

V SEMANA DO CONHECIMENTO

**CONSTRUINDO CONHECIMENTOS
PARA A REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**

1 A 5 DE OUTUBRO DE 2018



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo

Relato de Caso

A PROTEÇÃO DA HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO NOS CONTRATOS DE TELEFONIA E A EXPERIÊNCIA DO BALCÃO DO CONSUMIDOR DE CASCA

AUTOR PRINCIPAL: Leonardo Bonafé Gayeski.

CO-AUTORES: Maria Eduarda Girelli Gonçalves.

ORIENTADOR: Nadya Regina Gusella Tonial.

UNIVERSIDADE: Universidade de Passo Fundo.

INTRODUÇÃO

O presente estudo analisa a diretriz de proteção do consumidor vulnerável, com ênfase nas pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, consideradas idosas pelo Artigo 1º do Estatuto do Idoso (Lei No 10.741, de 1º de Outubro de 2003). A partir disso, torna-se relevante entender as diferenças do consumidor idoso frente aos demais, visto que necessitam de maior atenção e proteção em suas relações de consumo.

Justifica-se a pesquisa, pois os contratos de telefonia são os que mais abrangem esta vulnerabilidade dos idosos, visto que esses possuem determinado grau de dificuldade em compreender o que estão contratando e suas consequências. Não obstante, através do Balcão do Consumidor de Casca, pode-se analisar esta realidade, por meio de casos atendidos no ano de 2018. Objetiva-se compreender a importância da qualidade e clareza das informações que são transmitidas para estes consumidores pelas empresas contratadas, a fim de minimizar as reclamações efetuadas no Balcão do Consumidor.

DESENVOLVIMENTO:

O Código de Defesa do Consumidor foi criado com o intuito de proteger as relações de consumo na sociedade atual. Ainda, para que se mantenha o equilíbrio e efetive a igualdade material, instituiu-se o Estatuto do Idoso, que protege as pessoas com idade



V SEMANA DO CONHECIMENTO

**CONSTRUINDO CONHECIMENTOS
PARA A REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**

1 A 5 DE OUTUBRO DE 2018



igual ou superior a sessenta anos de idade, pelo fato de necessitarem de um maior amparo em suas relações sociais, principalmente no mercado de consumo. Essas pessoas possuem vulnerabilidade superior à média, conhecidas ainda como consumidores hipervulneráveis, pelo fato de possuírem pouco conhecimento, idade avançada, saúde frágil, entre outros (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2012, p.272).

A vulnerabilidade do consumidor idoso é demonstrada a partir de dois aspectos, sendo que o principal deles se refere a diminuição ou a perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o torna mais suscetível em relação ao mercado de consumo (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2012, p.272). Para tanto, imperioso ressaltar que a sociedade está passando por um processo de envelhecimento populacional, conforme índices do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE, 2018), fazendo com que a realidade do consumidor idoso se mostre cada vez mais presente.

Ainda, relevante destacar a desvantagem desses consumidores perante as empresas de telefonia, que aproveitam as suas debilidades fazendo com que os mesmos tornem-se reféns de seus serviços. “A publicidade se aproveita da deficiência da compreensão do idoso, ou ainda aproveita de qualquer modo esta condição, para impingir-lhe produtos e serviços” (MIRAGEM, 2013, p.119). Portanto, indispensável considerar a importância do Balcão do Consumidor, projeto de Extensão da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo, que auxilia os consumidores de todas as idades.

Constatou-se que do mês de Janeiro até o mês de Junho de 2018, foram registradas 187 reclamações de consumidores com problemas em suas relações de consumo no Balcão do Consumidor de Casca. Destes 187 consumidores, 20 pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos efetuaram reclamações a respeito de seus contratos de telefonia, ou seja, 10,6% dos consumidores atendidos foram idosos, com problemas nas suas linhas telefônicas. Ressalta-se, assim, a importância deste projeto de extensão para o auxílio e proteção da hipervulnerabilidade do consumidor idoso, pelo fato das pessoas engajadas terem conseguido resolver os problemas relatados de forma simples e rápida.

Não obstante, como forma de minimizar as reclamações realizadas pelos consumidores idosos, é importante que os próprios fornecedores dos serviços telefônicos garantam a seguridade do acesso à informação com clareza, a fim de propiciar uma vida digna e de qualidade para a pessoa idosa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Os direitos do consumidor são direitos fundamentais, previstos na Constituição Federal. A par disso, o consumidor idoso, na condição de hipervulnerável é também amparado pelo Estatuto do Idoso. Por fim, o Balcão do Consumidor revela-se como importante meio para garantir a proteção e a redução dos casos que envolvem contratos de telefonia com pessoas idosas.

REFERÊNCIAS



V SEMANA DO CONHECIMENTO

**CONSTRUINDO CONHECIMENTOS
PARA A REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**

1 A 5 DE OUTUBRO DE 2018



BENJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. Manual de Direito do Consumidor. 4. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017.html>. Acesso em: 28/06/2018.

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

NÚMERO DA APROVAÇÃO CEP OU CEUA (para trabalhos de pesquisa):

ANEXOS