizeres de José Geraldo Brito Filomeno são: propositura de ações judiciais, orientação [...], recebimento, análise, avaliação e encaminhamento de reclamações, consultas, denúncias ou sugestões, apresentadas por consumidores ou entidades representativas etc.⁸³

Existem alguns órgãos administrativos que atuam na proteção e defesa dos consumidores e dos idosos, mas infelizmente não cabe neste trabalho deveras extensões acerca de suas funções e competências, que diga-se de passagem são extremamente importantes. Óbvio que a função destes órgãos se encaixa perfeitamente na proteção dos idosos como consumidores que são, porém, o que cabe aqui analisar são suas contribuições específicas ao consumidor idoso, na proteção contra as práticas abusivas que lhes são direcionadas.

A primeira conclusão a que chega-se da análise acerca da existência de órgãos tanto públicos quanto privados, entidades, e agências reguladoras que atuam na defesa do consumidor e do idoso, é que nenhum destes constitui tutela específica ao consumidor idoso.

O decreto 2.181 de 20 de março de 1997 em seu artigo 12, inciso V, reconhece como prática infrativa, da mesma forma que o artigo 39, inciso IV, do

⁷⁹ BRASIL. **Decreto nº 5.109, de 17 de junho de 2004**. Dispõe sobre a contraposição, estruturação, competências e funcionamento do Conselho Nacional dos Direitos do Idoso – CNDI, e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

⁸⁰ BRASIL. **Estatuto do Idoso**. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 1.131.

⁸¹ BOAS, Marco Antonio Vilas. **Estatuto do Idoso Comentado**: Artigo por Artigo. 4. Ed. Forense. p. 169.

⁸² ALMEIDA, João Batista de. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 196

⁸³ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 185.

Código de Defesa do Consumidor reconhece como prática abusiva, 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.⁸⁴ E outra vez de forma relacionada ao prescrito no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor, que trata das sanções administrativas, o decreto 2.181 de 20 de março de 1997 em seu artigo 18, cuida das penalidade administrativas, quais sejam:

I - multa; II - apreensão do produto; III - inutilização do produto; IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente; V - proibição de fabricação do produto; VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços; VII - suspensão temporária de atividade; VIII - revogação de concessão ou permissão de uso; IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade; XI - intervenção administrativa; XII - imposição de contrapropaganda.⁸⁵

O artigo 26, inciso VII, do Decreto nº 2.181 de 20 de março de 1997 prevê como circunstância agravante às penalidades dispostas no artigo 18, ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos.⁸⁶

As sanções administrativas não são consideradas taxativas,⁸⁷ e resultam do adequado processo administrativo em defesa do consumidor. Podem ser classificadas em: pecuniárias (inciso I), objetivas (incisos II a VI) e subjetivas (incisos VII a XII). Importante esclarecer que as sanções administrativas decorrentes de processo administrativo são diferentes das decorrentes de processos judiciais, sendo que estas podem existir cumulativamente e sem prejuízo das demais responsabilidades civis.⁸⁸

O processo administrativo terá início mediante ato, por escrito, da autoridade competente, lavratura de auto de infração e reclamação (art. 33), seguindo-se a notificação do infrator para, em dez dias, apresentar defesa (art. 42). Em seguida, será instruído e julgado na esfera de atribuição do órgão que o tiver instaurado (art. 43). A decisão administrativa conterá

⁸⁴ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 805.

⁸⁵ BRASIL. **Decreto nº 2.118, de 20 de março de 1997**. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 1748.

⁸⁶ *Ibidem*, p. 1148.

⁸⁷ ALMEIDA, João Batista de. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 206.

⁸⁸ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 627-629.

relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e a gradação da pena (art. 46). Julgado o processo, se procedente, será o infrator notificado para recolher a multa, em dez dias, ou apresentar recurso (art. 46, § 2o). Das decisões administrativas caberá recurso, em dez dias, a superior hierárquico, que proferirá decisão definitiva (art. 49). Em caso de não pagamento da multa, será o débito inscrito em dívida ativa do órgão que houver aplicado a sanção, para subsequente cobrança executiva (art. 55).⁸⁹

O processo administrativo no Âmbito Federal pela Lei nº. 9.784 de 29 de janeiro de 1999.⁹⁰

Quanto as falhas nas prestações da tutela ao consumidor idoso pelos órgãos administrativos, evidencia-se que são várias as medidas que poderiam ser concretizadas para que o consumidor idoso fosse protegido de práticas abusivas.

Uma das principais causas para que o consumidor idoso não seja protegido da forma correta, é que a maioria deles mal conhece os direitos que possuem. A implementação de mecanismos que levassem informações aos consumidores idosos acerca de seus direitos, de forma simples e clara é fundamental para sanar tal desconhecimento, que facilita a ocorrência da prática abusiva, sendo necessário que haja maior informação e consequentemente conhecimento da existência de seus direitos para que possam exigir o cumprimento destes.

Os órgãos governamentais (SDE, Procons etc.), os meios de comunicação e a sociedade civil (inclusive OAB e associações) deveriam juntar-se num esforço comum para levar ao consumidor as informações mínimas sobre seus direitos e os órgãos a que deve recorrer, com indicação de endereço e telefone, conscientizando-o e tornando-o preparado para defender-se.⁹¹

Além da informação imediata que deveria chegar ao consumidor idoso, a educação acerca dos direitos do consumidor e do idoso em escolas também seria, uma solução a longo prazo para o surgimento de um consumidor bem informado no futuro.⁹²

Uma outra opção na atuação dos órgãos de defesa do consumidor

⁸⁹ ALMEIDA, João Batista de. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 221.

⁹⁰ BRASIL. **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999**. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 1.782.

⁹¹ ALMEIDA, João Batista de. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 317.

⁹² GRAEFF, Bibiana; BESTETTI, Maria Luiza. **O Envelhecimento Acelerado da População Preocupa Rio Grande do Sul**. Porto Alegre. Disponível em: <<http://zerohora.clicrbs.com.br/rs/vida-e-estilo/bem-estar/noticia/2012/07/confira-cinco-propostas-para-as-cidades-se-prepararem-para-o-envelhecimento-da-populacao-3833298.html>>. Acesso em: 24/09/2016.

seria proporcionar atendimento qualificado aos consumidores idosos, ou seja, disponibilizar pessoas treinadas para atender tais consumidores, em virtude da sua evidente fragilidade.⁹³ Além disso, punições mais severas aos fornecedores que abusam do direito dos consumidores idosos seriam de grande valia na coibição das práticas abusivas, vez que desencorajariam tal prática dos fornecedores.

Por fim, denota-se que apesar da legislação ser ampla ao tratar dos órgãos administrativos atuantes na defesa do consumidor, e estes possuírem diversas funções, as quais são parcialmente cumpridas, seria ainda necessário algumas mudanças para que todas as suas funções fossem devidamente cumpridas, para a criação de órgãos que tratassem especificamente da proteção e defesa do consumidor idoso e para facilitar o acesso destes a tais órgãos.

4.1.1 O Poder Judiciário e o Acesso à Justiça

Após a ocorrência da prática abusiva em desfavor do idoso, ou seja, após o consumidor idoso ter sofrido lesão em seu direito, este deve procurar saná-la através dos órgãos administrativos oferecidos pelo Estado. Resultando infrutífera a ação dos órgãos administrativos, ao consumidor idoso ainda restará socorrer-se ao Poder Judiciário para a reparação da lesão sofrida.

São várias as medidas judiciais que podem facilitar a defesa tanto dos consumidores em geral, quanto do idoso em juízo, pois estes, de acordo com Flávio Tartuce têm algumas prerrogativas que diferenciam seu tratamento processual dos demais sujeitos, como forma de equilibrar a disputa processual.⁹⁴ Desta forma, tratar-se-á a seguir brevemente de algumas dessas medidas.

O artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor prevê como direito básico do consumidor, a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério o juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.⁹⁵

Na maior parte das vezes, no processo judicial, incumbe à parte

⁹³ ALMEIDA, João Batista de. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 322.

⁹⁴ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. 4. ed. São Paulo: Método, 2015, p. 535-937.

⁹⁵ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 802.

autora o ônus da prova, porém, diante de algumas situações o juiz pode verificar a necessidade de inversão desse ônus.⁹⁶ Assim, inversão do ônus da prova ocorre quando o juiz verifica a existência de indícios de veracidade das alegações da parte, com a demonstração mínima de seu direito, ou quando o juiz reconhece a hipossuficiência do consumidor, onde este por diversos fatores não possui condições adequadas de defender-se em juízo. No caso do consumidor idoso, tal hipossuficiência é facilmente identificada, pois evidente a sua fraqueza.⁹⁷ Rizzatto Nunes aduz que, uma vez determinada a inversão do ônus da prova, caberá ao réu arcar com o ônus econômico de sua produção.⁹⁸

No que versa sobre a tutela processual do consumidor, a defesa dos interesses e direitos destes e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo, em conformidade com o disposto no artigo 81 do Código de defesa do Consumidor.⁹⁹

Tratando-se do ajuizamento de ações pelos consumidores, o estabelecimento do Juizados Especiais Cíveis pela Lei 9.099 de 26 de setembro de 1995, foi um grande marco na sua tutela em juízo.¹⁰⁰ Estes trouxeram ao Poder Judiciário, oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação, como orientação no processo, conforme o disposto no artigo 2º da referida lei.¹⁰¹ À aqueles que optavam pelo não ajuizamento de processos em virtude da morosidade da justiça e de seu elevado custo, o Juizado Especial Cível é de grande utilidade vez que possui forma simples, rápida e ausência de custas processuais.

O demandante no Juizado Especial Cível Estadual pode optar por exigir seus direitos sem a presença de advogado nas ações em cujo valor da causa não ultrapasse 20 salários mínimos, sendo que nas ações cujo valor seja relativo a no mínimo 20 e não superior a 40 salários mínimos, a presença de advogado será

⁹⁶ MELO, Nehemias Domingos de. **Da Defesa do Consumidor em Juízo por danos Causados em Acidentes de Consumo**. São Paulo: Atlas S.A, 2010, p. 163-164.

⁹⁷ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 534.

⁹⁸ NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 938.

⁹⁹ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 809.

¹⁰⁰ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 525.

¹⁰¹ BRASIL. **Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 1661-1662.

imprescindível. Já nos Juizados Especiais Federais, o teto para ajuizamento de ações sem a presença de advogado é de 60 salários mínimos, oportunizando-se a parte autora renunciar a valores excedentes a este teto.¹⁰²

Ainda quanto a facilitação do acesso ao Poder Judiciário do consumidor eventualmente lesado, o artigo 101 do Código de Defesa do Consumidor prevê que, na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos ou serviços, a ação pode ser proposta no domicílio do consumidor.¹⁰³ Já o artigo 80 do Estatuto do Idoso, estipula que as ações civis fundadas na proteção dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis ou homogêneos dos idosos deverão ser propostas no foro do domicílio do idoso interessado.¹⁰⁴

O artigo 51 do Estatuto do Idoso ainda dispõe que, as instituições filantrópicas ou sem fins lucrativos prestadoras de serviço ao idoso terão direito à assistência judiciária gratuita. Ainda no referido Estatuto, seu artigo 71 preceitua que, é assegurada prioridade na tramitação nos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, em qualquer instância.¹⁰⁵ Tal prioridade não cessa com a morte do idoso, sendo que em caso de litisconsórcio, ainda existirá o direito de prioridade de tramitação.¹⁰⁶

Outra medida processual importante que facilita a atuação dos que não possuem condições de arcar com os custos provenientes de um processo judicial, é a assistência judiciária gratuita¹⁰⁷, a qual possui escopo na Lei nº 1.060/50, bem como no artigo 5º, inciso LXXIV da Constituição federal.

Da mesma forma, importante nas reparações de danos aos consumidores, foi o reconhecimento pelo Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 12 da responsabilidade do fornecedor independentemente de culpa.¹⁰⁸

O Ministério Público de acordo com o artigo 127 da Constituição

¹⁰² FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 209.

¹⁰³ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 811.

¹⁰⁴ BRASIL. **Estatuto do Idoso**. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 1138.

¹⁰⁵ *Ibidem*, p. 1.135-1.137.

¹⁰⁶ JUNIOR, Roberto Mendes de Freitas. **Direitos e Garantias do Idoso**. 3. ed. São Paulo: Atlas S.^a, 2015, p. 154.

¹⁰⁷ DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 39.

¹⁰⁸ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 213.

Federal é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.¹⁰⁹ O artigo 81 e 82 do Código de Defesa do Consumidor cuidam das funções do Ministério Público na defesa do consumidor em juízo¹¹⁰, no mesmo sentido os artigos 72 ao 77 do Estatuto do Idoso, na defesa dos idosos em juízo.¹¹¹ Quanto a melhoria da atuação do Ministério Público Estadual na defesa e proteção dos consumidores idosos, seria interessante a implementação de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, bem como de Varas especializadas em relações de consumo, assim no interior de tais Varas, o consumidor idoso poderia ser tratado de forma diferenciada. Ou ainda, em cumprimento ao artigo 70 do Estatuto do Idoso, a efetiva implementação de Varas especializadas e exclusivas do idoso, onde nesta se trataria também da tutela do consumidor idoso especificamente.¹¹²

A Defensoria Pública é outra instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5º, LXXIV.¹¹³

As medidas acima expostas facilitam o acesso à justiça pelo consumidor idoso. Porém, para Bruno Miragem a compreensão do acesso à justiça abrange não apenas a possibilidade de acesso às vias judiciais, mas também o acesso ao direito, determinando providências no sentido de tornar o direito conhecido e permitindo o acesso a uma decisão justa.¹¹⁴

Dessas lições, extrai-se que respeitar o idoso é questão de cidadania. Mais: atender aos anseios do consumidor idoso, respeitando-o na sua vulnerabilidade exacerbada, com respeito ao seu direito de informação diferenciada, é também um exercício de cidadania.¹¹⁵

De tudo exposto, evidencia-se que a tutela do consumidor idoso em

¹⁰⁹ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 46-47.

¹¹⁰ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 810.

¹¹¹ BRASIL. **Estatuto do Idoso**. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 1137.

¹¹² DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 40.

¹¹³ BRASIL. **Lei complementar nº 80 de 12 de janeiro de 1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

¹¹⁴ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 528-529.

¹¹⁵ AFONSO, Luiz Fernando. **Publicidade Abusiva e Proteção do Consumidor Idoso**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 190.

juízo apresenta vários aspectos processuais que facilitam a sua defesa, porém, a implementação de medidas que o auxilie a exercer o direito de acesso à justiça, faria com que a reparação dos danos sofridos em virtude das práticas abusivas efetuadas pelo fornecedor, fossem cada vez acessíveis ao consumidor idoso.

3 CONCLUSÃO

Apesar de hoje existir, em complementação ao diploma Constitucional, ao Código de Defesa do Consumidor, ao Estatuto do Idoso e a outras leis, os órgãos que atuam na defesa do consumidor, ainda, infelizmente, existem, de forma preocupante, consumidores que desconhecem a existência de tais órgãos e muito menos da proteção e de seus direitos defendidos em lei.

Se muitos dos consumidores, em geral, desconhecem os seus direitos, quem dirá os consumidores idosos que dependem muitas vezes de outras pessoas, e possuem acesso restrito à informação, em sua maioria. Tal desinformação, em meio a outros problemas socioculturais enfrentados no Brasil, pode ser considerada como um dos principais fatores para a ocorrência de práticas abusivas em desfavor dos consumidores idosos, que assim são mantidas pelas empresas que não levam em consideração a fragilidade e a dignidade desse consumidor, pelo contrário, visam obter lucro a qualquer custo em vez de lhes proporcionar melhores condições para acesso à seus produtos e serviços.

Conclui-se assim que a principal causa da ocorrência de práticas abusivas em desfavor dos consumidores idosos é a falta informação, e de auxílio aos mesmos, o que conseqüentemente geram a dificuldade de acesso à letra da lei, aos órgãos administrativos, e à justiça, inutilizando-os. Não é possível ao consumidor idoso reclamar do abuso de um direito se nem mesmo o conhece, ou se o conhece, prefere arcar com as conseqüências do problema à se indispor à morosidade e dificuldade encontrada quando se quer pôr em prática os direitos que tem. É necessária a conscientização tanto da sociedade em geral, quanto do consumidor idoso, acerca de como a prática abusiva ocorre e como se pode exigir a responsabilização do fornecedor.

Por outro lado, partindo do pressuposto de que parte dos consumidores idosos possuem conhecimento sobre como exigir que seus direitos sejam cumpridos, falhas também neste contexto são evidenciadas, vez que ainda

são inúmeras as ocorrências de práticas abusivas contra consumidores idosos, devendo a lei ser melhorada para que haja proteção específica ao consumidor idoso. Os órgãos administrativos deveriam ser mais atuantes na realidade destes consumidores, o poder judiciário poderia ser mais rígido em relação a condenação em indenizações às empresas que abusam do direito dos consumidores, desestimulando assim a prática abusiva, e ainda, melhorar o acesso dos consumidores aos seus direitos.

Quanto às punições tanto administrativas como judiciais ao fornecedor que abusa do direito do consumidor idoso, afere-se que estas poderiam ser mais severas para desencorajar tais fornecedores, porém, acredita-se que a punição isolada não é o suficiente para coibir as práticas abusivas, esta é somente parte da solução dos problemas enfrentados. É imprescindível que haja instrumentos que auxiliem na prevenção, bem como na identificação da prática abusiva.

Coibir as práticas abusivas em desfavor dos idosos trata-se de um ato de cidadania, bem como questão de ordem pública, pois somente assim estes poderão exercer seu direito de atuação livre no mercado de consumo, sem interferências negativas.

REFERÊNCIAS

ABREU, Paula Santos. **A Globalização e a Proteção do Consumidor como Direito Fundamental**. UniCEUB Centro Universitário de Brasília. Prismas: Direito, Políticas Públicas e Mundialização (substituída pela **Revista de Direito Internacional**). Vol. 2, Janeiro/Junho (2005). ISSN: 1809-9602 (impresso) – ISSN: 1808-7477 (on-line).

AFONSO, Luiz Fernando. **Publicidade Abusiva e Proteção do Consumidor Idoso**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 190. ISBN: 978-85-224-8022-7.

ALMEIDA, João Batista de. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. 7ª edição. São Paulo: Saraiva, 2009. ISBN: 978-85-02-13954-1.

AMARAL, Luiz Otavio de Oliveira. **Teoria Geral do Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. ISBN: 978-85-203-3767-7.

ANDRADE, Fabiano Silva de. **Vulnerabilidade das pessoas idosas nas relações**

de consumo: Idoso no código de defesa do Consumidor. Disponível em: <<https://fabianompt.jusbrasil.com.br/artigos/159414758/vulnerabilidade-da-pessoa-idosa-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 02 set. 2016.

ATLAS, Equipe. **Código de Defesa do Consumidor: Lei Nº 8.078, de 11-9-1990, Legislação Complementar, Legislação Relacionada e Índice Remissivo**. 26ª edição. São Paulo. Atlas, 2013. ISBN: 978-85-224-7645-9, ISBN: 978-85-224-7691-6.

BRAGA, Perola Melissa Vianna. **Curso de Direito do Idoso**. São Paulo: Atlas, 2011. ISBN: 978-85-224-6349-7, eISBN: 978-85-224-8014-2.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21ª edição. São Paulo: Saraiva, 2016.

_____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 21ª edição. São Paulo: Saraiva, 2016.

_____. **Decreto nº 5.109, de 17 de junho de 2004**. Dispõe sobre a contraposição, estruturação, competências e funcionamento do Conselho Nacional dos Direitos do Idoso – CNDI, e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

_____. **Estatuto do Idoso**. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 1138.

_____. **Lei complementar nº 80 de 12 de janeiro de 1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

_____. **Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 1837.

_____. **Política Nacional do Idoso**. Lei nº 8.842, de 04 de janeiro de 1994. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

BOAS, Marco Antônio Vilas. **Estatuto do Idoso Comentado Artigo por Artigo**. 4ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2014. ISBN: 978-85-309-5456-7.

DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014. ISBN: 978-85-224-8812-4, ISBN: 978-85-224-8813-1 (PDF).

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso Fundamental de Direito do Consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2014. ISBN: 978-85-224-9064-6, ISBN: 978-85-224-9065-3 (PDF).

GRAEFF, Bibiana; BESTETTI, Maria Luiza. **O Envelhecimento Acelerado da População Preocupa Rio Grande do Sul**. In: Zero Hora, Porto Alegre, 27.07.2012. Disponível em: <<http://zerohora.clicrbs.com.br/rs/vida-e-estilo/bem-estar/noticia/2012/07/confira-cinco-propostas-para-as-cidades-se-prepararem-para-o-envelhecimento-da-populacao-3833298.html>>. Acesso em: 24 set. 2016.

GRINOVER, Ada Pellegrini al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto**. 10ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2011. Volume I. ISBN: 978-85-309-3558-0.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pirâmide etária do Brasil referente ao ano 2000**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>>. Acesso em: 24 ago. 2016.

_____. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pirâmide etária do Brasil referente ao ano 2016**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>>. Acesso em: 24 ago. 2016.

_____. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pirâmide etária do Brasil referente ao ano 2030**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>>. Acesso em: 24 ago. 2016.

FERRAZ, Sérgio Valladão. **Práticas Comerciais Abusivas e Sociedade de consumo**. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10574>. Acesso em: 06 set. 2016.

FREITAS JUNIOR, Roberto Mendes de. **Direitos e Garantias do Idoso, Doutrina,**

Jurisprudência e Legislação. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2015. ISBN: 978-85-224-9380-7, ISBN: 978-85-224-9381-4 (PDF).

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor.** 4ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. ISBN: 8520346693, 9788520346693.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de defesa do Consumidor.** 4ª edição. Revista dos Tribunais, 2013. ISBN: 978-85-203-4812-3.

MARTORELLI, Andréa Siqueira. **A Tutela Jurídica do consumidor Idoso: Um Reconhecimento da Vulnerabilidade Extrema.** Disponível em: <http://www.fat.edu.br/saberjuridico/publicacoes/edicao11/convidados/A%20TUTELA%20JUR%CDDICA%20DO%20CONSUMIDOR%20IDOSO%20%20UM%20RECONHECIMENTO%20DA%20VULNERABILIDADE%20EXTREMA%20%281%29.pdf>. Acesso em: 16 out. 2016.

MELO, Nehemias Domingos de. **Da Defesa do Consumidor em Juízo por danos Causados em Acidentes de Consumo.** São Paulo: Atlas S.A, 2010, p. 163-164. ISBN: 978-85-224-5763-2, eISBN: 978-85-224-7066-2.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** 8ª edição. São Paulo: Saraiva, 2015. ISBN: 978-85-02-61628-8.

PINTO, Marcos Felipe Arcoverde. **Análise da abusividade contra consumidores hipervulneráveis a partir de decisões do Superior tribunal de Justiça e do Código de Defesa do Consumidor.** Revista Pesquisas Jurídicas. ISSN 2316 – 6487 (v. 4, n. 1. jan./jun. 2015). Disponível em: <http://www.revistapesquisasjuridicas.com.br/ojs/index.php/RPJur/article/view/90/120> > Acesso em: 24 mar. 2016.

ROLLO, Arthur Luis Mendonça. **Responsabilidade Civil e Práticas Abusivas nas Relações de Consumo.** 1ª edição. São Paulo: Atlas, 2011. ISBN 978-85-2246-383-1.

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores Hipervulneráveis: A Proteção do Idoso no Mercado de Consumo.** São Paulo: Atlas S.A., 2014. ISBN: 978-85-224-8367-9, ISBN: 978-85-224-8549-9 (PDF).

SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. **Código de Defesa do Consumidor Anotado e Legislação Complementar.** 6ª edição. São Paulo: Saraiva, 2008. ISBN:

978-85-02-14314-2.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. ISBN: 978-85-309-4812-2.

TARTUCE, Flávio, NEVES, Daniel Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor - Direito Material e Processual**. 4ª edição. Método, 2015. Volume Único. ISBN: 978-85-309-6268-5.