

## CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO: A armadilha do superendividamento para o consumidor idoso

Milra Lucena Vinhal de Freitas<sup>1</sup>  
Kávilla Fernandes dos Santos<sup>2</sup>  
Vanessa Cristina Moreira Carvalho<sup>3</sup>

### RESUMO

O superendividamento do consumidor idoso, especialmente em razão da contratação do cartão de crédito consignado, é o tema central deste artigo. Tal modalidade, embora amplamente promovida pelas instituições financeiras, tem se mostrado prejudicial a essa parcela da população, caracterizando-se, muitas vezes, por práticas abusivas. O estudo tem como objetivo identificar essas práticas e os principais desafios enfrentados pelos idosos, bem como avaliar a efetividade da Lei nº 14.181/2021 na proteção desse grupo vulnerável. A pesquisa, de natureza básica e abordagem qualitativa, adota metodologia exploratória e descritiva, fundamentando-se em análise bibliográfica, documental e em pesquisa de campo com uma consumidora idosa. Os resultados demonstram que a falta de transparência na oferta, a desinformação sobre os juros e o refinanciamento automático da dívida contribuem significativamente para o endividamento contínuo dos idosos. Observou-se também que muitos contratam o cartão acreditando tratar-se de um empréstimo consignado convencional, assumindo obrigações financeiras sem plena compreensão. Com base nos estudos de Almeida (2022), Marques (2020) e Tartuce (2019), conclui-se que é indispensável o fortalecimento da atuação dos órgãos de defesa do consumidor, o investimento em educação financeira e a criação de mecanismos adicionais de proteção, como a exigência de anuência de um terceiro autorizado no momento da contratação. Tais medidas são essenciais para mitigar o superendividamento e assegurar relações de consumo mais justas e equilibradas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Cartão de crédito consignado. Consumidor idoso. Superendividamento.

### CONSIGNED CREDIT CARD: The over-indebtedness trap for elderly consumers

### ABSTRACT

The over-indebtedness of elderly consumers, especially due to the contracting of payroll-deductible credit cards, is the central theme of this article. This credit modality, although widely promoted by financial institutions, has proven harmful to this segment of the population, often involving abusive practices. The study aims to identify such practices and the main challenges faced by elderly individuals, as well as to assess the effectiveness of Law

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Direito do Centro Universitário Unicathedral. Lattes: <https://encurtador.com.br/lwFUH>. E-mail: milralucena@hotmail.com

<sup>2</sup> Técnica em Agroindústria (IFMT- Campus Confresa), acadêmica do curso de Direito do Centro Universitário Unicathedral. Lattes: <https://lattes.cnpq.br/6422566732512810>. E-mail: kavillafernandes123@hotmail.com

<sup>3</sup> Doutoranda em Direito Constitucional em Rede, pela Faculdade Autônoma de Direito (FADISP), em São Paulo/SP, Mestre em Direito Constitucional Econômico pelo Centro Universitário Alves Faria, graduada em História, pela Faculdade de Estudos Sociais de Barra do Garças/MT, graduada em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais Aplicadas do Araguaia, com Pós-Graduação em Docência do Ensino Superior, Pós-Graduação "Lato Sensu" em Direito Civil e Processo Civil, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, e atualmente exerce a atividade de professora no Centro Universitário Cathedral - UniCathedral e no Instituto Federal de Mato Grosso (IFMT), participa no projeto de pesquisa "Administração Pública, Administração da Justiça e o Futuro do Direito - Universidade Federal Mato Grosso (UFMT) vinculado NUPEDIA)

No. 14.181/2021 in protecting this vulnerable group. The research, which is basic in nature and follows a qualitative approach, adopts exploratory and descriptive methodology, based on bibliographic and documentary analysis, along with field research conducted with an elderly consumer. The results show that a lack of transparency in offering these credit cards, misinformation regarding interest rates, and automatic debt refinancing significantly contribute to the progressive indebtedness of the elderly. It was also found that many seniors sign up for this modality under the mistaken belief that it is a conventional payroll loan, thereby assuming financial obligations they do not fully understand. Based on the works of Almeida (2022), Marques (2020), and Tartuce (2019), the study concludes that strengthening consumer protection agencies, investing in financial education, and implementing additional protective mechanisms—such as requiring the authorization of a third party at the time of contracting—are essential measures to mitigate over-indebtedness and ensure fairer and more balanced consumer relations.

**KEYWORDS:** Payroll-deductible credit card. Elderly consumer. Over-indebtedness.

## INTRODUÇÃO

Imagine a seguinte situação: um idoso, com renda fixa e limitada, busca uma forma de complementar suas necessidades e se depara com a aparente facilidade do cartão de crédito consignado. Seduzido pelas promessas de juros baixos e crédito fácil, ele adere ao serviço sem compreender plenamente as condições e consequências dessa modalidade de crédito. Meses depois, se vê preso em uma espiral de dívidas que parece impossível de quitar.

Este trabalho tem como tema de estudo a modalidade do cartão de crédito consignado e sua influência no superendividamento do idoso, com o objetivo de responder à seguinte pergunta: de que maneira a adesão a essa forma de crédito pode conduzir o consumidor idoso à situação de superendividamento?

Apesar de amplamente utilizado atualmente, o cartão de crédito consignado gera confusões e dificuldades de compreensão, especialmente entre os consumidores idosos. Muitos não entendem as diferenças entre essa modalidade e o empréstimo consignado tradicional, o que contribui para o aumento do endividamento entre a população idosa no Brasil. A aparente vantagem dos juros menores atrai os consumidores, mas esconde uma armadilha: o não pagamento integral da fatura mensal acarreta o refinanciamento da dívida com a incidência de juros adicionais. Essa situação pode levar a um aumento significativo do débito, tornando-o impossível de quitar, especialmente entre os idosos que muitas vezes dependem exclusivamente de suas aposentadorias.

O principal objetivo desta pesquisa é analisar as práticas abusivas cometidas pelas instituições financeiras na oferta e contratação do cartão de crédito consignado e como essas práticas podem contribuir para o acúmulo excessivo de dívidas pelo consumidor idoso.

Após a contextualização inicial do tema, o trabalho está estruturado em cinco partes principais. No primeiro capítulo, apresenta-se uma análise conceitual do crédito consignado e do superendividamento, destacando suas principais características e implicações jurídicas. No segundo capítulo, diferencia-se o empréstimo consignado da modalidade em que o crédito é utilizado por meio de cartão, evidenciando particularidades que frequentemente confundem os contratantes. O terceiro capítulo discute a vulnerabilidade do idoso e a falta de informações claras no momento da contratação, ilustrando essa problemática por meio de um estudo de caso real, no qual uma pessoa idosa contratou um cartão de crédito consignado sem compreender integralmente as condições contratuais. O quarto capítulo analisa a Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento), avaliando suas disposições e os possíveis impactos na proteção dessa parcela da população. O quinto capítulo trata do papel dos órgãos de defesa nas ações de prevenção e resolução do superendividamento entre idosos. Por fim, o último capítulo apresenta medidas que visam mitigar os efeitos negativos dessa forma de crédito sobre esse público, enfatizando a necessidade de maior fiscalização, educação financeira e regulamentação mais rigorosa.

A consumidora idosa entrevistada foi selecionada por ter vivenciado a situação analisada neste estudo, pois, ao receber a oferta do crédito consignado, acreditou tratar-se de um empréstimo vinculado à sua aposentadoria. No entanto, anos depois, percebeu que os descontos em seu benefício não cessavam e, ao buscar esclarecimentos junto à instituição financeira, descobriu que havia contratado, na verdade, um cartão de crédito consignado.

Esse caso ilustra uma prática abusiva amplamente discutida nesta pesquisa, evidenciando a falta de transparência na contratação e suas consequências para os consumidores idosos. Sua experiência permitiu analisar, de forma concreta, como essa modalidade de crédito pode levar ao comprometimento excessivo da renda e impactar negativamente a vida financeira e social dos idosos.

Esta pesquisa é de natureza básica, focada em gerar novos conhecimentos e entender a complexa relação entre essa modalidade de crédito e o superendividamento, especialmente entre consumidores idosos, sem a pretensão de aplicação prática imediata. A abordagem metodológica é qualitativa, pois o estudo visa compreender os fenômenos relacionados ao endividamento excessivo a partir da interpretação e análise de dados não numéricos, como leis, jurisprudência, doutrina e documentos relativos a casos concretos.

Quanto aos objetivos, utiliza-se a pesquisa exploratória e descritiva, visando, em um primeiro momento, identificar e compreender os aspectos fundamentais do tema, formulando hipóteses iniciais sobre a relação entre o cartão de crédito consignado e o superendividamento

do consumidor idoso. Posteriormente, a pesquisa busca descrever e explicar os fenômenos observados, caracterizando as variáveis envolvidas e suas relações.

No que tange ao procedimento técnico, a pesquisa foi desenvolvida em três etapas principais: pesquisa bibliográfica, com análise de livros, artigos científicos, dissertações e doutrinas sobre cartão de crédito consignado, comprometimento excessivo da renda e direitos do consumidor, utilizando autores como Almeida (2022), Marques (2020) e Tartuce (2019). Além disso, é uma pesquisa documental, pois analisa leis, decretos, resoluções, jurisprudência, contratos de cartão de crédito consignado e outros documentos relacionados, com o intuito de compreender o contexto jurídico e as práticas de mercado.

O método de abordagem utilizado é o dedutivo, partindo de teorias e conceitos gerais sobre o cartão de crédito consignado, dívidas em excesso e direitos do consumidor para explicar e interpretar os fenômenos específicos observados na pesquisa. Por fim, o método procedimental adotado é o monográfico, caracterizado pelo estudo detalhado e aprofundado do tema específico do cartão de crédito consignado e sua influência no superendividamento do consumidor idoso.

Este trabalho justifica-se pela necessidade de investigar os casos de endividamento excessivo relacionados ao cartão de crédito consignado, com ênfase nos problemas enfrentados por consumidores idosos, e propor soluções para garantir maior clareza e proteção na contratação de serviços financeiros, contribuindo para a efetivação de direitos e a prevenção da insolvência do consumidor.

Diante de todo o exposto, este estudo se mostra relevante para o meio acadêmico, considerando a escassez de discussão sobre essa temática. Além disso, poderá constituir-se como fonte bibliográfica para novas pesquisas no campo do direito do consumidor e da proteção da pessoa idosa, contribuindo para uma melhor concretização dos direitos já estabelecidos.

## **CRÉDITO CONSIGNADO E SUPERENDIVIDAMENTO**

O superendividamento tem se tornado um fenômeno cada vez mais recorrente entre os consumidores brasileiros, impulsionado, em grande parte, pela prática agressiva de concessão de crédito por instituições financeiras e pelo comércio em geral. Ofertas excessivas de parcelamentos e empréstimos, muitas vezes apresentadas de forma sedutora e sem a devida transparência, levam o consumidor a assumir múltiplas dívidas sem plena consciência de sua capacidade de pagamento.

Essa situação se agrava quando o indivíduo se vê incapaz de arcar com seus compromissos financeiros sem comprometer o mínimo existencial. Tal realidade atinge de forma ainda mais sensível os idosos, especialmente aposentados e pensionistas, que frequentemente são alvo preferencial desse tipo de abordagem e, por isso, tornam-se mais vulneráveis ao endividamento excessivo.

Segundo a atual redação da Lei nº 10.820/2003, que trata da autorização para desconto de prestações diretamente em folha de pagamento, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.601/2023, o artigo 6º, § 5º, estabelece:

Para os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social, os descontos e as retenções referidos no caput deste artigo não poderão ultrapassar o limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do valor dos benefícios, dos quais 35% (trinta e cinco por cento) destinados exclusivamente a empréstimos, a financiamentos e a arrendamentos mercantis, 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito consignado e 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão consignado de benefício ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão consignado de benefício (Brasil, Lei nº 10.820/2003).

Essa regulamentação representa uma ampliação significativa em relação ao antigo limite de 30% previsto pela superada Lei nº 1.046/1950, refletindo a evolução do mercado de crédito consignado e a diversificação das formas de acesso ao crédito pelos beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), especialmente pelo consumidor idoso, que constitui a maioria dos titulares desses benefícios.

Isso significa dizer, também, que existe um mínimo existencial que deve ser respeitado para que o cidadão consiga viver dignamente. Se esse percentual é ultrapassado, a qualidade de vida do indivíduo e de sua família é afetada e isso desrespeita um direito fundamental do consumidor brasileiro.

Nos dias atuais, existem vários tipos de dívida consignada, pois é um meio mais seguro que as instituições financeiras encontram de fornecer crédito aos consumidores, uma vez que as parcelas do crédito contratado são descontadas diretamente da folha de salário do cliente, de modo que essa forma de desconto evita eventuais prejuízos financeiros por parte da empresa concedente do crédito.

Porém, essa modalidade de desconto tem levado muitos consumidores ao endividamento, ou melhor, ao superendividamento, pois perdem o controle dos créditos contratados, de modo que, ao final, não conseguem mais adimplir as parcelas, já que estas

ultrapassam sua capacidade de pagamento, ou seja, o montante compromete mais de 45% da renda, percentual que deveria ser respeitado nas operações de consignado.

Nesse sentido, como subespécie do crédito consignado, tem-se a modalidade do cartão de crédito consignado, frequentemente ofertado pelos bancos e que vem causando de forma significativa o acúmulo excessivo de dívidas. Isso ocorre porque essa modalidade desconta diretamente da folha de pagamento do funcionário uma porcentagem previamente combinada. No entanto, se o consumidor realiza compras com o cartão adquirido, deve pagar a fatura separadamente, informação que a maioria dos consumidores desconhece.

Assim, quando procuram saber quanto estão devendo a determinado banco, constatam que sua dívida já alcançou um valor exorbitante, pois as faturas não pagas foram refinanciadas, e sobre elas incidiram juros. Dessa forma, os consumidores entram em endividamento, pois, além de terem despesas pessoais de subsistência, acumulam diversas dívidas consignadas a pagar.

## **CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO**

### **Crédito Consignado**

Existem várias modalidades de se obter crédito perante banco e instituições financeiras e uma delas é o crédito consignado.

Como vimos, o crédito pessoal consignado é uma modalidade de mútuo, de natureza privada, cujo pagamento ocorre mediante desconto direto das prestações em folha de pagamento ou de benefício previdenciário do mutuário, conforme o disposto na Lei 10.820/2003. Basicamente, as consignações em folha de pagamento caracterizam-se pela expressa e prévia autorização do mutuário à instituição financeira, bem como pela formal concordância do seu empregador ou da instituição de previdência em efetuar a retenção e o repasse dos valores devidos diretamente a essa instituição financeira. (Wald, 2011, p. 291 *apud* Vicente, 2022, p.13).

A principal vantagem do empréstimo consignado é a aplicação de taxas de juros mais baixas, já que o risco de inadimplência é reduzido. Isso ocorre porque as parcelas são descontadas diretamente do salário ou benefício do mutuário, pelo empregador ou pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Em junho de 2006, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu, de forma unânime, que o crédito consignado é legal e que o desconto em folha de

pagamento configura uma forma de quitação de dívida previamente acordada pelo contratante, de modo que esse tipo de operação ganhou estabilidade jurídica.

O crédito consignado é uma modalidade em que as parcelas são descontadas diretamente da folha de pagamento ou do benefício previdenciário do tomador. Por oferecer menor risco de inadimplência às instituições financeiras, essa linha de crédito geralmente apresenta taxas de juros mais baixas em comparação a outros tipos de empréstimos.

Ele é amplamente utilizado por trabalhadores com vínculo empregatício, servidores públicos e aposentados ou pensionistas do INSS. Apesar das vantagens, como facilidade de aprovação e juros reduzidos, o crédito consignado exige cautela, pois compromete parte da renda fixa do cliente, podendo levar ao superendividamento se não for utilizado com planejamento adequado.

### **Diferença entre Empréstimo Consignado e Cartão de Crédito Consignado**

Inicialmente, é importante destacar que ambas as modalidades são formas de obtenção de crédito com descontos em folha de pagamento. O empréstimo consignado possui uma taxa de juros geralmente maior, mas tem uma data de início e fim bem definidas, proporcionando ao cliente a certeza do número de parcelas e a garantia de que o débito será quitado ao final do contrato.

Por outro lado, o cartão de crédito consignado costuma ter uma taxa de juros mais atraente. No entanto, se o cliente usa o cartão e não paga a fatura mensalmente (além do desconto realizado na folha de pagamento), a dívida é refinanciada e os juros são aplicados a cada mês que o saldo permanece em aberto.

Além disso, em ambas as modalidades, o consumidor recebe o valor integral por meio de TED (Transferência Eletrônica Disponível) realizada pela instituição financeira, o que pode gerar confusão entre os dois tipos de crédito.

Na realidade, o cartão de crédito consignado é praticamente igual ao cartão de crédito comum, o consumidor o utiliza no comércio local podendo pagar de forma à vista ou parcelada, de modo que a única diferença é que é descontado um valor mínimo, pré-determinado, na folha de pagamento do consumidor, cabendo a este o pagamento do restante do valor da fatura.

Uma outra diferença é que o limite de desconto em folha para a modalidade cartão de crédito é de 5% do salário, benefício ou aposentadoria, enquanto na modalidade empréstimo consignado pode ser feito a consignação em até 35% do valor recebido em folha.

Assim, pelas diferenças elencadas acima, observa-se que é fácil confundir as duas modalidades no momento da contratação, especialmente quando o cliente é uma pessoa idosa. Isso se deve principalmente ao linguajar financeiro empregado nas agências bancárias e instituições financeiras, que, na maioria das vezes, não é de fácil compreensão para esse público. Ademais, a semelhança dos termos utilizados em ambas as modalidades aumenta a vulnerabilidade dos idosos, tornando-os mais suscetíveis a aceitar as propostas dos funcionários desses estabelecimentos.

### **Ausência de informação no momento da contratação do Cartão de Crédito Consignado**

Um ponto importante a ser debatido é a falta de informação no momento da oferta do cartão de crédito consignado, uma prática frequentemente observada. No entanto, o direito do consumidor de receber informações claras, corretas e precisas sobre determinado produto ou serviço ao adquiri-lo é garantido por lei, embora frequentemente desrespeitado no contexto da oferta de crédito.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece em seu art.6º, inciso III, que:

São direitos básicos do consumidor: [...] III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (Brasil, Lei nº 8.078/1990).

É importante notar que a frustração de muitos clientes que contrataram o cartão de crédito consignado frequentemente decorre da falta de informação no momento da assinatura do contrato. Muitas vezes, o funcionário do banco, com o objetivo de concluir a venda, não fornece uma explicação completa sobre a modalidade e o funcionamento do pagamento e dos descontos. Em vez disso, o funcionário apenas menciona o desconto mínimo na conta do cliente e omite informações sobre a existência de faturas e a necessidade de pagamento das mesmas, bem como não explana acerca de envio de cartão de crédito (plástico).

Essa prática evidencia a má-fé de algumas instituições financeiras, que dissimulam as características reais da modalidade para o cliente, sendo considerada abusiva. Segundo Almeida (2022, p. 401 *apud* Schaurich, 2023, p. 14), “[...] qualquer cláusula contratual que tenha por objetivo prevalecer-se ilicitamente da vulnerabilidade do consumidor será considerada uma cláusula abusiva, ainda que não conste expressamente do rol expresso no art. 51 do CDC”.

Assim, as cláusulas contratuais que prevalecem sobre o consumidor não respeitam o ordenamento jurídico, que visa protegê-lo a todo momento e evitar que a empresa se aproveite da sua fraqueza ou ignorância, em razão da idade, saúde ou condição social.

### **A vulnerabilidade do consumidor idoso**

Nos dias atuais, o consumidor já conta com ampla proteção, tendo em vista a existência da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 — o Código de Defesa do Consumidor —, que lhe confere direitos em detrimento das empresas e instituições financeiras, classificando-o como parte vulnerável. Notórios doutrinadores também explanam acerca da proteção que deve ser priorizada na relação de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor trouxe proteção ao consumidor, em razão do notório desequilíbrio entre as partes na relação de consumo. É elencado pela doutrina como norma principiológica, reconhecida como de interesse social e de ordem pública, que deve prevalecer em detrimento das demais normas que possam estar em dissonância com a respectiva legislação (Tartuce; Neves, 2019, p.37).

No entanto, o consumidor idoso é dotado de uma vulnerabilidade ainda maior, diante da idade avançada que merece maior guarda pela legislação.

Segundo a autora Marques:

[...] a identificação de diferenças de grau/intensidade debilidade ou fraqueza do consumidor em situações específicas, por conta de determinada qualidade subjetiva pessoal ou ligada a grupos de consumidores, fundamentou o reconhecimento da vulnerabilidade agravada (ou hipervulnerabilidade) (Marques, 2020, p. 245 *apud* Schaurich, 2023, p. 9).

Dessa forma, fica evidente que a legislação busca reforçar a proteção ao consumidor idoso, reconhecendo sua condição de hiper vulnerabilidade. Isso se deve ao fato de que, em sua maioria, esses consumidores possuem menor conhecimento técnico, informático e jurídico, o que limita sua percepção e compreensão dos contratos e serviços.

Nesse diapasão, a população idosa é frequentemente alvo das instituições financeiras quando se trata de cartão de crédito consignado, pois os descontos podem ser realizados diretamente na margem consignável do benefício do INSS. Esses descontos garantidos pelos benefícios previdenciários são considerados mais seguros para os bancos, pois reduzem significativamente o risco de inadimplemento, como dito anteriormente.

Outrossim, para evitar que os idosos contratem sem entender a proposta do banco e depois aleguem que não sabiam o que estavam contratando é restringida a contratação de empréstimo consignado quando a soma da idade do idoso com o prazo de duração do contrato ultrapassar 80 anos. Isso é uma medida que visa garantir a transparência da contratação e garantir que uma pessoa possa auxiliar o idoso a verificar se realmente está fazendo uma boa contratação. Essa vedação não é tida como discriminatória e não fere o art.96 da Lei 10.741 de 2003, conhecida como Estatuto do Idoso, qual seja:

Art. 96. Discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por motivo de idade: Pena – reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa (Brasil, Lei 10.741/2003).

Em suma, a legislação consumerista visa equilibrar a relação contratual e garantir que os consumidores idosos sejam protegidos contra práticas abusivas. Entretanto, para além da regulamentação jurídica, é fundamental analisar os impactos sociais, econômicos e psicológicos do superendividamento na vida do idoso, aprofundando a compreensão sobre essa vulnerabilidade específica.

Essa situação compromete a autonomia e a qualidade de vida da pessoa idosa, uma vez que muitos recorrem ao crédito consignado para auxiliar financeiramente filhos e netos, sem plena consciência das consequências dessa decisão. Esse comprometimento excessivo da renda pode resultar em dificuldades financeiras severas, afetando não apenas o idoso, mas toda a sua rede de apoio. Além disso, o acúmulo de dívidas pode levar ao isolamento social, pois aqueles que enfrentam dificuldades financeiras tendem a reduzir suas atividades recreativas e seu convívio com amigos e familiares, impactando negativamente seu bem-estar emocional e psicológico.

Ademais, a hiper vulnerabilidade dos idosos é intensificada pela falta de letramento financeiro. Muitas instituições financeiras utilizam linguagens complexas em contratos e propagandas, dificultando a compreensão dos consumidores mais velhos. Dessa forma, muitos acabam aderindo ao cartão de crédito consignado acreditando tratar-se de um empréstimo consignado convencional, sem compreender que a dívida pode se tornar impagável devido aos juros compostos e ao refinanciamento automático.

No âmbito econômico, o cartão de crédito consignado apresenta uma estrutura que favorece o endividamento progressivo. Diferentemente do empréstimo consignado tradicional, onde há parcelas fixas e prazo determinado, essa modalidade permite o refinanciamento

contínuo da dívida, com descontos automáticos em folha que não eliminam o saldo devedor. Assim, o idoso pode passar anos pagando apenas os juros mínimos, sem que a dívida seja efetivamente quitada.

Os impactos psicológicos do superendividamento são igualmente preocupantes, pois o endividamento prolongado pode gerar sentimentos de angústia, vergonha e desamparo, afetando diretamente a saúde mental do idoso, que também enfrenta o medo da inadimplência e das consequências do não pagamento. Muitos evitam buscar ajuda ou renegociar suas dívidas por vergonha ou por não compreenderem seus direitos, enquanto a pressão exercida por agentes financeiros, que frequentemente utilizam abordagens agressivas para oferecer crédito, pode levá-los a tomar decisões impulsivas sem avaliar os riscos envolvidos.

Diante desse cenário, torna-se evidente a necessidade de maior regulamentação da oferta de crédito consignado, além do fortalecimento de políticas públicas voltadas à educação financeira e ao atendimento especializado para idosos endividados. A implementação de medidas que garantam maior transparência na contratação e a limitação da concessão de crédito a consumidores hiper vulneráveis são fundamentais para a proteção desse público.

Assim, embora a legislação vigente já contemple mecanismos de proteção ao consumidor idoso, é essencial aprimorar a fiscalização e as estratégias de conscientização para evitar que esse público continue sendo alvo de práticas abusivas no mercado financeiro.

### **Pesquisa de campo: Relato de uma consumidora idosa**

No âmbito da pesquisa, realizou-se uma entrevista com uma consumidora idosa e aposentada, a fim de compreender os desafios enfrentados por essa parcela da população na contratação de cartões de crédito consignado. O estudo busca ilustrar, de maneira concreta, como as práticas abusivas no momento da oferta e contratação podem levar ao superendividamento, evidenciando a hiper vulnerabilidade dos idosos nesse contexto.

A consumidora relatou que, devido à necessidade de complementar sua renda para cobrir gastos inesperados, como medicamentos, foi abordada por telefone por um atendente de uma instituição financeira. Durante a ligação, o funcionário ofereceu o que ela acreditava ser um empréstimo consignado. Segundo suas palavras:

*“Eu realmente achei que estava fazendo um empréstimo consignado, como os outros que já tinha feito antes. O atendente usou o termo “empréstimo” várias vezes, então confiei no que ele disse. Nunca imaginei que era um cartão de crédito consignado.”*

A consumidora afirmou que não recebeu explicações detalhadas sobre a modalidade contratada, nem orientações sobre o funcionamento do cartão de crédito consignado. Ela também destacou que, após meses de pagamento, percebeu que os descontos nunca cessavam, o que a levou a procurar o banco para esclarecimentos. Foi então que descobriu que o valor descontado mensalmente correspondia apenas aos juros mínimos, e que a dívida principal continuava aumentando. Ela declarou:

*“Foi um choque! Nunca teria aceitado algo assim se tivesse sido informada corretamente. Achei que estava pagando o empréstimo, mas era só o pagamento dos juros. Me senti enganada.”*

Além disso, a idosa relatou que a contratação por telefone contribuiu significativamente para a falta de informações e para a confusão acerca do produto oferecido. Em suas palavras:

*“Se fosse presencial, eu poderia perguntar mais coisas ou pedir para explicar com calma. Mas pelo telefone, eles falam rápido, dão a impressão de que é simples, e a gente acaba confiando.”*

A situação se agravou porque a consumidora não recebeu uma cópia do contrato nem o cartão físico (plástico) no momento da contratação, o que dificultou ainda mais a compreensão sobre a dívida. Ao procurar o banco, sentiu que não obteve apoio adequado para resolver a situação:

*“Eles confirmaram que era um cartão de crédito consignado e disseram que eu deveria pagar as faturas. Mas não explicaram por que não fui informada disso antes ou por que não recebi as faturas desde o início. Foi muito frustrante.”*

Essa experiência reforça a importância do direito à informação clara e adequada, conforme previsto no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. A falta de transparência na oferta e contratação de produtos financeiros pode levar consumidores a situações de superendividamento, comprometendo sua qualidade de vida e sua dignidade.

Por fim, a consumidora afirmou que jamais contrataria novamente um serviço financeiro dessa instituição:

*“Depois de tudo que passei, perdi completamente a confiança nesse banco. Me senti enganada. Agora, se precisar de algo, vou procurar outra instituição e pedir ajuda para entender bem antes de aceitar qualquer coisa.”*

Esse caso exemplifica como a falta de clareza e a omissão de informações por parte das instituições financeiras podem agravar a vulnerabilidade dos idosos, contribuindo para o superendividamento e expondo a necessidade de maior regulação e fiscalização nesse setor.

## **A Lei do Superendividamento e suas aplicações no contexto do Cartão de Crédito Consignado**

A Lei nº 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, representa um marco significativo na proteção dos consumidores brasileiros, especialmente os pertencentes a grupos vulneráveis, como os idosos. Esta legislação busca estabelecer mecanismos para prevenir o endividamento excessivo e garantir que os consumidores não comprometam o mínimo necessário para uma vida digna ao contrair dívidas.

A lei trouxe inovações importantes ao Código de Defesa do Consumidor, como a possibilidade de repactuação de dívidas com múltiplos credores. Em seu artigo 54-A, define-se o superendividamento como “a impossibilidade manifesta de o consumidor, pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, vencidas e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial” (Brasil, 2021).

No caso específico da pessoa idosa, que frequentemente é alvo de práticas abusivas relacionadas ao cartão de crédito consignado, a aplicação da Lei do Superendividamento é especialmente relevante, devido à sua condição de hiper vulnerável, sobretudo no aspecto cognitivo.

### **Principais proteções oferecidas pela Lei**

A Lei do Superendividamento estabelece importantes proteções para os consumidores, especialmente os idosos, que muitas vezes são alvo de práticas abusivas no contexto do cartão de crédito consignado. Uma das proteções mais relevantes é o dever das instituições financeiras de fornecer informações claras e específicas sobre as condições contratuais. Isso inclui informações sobre os riscos e encargos associados ao uso do cartão de crédito consignado, para que o consumidor possa compreender plenamente a operação. Muitas vezes, a falta de transparência induz os consumidores idosos ao erro, como demonstrado no caso prático apresentado.

Além disso, a lei proíbe práticas abusivas, como a concessão irresponsável de crédito sem a devida avaliação da capacidade de pagamento do contratante, buscando evitar a exposição a situações de superendividamento, ao mesmo tempo em que prevê a possibilidade de repactuação de dívidas, permitindo que pessoas em dificuldades financeiras renegociem os

termos de suas obrigações. Nesse contexto, a legislação assegura que os planos de pagamento respeitem um limite máximo, garantindo a subsistência do devedor.

Nas negociações de repactuação, é obrigatório apresentar um plano de pagamento que contenha todos as dívidas a serem negociadas, detalhando a forma de quitação e respeitando o limite legal. O plano deve especificar todas as parcelas, seus valores e a distribuição dos pagamentos para cada credor, considerando os montantes devidos a cada um.

A lei também incentiva a mediação e a conciliação como meios prioritários de resolução de conflitos, promovendo audiências entre consumidores e credores para ajustar as condições de pagamento. Caso não seja possível alcançar um acordo, o plano de pagamento é analisado pelo Poder Judiciário e, se estiver de acordo com os critérios legais, esse plano pode ser imposto aos bancos e instituições financeiras, garantindo a repactuação de dívidas. Essa abordagem reforça a construção de relações de consumo mais equilibradas e justas, promovendo maior proteção aos consumidores e incentivando práticas financeiras mais éticas e responsáveis.

#### Impacto no Cartão de Crédito Consignado

A Lei nº 14.181/2021 pode ser utilizada como uma ferramenta para combater os impactos negativos do cartão de crédito consignado sobre os idosos. Muitos contratam essa modalidade acreditando se tratar de um empréstimo consignado convencional, mas enfrentam o refinanciamento automático das dívidas devido ao pagamento apenas do valor mínimo mensal, o que acarreta uma espiral de juros e encargos. A falta de informações claras sobre essa dinâmica contraria os princípios da boa-fé contratual e da transparência exigidos pela legislação.

A partir da Lei do Superendividamento, pessoas da terceira idade podem buscar a revisão de contratos e a repactuação de suas dívidas junto às instituições financeiras. Além disso, a legislação oferece suporte para que esses consumidores tenham acesso à assistência jurídica necessária para enfrentar situações de abuso.

Assim, a aplicação eficaz desta lei no contexto dos cartões de crédito consignados é essencial para garantir a proteção e a dignidade dos clientes idosos, promovendo uma relação de consumo mais justa e equilibrada.

## O MÍNIMO EXISTENCIAL E SUA RELAÇÃO COM A LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO

Com o aumento do superendividamento entre os consumidores, a Lei nº 14.181/2021 tem o objetivo de proteger aqueles que não conseguem pagar suas dívidas sem comprometer o mínimo necessário para uma vida digna. Essa legislação visa repactuar as dívidas dos consumidores junto a bancos e instituições financeiras, preservando o chamado "mínimo existencial", essencial para garantir as condições básicas de subsistência.

Este é um conceito fundamental relacionado à dignidade da pessoa humana, abrangendo bens essenciais como alimentação, moradia, saúde, educação, vestuário e lazer. Nesse sentido, a Constituição Federal de 1988 prevê em seu artigo 1º, inciso III, que “A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:[...] III - a dignidade da pessoa humana”, reforçando a necessidade de proteção desse direito em todas as esferas do ordenamento jurídico.

Essa proteção se torna ainda mais relevante no caso de consumidores idosos, considerados hiper vulneráveis. Muitos dependem exclusivamente de seus benefícios previdenciários para viver, o que os torna suscetíveis a contratos que comprometem parcelas significativas de sua renda fixa, como ocorre no crédito consignado. Essas práticas abusivas não apenas comprometem sua subsistência, mas também ferem diretamente sua dignidade, ao inviabilizar o acesso a uma vida minimamente digna.

Para que a Lei do Superendividamento seja efetivamente aplicada, é necessário atender a requisitos específicos, como a existência de múltiplos credores, a comprovação de que as dívidas não foram contraídas de má-fé e a apresentação de um plano de pagamento viável, com prazo máximo de cinco anos. Tais exigências visam evitar o uso oportunista da lei por consumidores que poderiam, de forma deliberada, contrair dívidas excessivas para buscar vantagens judiciais. Nesse contexto, o princípio da boa-fé processual desempenha um papel central na aplicação da legislação.

O conceito de mínimo existencial, portanto, transcende uma simples definição econômica. Ele reflete o compromisso do ordenamento jurídico com a proteção da dignidade da pessoa humana, especialmente em situações de vulnerabilidade. Ao assegurar condições mínimas de subsistência, a Lei nº 14.181/2021 busca equilibrar as relações de consumo, garantindo que, mesmo em contextos de crise financeira, os direitos fundamentais dos consumidores sejam preservados.

## **O PAPEL DOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NA PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO ENTRE IDOSOS**

A prevenção e a resolução do superendividamento entre idosos exigem a atuação ativa e eficiente de órgãos de proteção, como o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) e o Ministério Público. Essas instituições desempenham papel fundamental na defesa dos direitos dos cidadãos, especialmente daqueles que pertencem a grupos mais vulneráveis, como os idosos.

O PROCON, enquanto entidade de defesa do consumidor, atua preventivamente ao fiscalizar as práticas das instituições financeiras e ao promover a educação financeira. Por meio de campanhas informativas e palestras, o PROCON busca conscientizar os idosos sobre os riscos associados a modalidades de crédito, como o cartão de crédito consignado. Além disso, realiza ações de fiscalização para garantir que as instituições financeiras cumpram as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, especialmente no que tange à transparência e à clareza das informações fornecidas aos clientes.

No âmbito repressivo, o PROCON oferece canais para o registro de reclamações e mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores. Essa mediação tem o objetivo de solucionar as demandas de forma consensual, evitando que os idosos precisem recorrer ao Poder Judiciário. Além disso, o órgão pode aplicar penalidades administrativas às empresas que adotem práticas abusivas, como a concessão de crédito sem avaliação adequada da capacidade de pagamento do consumidor.

Por outro lado, o Ministério Público desempenha um papel estratégico na defesa coletiva dos direitos dos idosos. Por meio de suas Promotorias de Defesa do Consumidor, o órgão pode propor ações civis públicas contra instituições financeiras que violam normas das relações de consumo, especialmente quando tais práticas resultam no superendividamento de um grupo significativo de idosos. Além disso, o Ministério Público pode atuar como mediador em conflitos de grande escala, garantindo que os interesses dessa parcela da população sejam preservados.

Outro aspecto importante é a atuação conjunta desses órgãos com outras entidades, como associações de aposentados e sindicatos, para identificar e denunciar práticas abusivas e promover medidas de prevenção ao superendividamento. Essa parceria permite a ampliação do alcance das ações de proteção e educação financeira, atendendo um maior número de idosos em situação de vulnerabilidade.

Portanto, ações preventivas, educativas e repressivas são indispensáveis para combater o superendividamento entre idosos. O PROCON e o Ministério Público, ao desempenharem suas funções institucionais de forma integrada, garantem maior efetividade na proteção dos consumidores idosos, promovendo uma relação de consumo mais justa e equilibrada. Dessa forma, a atuação desses órgãos contribui para a preservação da dignidade e do mínimo existencial dos idosos, elementos essenciais para a construção de uma sociedade mais igualitária.

### **MEDIDAS QUE VISAM DIMINUIR O IMPACTO DE PRÁTICAS ABUSIVAS SOBRE O CONSUMIDOR IDOSO**

O superendividamento merece atenção da legislação brasileira, pois contribui para a exclusão social do consumidor, afastando-o da economia e da cadeia de consumo. Essa situação compromete o convívio social, já que muitas atividades e serviços exigem pagamento para serem acessados, restringindo o consumidor de usufruir direitos essenciais, como o direito ao lazer.

Frequentemente, o superendividamento ocorre pela combinação de falta de planejamento financeiro com o incentivo excessivo ao consumo, aliado à facilidade de acesso ao crédito. Essa conjunção de fatores, agravada pela ausência de perspectiva futura e pela falta de consequências imediatas devido ao intervalo entre o consumo e o desconto dos valores, culmina na incapacidade de o consumidor arcar com suas obrigações financeiras, perpetuando um ciclo de endividamento e exclusão.

Para reduzir o impacto de práticas abusivas sobre o consumidor idoso, é essencial investir em educação financeira, promovendo programas que ajudem esse público a compreender melhor seus direitos e evitar armadilhas financeiras. Além disso, a fiscalização rigorosa por órgãos como o PROCON e o Ministério Público é crucial para identificar e penalizar práticas inadequadas, especialmente aquelas direcionadas aos idosos. Também é importante regulamentar a oferta de crédito, proibindo abordagens agressivas e exigindo clareza nas condições apresentadas. A assistência jurídica gratuita ou de baixo custo, bem como campanhas de conscientização sobre golpes, são medidas fundamentais para proteger os idosos, garantindo que eles tenham acesso a informações seguras e possam recorrer em casos de abuso.

Assim, a educação financeira é essencial para capacitar a população a tomar decisões conscientes e planejadas, especialmente em relação a modalidades de crédito como o cartão de crédito consignado. Embora regulamentado pelo Banco Central, esse tipo de crédito apresenta

características que podem se tornar onerosas para o contratante, enquanto oferece vantagens desproporcionais aos fornecedores. A falta de acesso à informação agrava essa situação, tornando ainda mais evidente a necessidade de políticas públicas que promovam a educação financeira e garantam maior equilíbrio na relação entre indivíduos e instituições financeiras.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após a análise dos resultados e discussões realizadas, conclui-se que o cartão de crédito consignado representa um risco significativo para o superendividamento do consumidor idoso, em razão das práticas abusivas e da falta de informações claras no momento da contratação. Esse cenário evidencia a hiper vulnerabilidade desse grupo, que, muitas vezes, possui limitações técnicas, financeiras e cognitivas, sendo expostos a condições contratuais desfavoráveis que ferem sua dignidade.

Ao longo deste estudo, verificou-se que a ausência de transparência na oferta de crédito e o refinanciamento automático de dívidas agravam ainda mais a situação financeira desse grupo. Nesse contexto, a Lei do Superendividamento representa um avanço na proteção desses consumidores, ao garantir direitos como a repactuação de dívidas, a preservação do mínimo existencial e a mediação de conflitos, promovendo um maior equilíbrio nas relações de consumo.

O objetivo desta pesquisa foi plenamente alcançado, ao identificar as práticas abusivas e os desafios enfrentados pelos idosos na contratação do cartão de crédito consignado. Além disso, foram apresentadas medidas para mitigar os impactos negativos dessa modalidade de crédito, tais como maiores fiscalizações por órgãos de proteção ao consumidor, fortalecimento da educação financeira e ampliação da regulamentação para concessão de crédito.

Diante desse cenário, torna-se essencial restringir a oferta do cartão de crédito consignado aos consumidores idosos, uma vez que a compreensão dessa modalidade de crédito se mostra especialmente difícil para essa faixa etária. Como alternativa, seria mais adequado priorizar o acesso dos idosos ao empréstimo consignado tradicional, que possui prazos de pagamento definidos e não exige o pagamento de faturas, proporcionando maior previsibilidade financeira.

Além disso, uma medida eficaz para reduzir a vulnerabilidade desse público seria a exigência da anuência de um terceiro autorizado, como um familiar ou representante legal, no momento da contratação do cartão de crédito consignado. Esse mecanismo de proteção

adicional contribuiria para reduzir contratações realizadas sem plena compreensão e garantir o respeito aos direitos já estabelecidos pela legislação consumerista.

Outra medida importante para minimizar os problemas decorrentes da contratação do cartão de crédito consignado por idosos seria a exigência de que todas as contratações fossem realizadas exclusivamente de forma presencial. Dessa maneira, ficaria vedada a possibilidade de aquisição desse tipo de crédito por meio de ligações telefônicas ou plataformas digitais, considerando que essas modalidades dificultam o fornecimento de informações claras e detalhadas. A contratação presencial permitiria que o idoso tivesse um melhor entendimento sobre as condições do contrato, reduzindo a chance de adesão a ofertas abusivas ou enganosas e fortalecendo sua proteção.

Assim, este trabalho contribui para a discussão acadêmica e prática sobre os direitos do consumidor idoso, propondo soluções para prevenir o superendividamento e fomentar relações de consumo mais justas e equilibradas.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan. **Direito do Consumidor. (Coleção Esquematizado®)**. São Paulo: Editora Saraiva, 2022. ISBN 978-65-5362-216-6.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) Acesso em: 26 jan. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 30 nov. 2024.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 3 out. 2003. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10741.htm). Acesso em: 30 nov. 2024.

BRASIL. **Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003**. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 18 dez. 2003. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10820.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10820.htm). Acesso em: 30 abr. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021**. Altera o Código de Defesa do Consumidor para dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 jul. 2021. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm) Acesso em: 23 jan. 2025.

MARQUES, Cláudia L. **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC**. Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788530992156.

SCHAURICH, Taís Maria. **Cartão de crédito consignado: as práticas abusivas praticadas contra o consumidor idoso**. 2023. Artigo acadêmico (Trabalho de Conclusão do Curso de Direito) – Universidade do Vale do Taquari – Univates, Lajeado, 2023. Disponível em: <https://www.univates.br/bduserver/api/core/bitstreams/c610f4d4-a298-4190-a755-1b2d1f0b024a/content> Acesso em: 11 dez. 2024.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. Volume Único. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2019.

VICENTE, Geilza Carla Souza. **O cartão de crédito consignado e o superendividamento dos consumidores diante a modalidade tele saque**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas, Santa Rita, 2022. Disponível em: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/26439?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/26439?locale=pt_BR) Acesso em: 30 nov. 2024.