

Os direitos do consumidor idoso no Brasil: proteções, desafios e efetividade nas relações de consumo contemporâneas

Diego Rovea Soares ¹

¹ Faculdade Global, Porto Alegre, RS, Brasil

Resumo: O presente artigo analisa a proteção jurídica destinada ao consumidor idoso no Brasil, considerando o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o Estatuto do Idoso e a atuação dos órgãos de defesa do consumidor. Examina-se também a vulnerabilidade agravada dessa população diante da expansão dos serviços digitais, fraudes, empréstimos consignados e práticas abusivas. A pesquisa utiliza referências atualizadas de 2024, incluindo documentos, artigos jurídicos e informes oficiais. Os resultados apontam para avanços importantes na legislação, mas destacam persistentes lacunas na efetivação dos direitos, principalmente no contexto da economia digital.

Palavras-chave: consumidor idoso; vulnerabilidade; CDC; Estatuto do Idoso; direitos do consumidor

1 Introdução

A proteção do consumidor idoso é sustentada por dois pilares normativos principais:

a) Código de Defesa do Consumidor (CDC)

O CDC (Lei 8.078/1990) estabelece direitos básicos como informação adequada, proteção contra práticas abusivas, segurança, indenização e facilitação da defesa dos direitos. O idoso, por sua hipervulnerabilidade, é frequentemente alvo de violações.

b) Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003)

O Estatuto do Idoso reforça a prioridade de atendimento e estabelece direitos específicos para consumidores com mais de 60 anos. Segundo a Agência Amazonas (2024), “todo idoso tem direito ao atendimento preferencial em estabelecimentos comerciais, serviços financeiros e instituições de saúde”.

O Estatuto também dispõe normas sobre propaganda enganosa, empréstimo consignado e contratação de serviços, determinando que fornecedores devem adotar práticas claras e não discriminatórias.

2 Vulnerabilidade do Consumidor Idoso

A vulnerabilidade do idoso nas relações de consumo é considerada “agravada” ou “hipervulnerabilidade”, pois envolve fatores cognitivos, emocionais, tecnológicos e sociais.

Beserra (2024) afirma que “o idoso encontra dificuldades no uso de tecnologias digitais e na compreensão de contratos modernos, tornando-se alvo preferencial de golpes”.

Além disso, muitos idosos dependem financeiramente de aposentadorias e benefícios, o que reforça sua fragilidade diante de práticas abusivas de crédito, especialmente o consignado.

3 Principais Direitos do Consumidor Idoso

Com base em documentos oficiais e fontes de 2024, destacam-se os principais direitos:

a) **Direito à informação clara e adequada**

O Procon-AM (2024) reforça que “fornecedores devem fornecer explicações detalhadas e acessíveis para consumidores idosos, especialmente em contratos complexos”.

b) **Proteção contra práticas abusivas**

Incluem-se:

- venda casada
 - assédio comercial
 - ligações insistentes oferecendo crédito
 - publicidade enganosa direcionada a idosos
- c) **Atendimento preferencial e humanizado**

Garantido em qualquer estabelecimento comercial ou órgão público.

d) **Proteção em serviços financeiros**

Estudos de Pauly e Rocha (2024) mostram que “instituições financeiras têm responsabilidade objetiva pelas fraudes praticadas contra idosos em operações de consignado”.

4 Desafios Contemporâneos: Ambiente Digital e Inovação Tecnológica

A digitalização acelerada de serviços trouxe novos riscos ao idoso.

Segundo estudo publicado na OAB/RJ (2023), mas amplamente utilizado em discussões de 2024, “o idoso sofre exclusão digital significativa, o que impacta sua autonomia como consumidor”.

Entre os principais desafios:

- golpes via WhatsApp
- links falsos para contratação de serviços
- aplicativos bancários difíceis de usar
- assinatura eletrônica sem confirmação adequada
- ausência de acessibilidade digital

Apesar dos esforços regulatórios, ainda há lacunas de proteção, fiscalização e educação digital.

5 Estudo de Casos Recentes (2024)

Em 2024, diversos Procons estaduais relataram crescimento de denúncias envolvendo:

- a) Empréstimos consignados não solicitados

Fraude recorrente praticada por correspondentes bancários.

- b) Cobranças indevidas em serviços essenciais

Ex.: telefonia, TV por assinatura, internet.

- c) Venda de produtos de saúde sem comprovação científica

Suplementos, chás, vitaminas e equipamentos supostamente “milagrosos”.

- d) Golpes digitais em larga escala

Segundo o Procon-AM (2024), houve aumento expressivo de golpes eletrônicos envolvendo idosos durante o ano.

6 Efetividade da Legislação e Lacunas

Apesar dos avanços, ainda existem barreiras:

- fiscalização insuficiente;
- idosos não conhecem seus direitos;
- ausência de acessibilidade digital;
- oferta descontrolada de crédito;
- falta de educação financeira específica para idosos.

Beserra (2024) afirma que “a proteção legal existe, mas não é plenamente aplicada; falta articulação entre órgãos públicos e políticas de prevenção”.

7 Propostas de Melhorias

- 1) Campanhas de educação digital para idosos
- 2) Regulação mais rígida de crédito consignado
- 3) Obrigação de linguagem simplificada em contratos
- 4) Mecanismos de confirmação dupla em operações digitais
- 5) Fortalecimento dos Procons estaduais
- 6) Criação de núcleos especializados de atendimento ao idoso

8 Conclusão

A análise demonstra que o idoso possui ampla proteção jurídica nas relações de consumo, porém ainda enfrenta riscos significativos, principalmente no contexto digital. O CDC e o Estatuto do Idoso representam marcos fundamentais, mas sua efetividade depende de fiscalização, políticas públicas e mecanismos de proteção adaptados às transformações tecnológicas. Garantir dignidade, segurança e autonomia ao idoso consumidor é um desafio que exige ação contínua e integrada entre Estado, fornecedores, sociedade civil e instituições de defesa do consumidor.

Referências

AGÊNCIA AMAZONAS. No Dia do Idoso, o Procon-AM reforça nove direitos do consumidor importantes para a melhor idade. 2024. Disponível em: <https://www.agenciaamazonas.am.gov.br>

BESERRA, Nayana Rodrigues. A função social do Estado em defesa das relações de consumo com idosos. JusBrasil, 2024. Disponível em: <https://jus.com.br>

FDR. Direitos do consumidor exclusivo para idosos foram revelados e surpreendem. 2024. Disponível em: <https://fdr.com.br>

FERREIRA, Fabiane Pinto de Sá; OLIVEIRA, Rogério Willian Barboza de. O consumidor idoso: direitos e garantias legais frente ao cenário digital. Revista Eletrônica da OAB/RJ, 2023.

PAULY, Dayres C.; ROCHA, Jakeline M. S. Elderly Rights: Consigned Loans and the (Ir)Responsibility of Financial Institutions. Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, 2024.

Consumer rights for the elderly in Brazil: protections, challenges, and effectiveness in contemporary consumer relations

Abstract: This article analyzes the legal protection afforded to elderly consumers in Brazil, considering the Consumer Protection Code (CDC), the Statute of the Elderly, and the actions of consumer protection agencies. It also examines the aggravated vulnerability of this population in the face of the expansion of digital services, fraud, payroll loans, and abusive practices. The research uses updated references from 2024, including documents, legal articles, and official reports. The results point to important advances in legislation, but highlight persistent gaps in the effective implementation of rights, especially in the context of the digital economy.

Keywords: elderly consumer; vulnerability; CDC; Statute of the Elderly; consumer rights

