



**UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO:
INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS**

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo

Relato de Caso

A VULNERABILIDADE DOS IDOSOS NA RELAÇÃO DE CONSUMO A DOMICÍLIO

AUTOR PRINCIPAL: Gabriel Henrique Metz

CO-AUTORES: Bruna Thiane Klein

ORIENTADORA: Vanderlise Wentz Baú

UNIVERSIDADE: Universidade de Passo Fundo

INTRODUÇÃO

No presente trabalho far-se-á um estudo de caso envolvendo consumidora idosa (casos recorrentes) que buscou atendimento no Procon/Balcão do Consumidor relatando situação em que firmou relação de consumo em seu domicílio, situado em zona rural, sem que tenha compreendido adequadamente o que contratou e as respectivas condições, evidenciando flagrante exploração da condição de vulnerabilidade dessa classe de consumidores (idosos) pelos fornecedores/vendedores, em total descompasso e afronta às normas do Código de Defesa do Consumidor.

DESENVOLVIMENTO:

A consumidora relatou que há 20 dias comprou uma Bíblia Sagrada de um vendedor que foi até o seu domicílio na zona rural da cidade, por R\$ 800,00 para pagamento em 30 dias por meio de boleto bancário. Após a compra refletiu e se deu conta de que não teria capacidade financeira para efetuar o pagamento, além de o valor ser excessivo e incompatível com o produto. Pretendendo desistir do negócio a consumidora buscou o Procon/Balcão do Consumidor Carazinho. Considerando que o prazo para



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO:
INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



desistência da venda a domicílio é de 7 dias, na forma do art. 49 do CDC, não foi possível atender sua pretensão.

A partir de casos como o relatado é perceptível que a sociedade de consumo é composta por grupos de pessoas de vulnerabilidade variável. Os idosos, sem dúvida, estão nessa categoria, na medida em que são facilmente influenciáveis, notadamente, quando desacompanhados de familiar no momento da compra, porque têm dificuldade de entendimento das relações de consumo (direitos e deveres), e acabam, com frequência, sendo lesados pelos fornecedores.

A vulnerabilidade de uma categoria de consumidores associa-se à identificação de fraqueza ou debilidade em razão de uma posição de força identificada no fornecedor. A vulnerabilidade do consumidor idoso, nessa lógica é demonstrada a partir de dois aspectos principais:

a) a diminuição de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o torna mais suscetíveis e débil em relação a atuação negocial dos fornecedores; b) a necessidade e catividade em relação a determinados produtos ou serviços no mercado de consumo, que o coloca numa relação de dependência em relação aos fornecedores” (MIRAGEM, 2014, p. 119).

Apesar de a LINDB, em seu art. 3º não escusar a pessoa do desconhecimento da lei, é certo que a diminuição das aptidões intelectuais da pessoa idosa reduz a sua compreensão exata da relação consumerista da qual participa, evidenciando a sua vulnerabilidade. Não é, pois, de se esperar que o consumidor idoso saiba que tem 7 dias para desistir da compra efetuada em seu domicílio. Além do que, em regra, está mais suscetível a práticas abusivas, nos termos do art. 39, inciso IV, do CDC: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [...] IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”.

Na ótica consumerista, parte-se do pressuposto que o fornecedor dispõe de maiores recursos e conhecimentos, o que não o autoriza a valer-se de práticas abusivas em relação aos consumidores vulneráveis, como é o caso dos idosos e de pouca instrução, na forma do sistema de proteção ao consumidor.



**UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO:
INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS**

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



A vulnerabilidade dos consumidores idosos, como o caso relatado, merece uma atenção especial pelos órgãos de proteção ao consumidor, valendo-se da legislação protetiva do CDC.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Apesar da existência de uma legislação que regule os direitos e os deveres dos consumidores em geral, que é o CDC e, em especial dos idosos, diante da sua reconhecida vulnerabilidade nas relações de consumo, ainda são frequentes os casos em que os idosos são vítimas de práticas abusivas, notadamente, daqueles que têm menos instrução e que moram em zonas de interior.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro. Decreto-lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942.

BRASIL, Código de defesa do consumidor e normas correlatas. – 2. ed. – Brasília. Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2017.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 4 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.