



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ
CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS APLICADOS
MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO E POLÍTICAS PÚBLICAS

MARIA SINHÁ GRANJA DIÓGENES NETA

**CONSUMO, VELHICE, SUPERENDIVIDAMENTO: UM ESTUDO DA POLÍTICA
PÚBLICA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR NO MUNICÍPIO DE
FORTALEZA**

FORTALEZA – CEARÁ

2024

MARIA SINHÁ GRANJA DIÓGENES NETA

CONSUMO, VELHICE, SUPERENDIVIDAMENTO: UM ESTUDO DA POLÍTICA
PÚBLICA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas do Centro de Estudos Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Planejamento e Políticas Públicas. Área de Concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Orientadora: Prof.^a Dra. Ana Carolina Farias Almeida da Costa

FORTALEZA – CEARÁ

2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Estadual do Ceará
Sistema de Bibliotecas
Gerada automaticamente pelo SidUECE, mediante os dados fornecidos pelo(a)

Diogenes Neta, Maria Sinha Granja.

Consumo, Velhice, Superendividamento: um estudo da política pública de proteção e defesa do consumidor no município de Fortaleza [recurso eletrônico] / Maria Sinha Granja Diogenes Neta. - 2024.

192 f. : il.

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Curso de Mestrado Profissional Em Planejamento E Políticas Públicas, Fortaleza, 2024.

Orientação: Prof.^a Dra. Ana Carolina Farias Almeida da Costa.

1. Políticas públicas. 2. Defesa do consumidor. 3. Superendividamento. 4. Consumo. 5. Velhice. I. Título.

MARIA SINHÁ GRANJA DIÓGENES NETA

CONSUMO, VELHICE, SUPERENDIVIDAMENTO: UM ESTUDO DA POLÍTICA
PÚBLICA DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS CONSUMIDORES

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas do Centro de Estudos Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Planejamento e Políticas Públicas. Área de Concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Aprovado em: 18 de novembro de 2024

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dra. Ana Carolina Farias Almeida da Costa (Orientadora)
Universidade Estadual do Ceará - UECE

Prof.^a Dra. Amélia Soares da Rocha
Escola Superior da Defensoria Pública - ESDP

Prof.^a Dra. Maria Andréa Luz da Silva
Universidade Estadual do Ceará - UECE

Ao meu querido e amado filho Leonardo Diógenes que me inspira a acreditar que não há limites para superação e que o caminho da persistência nos leva aonde quisermos chegar. Que a janela azul do seu olhar, por meio da qual me acostumei a enxergar a vida, possa ficar impressa aqui em forma de obstinação.

AGRADECIMENTOS

Ao meu Jesus Misericordioso, pelo nosso sempre encontro marcado às 15:00 horas, fazendo-se sempre presença e acolhimento nessa trajetória, meu prado verdejante nos momentos difíceis e remanso nos momentos providenciais.

A Santa Rita de Cássia, por me fazer acreditar que não há impossíveis para aqueles que aprenderam a acreditar no amor e na bondade. Acolhendo-me nos momentos de incertezas e dúvidas.

À minha família (Ernando, Leonardo, Maria Rita e Bob), por ter compartilhado comigo esses momentos de dedicação e empenho a esse projeto.

Em um sentido muito especial, à minha pequena Maria Rita, que tem sabor de vida e cheiro de amor, por ter aceitado todos os não, durante a construção desse projeto de vida, mesmo não entendendo o porquê de todos eles, pois 6 anos de experiência é pouco para se entender que na vida os momentos de renúncia fazem parte das estratégias de um vencedor.

Ao meu amor singular, Leonardo Diógenes, por toda ajuda, companheirismo, entusiasmo, orações e parceria no cotidiano quando tudo ainda era apenas uma intenção.

Aos meus pais *in memoriam*, especialmente a minha mãe porque me ensinou a amar o conhecimento.

À Prof.^a Dr.^a Ana Carolina Farias Almeida da Costa, pela orientação e confiança.

A todos os colegas de trabalho, que de forma direta ou indireta contribuíram para esse projeto realizar-se.

Às minhas amigas MuniK Crisóstomo, Jeyce Rocha e Irene por terem sido o braço, sempre, estendido durante todo esse trajeto. As verdadeiras amizades estão sempre presente não importando em qual compasso a vida está.

A todos os professores do Mestrado, à Coordenação, aos colaboradores e a todos os colegas de turma que estiveram apoiando e dividindo os momentos difíceis dessa jornada

A todos os voluntários que aceitaram emprestar vossas vozes para que esse sonho pudesse se realizar. Meu muito obrigada! Pois despertaram em mim um sentimento de imensa gratidão, alguém que se quer me conhece, mas que dedica parte do seu dia para uma troca de experiência, apenas com o intuito de ser benéfico ao próximo. Servir aos nossos semelhantes é praticar a verdadeira essência do humano.

“Nenhuma leitura é conclusiva, pois ela está no tempo. Ler o que se escreve implica aprender a entrar nas pulsações da escrita e em sua pontuação. A vida tem pulsações, e com elas escrevemos.”

(Mucida).

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo investigar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, sob a perspectiva do consumidor na velhice, com vistas a identificar as correlações com o fenômeno do superendividamento, um problema social resultante da política de crédito que promove o mercado de consumo, base de sustentação do atual sistema econômico. A pesquisa parte da hipótese de que o superendividamento diminui a qualidade de vida do consumidor na velhice privando esse do acesso aos direitos sociais (saúde, alimentação e moradia). E de que são cometidos abusos, contra o público de consumidores na velhice, agravados em decorrência da sua condição de hipervulnerabilidade. Nesse sentido, a pesquisa teve como base teórica a materialista dialética. Para verificação dessas hipóteses, fizemos uma pesquisa cuja forma de abordagem foi sobretudo qualitativa, pois buscamos estudar esse objeto a partir da análise de documentos e análise de conteúdo. A coleta de dados foi realizada por meio da observação participante, da análise de documentos e de entrevistas semiestruturadas com 9 consumidores acima de 60 anos usuário da política de crédito e que se encontravam em situação de superendividamento no município de Fortaleza. Com a perspectiva de ampliação de olhares foram também entrevistados 10 atores políticos dos mais variados cargos dos dois órgãos envolvidos na execução da política pública de proteção e defesa do consumidor, PROCON FORTALEZA e AGEFIS. As falas coletadas foram analisadas seguindo o método de análise de conteúdo de Laurence Bardin. Por meio do tratamento dos dados e elaboração de categorias testamos as nossas hipóteses e confirmamos que o superendividamento inviabiliza o pleno exercício dos direitos sociais e afeta a qualidade de vida na velhice. Além disso, foi evidenciado que o processo de integralização da Política Pública de Proteção e Defesa do Consumidor ocorrido em 2014 fragilizou a execução dessa política pública comprometendo assim a sua eficácia. Assim sendo, com o objetivo de colaborar para o aprimoramento da execução dessa política pública de modo integralizado, a partir da elaboração de categorias, foi dada sugestões de ajustes para que assim possamos, efetivamente, por meio da Política Pública em estudo oferecer a devida proteção aos consumidores na velhice.

Palavras-chave: políticas públicas; defesa do consumidor; superendividamento; consumo. velhice.

ABSTRACT

This study aims to discuss public consumer protection and defense policies from the perspective of elderly consumers, focusing on the phenomenon of over-indebtedness, considering this as a social problem resulting from consumer credit that fosters the consumer market that is so necessary to sustain the capitalist system. The research is based on the hypothesis that over-indebtedness reduces the quality of life of elderly consumers, depriving them of access to social rights (health, food and housing). And that abuse is committed against elderly consumers, aggravated by their hypervulnerable condition. In this sense, the research was based on dialectical materialism on a theoretical basis. To verify our hypothesis, we conducted research whose approach was mainly qualitative, as we sought to study this object based on document analysis and content analysis. Data collection was carried out through participant observation, document analysis and semi-structured interviews with 9 consumers over 60 years of age who were users of the credit policy and were in a situation of over-indebtedness in the city of Fortaleza. To broaden perspectives, 10 political actors from various positions in the two agencies involved in the implementation of the public policy for consumer protection and defense, PROCON FORTALEZA and AGEFIS, were also interviewed. The statements collected were analyzed using Laurence Bardin's content analysis method. Through data processing and creating categories, we tested our hypothesis and confirmed that over-indebtedness makes it impossible to fully exercise social rights and affects the quality of life in old age. In addition, it was shown that the process of integrating the Public Policy for Consumer Protection and Defense that occurred in 2014 weakened the implementation of this public policy, thus compromising its effectiveness. Therefore, with the aim of collaborating to improve the implementation of this public policy in an integrated manner, from the creation of categories, suggestions for adjustments were made so that we can effectively, through the Public Policy under study, offer due protection to consumers in old age.

Keywords: Public policies; Consumer Protection; Over-indebtedness; Consumption; Old age.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Instrumentos de políticas públicas	34
Quadro 2 –	Órgãos que executam a política pública de proteção e defesa do consumidor no estado do Ceará	48
Quadro 3 –	Quadro de conceitos	56
Quadro 4 –	Publicidades irregulares	114
Quadro 5 –	Concepções dos consumidores sobre o superendividamento.....	146
Quadro 6 –	Síntese das categorias qualitativas que inviabilizam o exercício dos direitos sociais	151
Quadro 7 –	Síntese das categorias qualitativas da baixa qualidade de vida	152
Quadro 8 –	Gerências Regionais de Fiscalização	153
Quadro 9 –	Categorias qualitativas dos desafios apresentados na execução da política pública de proteção e defesa do consumidor – AGEFIS	166
Quadro 10 –	Categorias qualitativas dos desafios apresentados na execução da Política Pública de Proteção e Defesa dos Consumidores – PROCON	166

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Quantidade de atendimentos por ano no PROCON	
	Fortaleza	49
Tabela 2 –	Taxas de fecundidade nos últimos anos no Brasil	76
Tabela 3 –	Endividamento das famílias brasileiras em 2020	106
Tabela 4 –	Endividamento das famílias cearenses nos anos	
	de 2020 a 2022	107
Tabela 5 –	Endividamento das famílias brasileiras entre 2020-2022..	107
Tabela 6 –	Famílias superendividadas nos anos de 2020 a 2022	
	no Brasil	115
Tabela 7 –	Valores tidos como ideais pelos consumidores	
	entrevistados	149

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

AGEFIS	Agência de Fiscalização
CDC	Código de Defesa dos Consumidores
CF	Constituição Federal
CMN	Conselho Monetário Nacional
CNC	Confederação Nacional do Comércio de Bens Serviço e Turismo
DECON	Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
OMS	Organização Mundial de Saúde
PEIC	Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
SENACON	Secretaria Nacional do Consumidor
SERASA	Serviço de Assessoria S.A
SINDEC	Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor
SPB	Sistema de Pagamentos Brasileiros
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito
BPC	Benefício de Proteção Continuada
NUDECON	Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria
DP	Defensoria Pública
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
SPU	Sistema de Protocolo Único
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
2	METODOLOGIA.....	21
2.1	Problematização.....	21
2.2	Categoria da pesquisa.....	22
2.3	A coleta de dados.....	24
2.4	Análise dos dados.....	31
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	37
3.1	O consumo no contexto político, social e econômico.....	37
3.1.1	As políticas públicas: compreendendo seus desenvolvimentos.....	37
3.1.2	O consumo no contexto político: de “estado de coisa” a problema público.....	41
3.1.3	A implantação da política pública de proteção e defesa dos consumidores	44
3.2	O consumo no contexto social.....	50
3.2.1	O consumo e suas variadas compreensões no ambiente social.....	51
3.3	O consumo no contexto econômico.....	57
3.3.1	A trajetória do capitalismo.....	58
3.3.2	O papel do consumo no sistema capitalista	62
3.4	A velhice.....	67
3.4.1	A velhice em meio ao efêmero.....	72
3.4.2	O envelhecimento como característica demográfica.....	75
3.5	Os Direitos Sociais.....	80
3.6	Vulnerabilidade.....	84
4	SUPERENDIVIDAMENTO:UM PROBLEMA SOCIAL?.....	90
4.1	Pobreza e consumo no contexto da globalização.....	92
4.1.1	O fenômeno pobreza e sua dimensão no território nacional.....	95
4.2	Crédito ao consumo: estratégia de “inclusão social”	102
4.2.1	Reflexão sobre a inadimplência no Brasil, no Ceará e especificamente em Fortaleza	105
4.3	Superendividamento: Um problema social.....	108
4.3.1	Superendividamento e os mecanismos de prevenção da lei	

14.181/2021.....	109
4.3.2 Crédito ao consumo e sua relação com o superendividamento.....	116
5 RESULTADO DA PESQUISA QUALITATIVA	123
5.1 O campo como espaço de vivências e desafios	124
5.2 Perfil dos superendividados	128
5.3 A compreensão da velhice a partir da experiência	132
5.4 Práticas abusivas e a efetividade da política pública na percepção dos consumidores	136
5.5 O superendividamento e seus efeitos no exercício dos direitos sociais	145
5.6 A percepção dos atores políticos sobre a política pública e seus desdobramentos	153
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	168
REFERÊNCIAS.....	174
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO DOS CONSUMIDORES	188
APÊNDICE B – PERGUNTAS NORTEADORAS DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS COM CONSUMIDORES	190
APÊNDICE C – PERGUNTAS NORTEADORAS DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS COM ATORES POLÍTICOS.....	191
ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	192

1 INTRODUÇÃO

Na condição de fiscal municipal de atividades urbanas e vigilância sanitária, com relotação para a Agência de Fiscalização de Fortaleza (AGEFIS), tendo como órgão de origem o PROCON-FORTALEZA (Departamento vinculado à Secretaria da Cidadania e Direitos Humanos da Prefeitura de Fortaleza), a pesquisadora vivenciou na prática a execução da política de fiscalização de defesa do consumidor tanto no âmbito do PROCON como da AGEFIS.

A atividade de fiscalização em defesa do consumidor proporcionou a pesquisadora contato com os mais diversos assuntos referentes a esta temática, mas as relações de consumo desempenhadas pelo consumidor na velhice sempre despertaram muito interesse.

Esclarecemos a priori que adotaremos em nosso estudo o termo *consumidor* na mesma concepção trazida pelo Código de defesa dos consumidores, que o define como sendo “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (Brasil, 1990).

Sendo assim, a grande assimetria que existe nas partes envolvidas nessa relação despertou a curiosidade desta pesquisadora em saber de que forma essa desproporcionalidade reflete nas relações consumeristas do cotidiano, uma vez que é preciso entender esse fenômeno do consumo e suas consequências para além dessa rotina de trabalho, pois o cotidiano reveste-nos de certezas baseadas na realidade, naquilo que conseguimos visualizar, embora tal lente seja limitada. É necessário compreender o fenômeno do consumo além daquilo que a rotina do fiscal nos apresenta; é preciso revelar o que ofusca a certeza do cotidiano.

Para Bachelard, “o conhecimento do real é luz que sempre projeta algumas sombras.” Foi o desejo de perscrutar essas sombras que motivou essa pesquisa, quando o cotidiano já não possibilitava responder a todas as perguntas inquietantes, e na verdade passou a gerar incertezas e dúvidas. É recusando-nos a ser cúmplice do “*silêncio que abraça as incertezas*”¹ que construímos a nossa pergunta problema, o ponto inicial desta pesquisa.

Portanto, nessa jornada de perscrutar as sombras que cercam o nosso objeto de pesquisa, foi preciso romper com as certezas que foram construídas ao

¹ GARCIA, Severo. Poesia do Exílio. 1 ed. Araranguá: edição do autor, 2020, p. 7

longo dos 14 anos de atividades dedicados à fiscalização. Essa ruptura passa pelo processo de rejuvenescimento: "Aceder a ciência é rejuvenescer espiritualmente, é aceitar uma brusca mutação que contradiz o passado." (Bachelard, 1996, p. 18).

Por conseguinte, a verdade pautada na experiência do cotidiano do ser fiscal sede lugar a verdade revelada por meio das fontes de evidências, rejuvenescer no sentido de aceitar essa mudança de olhares e abrir espaço para a compreensão que a análise de conteúdo demandará.

Portanto, levando em consideração as experiências vivenciadas no campo é indubitável a sua influência na construção do objeto desta pesquisa, a saber: **CONSUMO, VELHICE, SUPERENDIVIDAMENTO: UM ESTUDO DA POLÍTICA PÚBLICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS CONSUMIDORES NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA.**

Assim sendo, as políticas públicas de um modo geral precisam de constantes discussões para que novos problemas sociais sejam inseridos e assim elas possam se adequar às demandas sociais vigentes. A política pública em estudo não é diferente, logo, requisita contínuas acomodações em virtude das frequentes metamorfoses pelas quais passa o mercado de consumo.

Entendendo a relevância dessa continuada exigência de vigentes entendimentos, tomamos como objeto de estudo sua investigação, e, portanto, com o objetivo de ratificar a relevância da nossa pesquisa, empreendemos uma averiguação em sites de pesquisas e repositórios de universidades a fim de coletarmos a produção científica em torno da Política Pública Municipal de Proteção e Defesa dos Consumidores no município de Fortaleza. Sendo esta, desempenhada de forma conjunta pelo PROCON-FORTALEZA e a AGEFIS, desde 2014 quando se dá a integralização da defesa do consumidor.

No entanto, não localizamos pesquisas referente ao estudo da Política Pública de Proteção e Defesa dos Consumidores executada pelo PROCON-FORTALEZA/AGEFIS com foco no superendividamento e os possíveis efeitos deste no exercício dos direitos sociais (Alimentação, saúde e moradia) na cidade de Fortaleza. Encontramos somente uma de caráter avaliativo dessa política quanto à qualidade no atendimento nos guichês². Nesse sentido, pesquisar os efeitos causados

² Maia, Maria Shirley Alves. **Avaliação da Defesa do Consumidor quanto à qualidade percebida no atendimento sob a ótica dos usuários do Procon Fortaleza.** [recurso eletrônico]/ Maria Shirley Alves Maia -2017.

pelo superendividamento no exercício dos direitos sociais no município de Fortaleza apresenta-se como uma investigação singular.

Em vista dessa lacuna, consideramos a importância desta pesquisa, pois com a séria crise sanitária em virtude da pandemia de Covid-19 nos anos de 2020, 2021, e 2022, recorte temporal do nosso estudo, tal fato agravou a situação de superendividamento entre os cidadãos brasileiros devido à crise econômica que se instalou no país. Esse momento histórico contribuiu para debater o evento superendividamento o que culminou com a aprovação da Lei 14.181/2021.

Assim sendo, a partir dessa análise qualitativa pudemos verificar os efeitos que esse fenômeno causou, e o modo como inviabilizou o exercício dos direitos sociais na velhice. Oportunizando, assim, a compreensão em torno da política pública de proteção e defesa dos consumidores no combate às práticas infrativas contra o consumidor na velhice.

Adotamos a terminologia *velhice* com o propósito de chamar atenção para essa fase da vida no contexto da sociedade de consumo, pois entendemos que envelhecer é um processo natural que precisa cumprir seu curso. No entanto, a palavra foi carregada de estigma, principalmente com o advento do capitalismo e, conseqüentemente, o surgimento da sociedade de consumo.

Nessas circunstâncias, foram criadas novas maneiras de representações da velhice com a tentativa de imprimir um certo eufemismo a essa etapa da vida, buscando, assim, a valorização do jovem. No entanto, reconhecemos a riqueza que é a velhice, pois envelhecer é somar experiências de vida. Nesse sentido, e nos eximindo de contribuir com o processo de “reinvenção” da velhice, tratado por Guita Debert, optamos por trabalhar com as nomenclaturas *velho/velhice*, em vez de “terceira idade”.

Pois, não adianta mudarmos as nomenclaturas se não tivermos a compreensão de que é preciso agir de um jeito diferente, enxergando o outro com respeito, uma vez que “*nenhum homem é uma ilha isolada*”³. Logo, é preciso deixar o nosso olhar isento de preconceitos em relação aos nossos semelhantes, para que, desse modo, as relações sociais possam ser construídas baseadas no respeito, fazendo assim da sociedade um lugar para todos.

Conforme veremos em tópico específico, a velhice é uma fase marcada

³ DONNE, John. *Meditações*, 2007 p. 103

pela destituição dos papéis sociais que pode desencadear um quadro de isolamento e a consequente imposição do silêncio. Nesse contexto, a pesquisa também se justifica pela importância de dar voz às pessoas envolvidas em uma situação de superendividamento, e a partir de suas falas revelar a realidade destituída de qualquer discurso produzido com o intuito de promover a sociedade de consumo, ou de impulsionar o sistema capitalista que se reinventa em um contínuo processo de adaptação, sem contudo perder a sua natureza, que é a exploração do homem pelo homem.

A presente pesquisa ainda se justifica pela oportunidade de debate, por meio da escuta dos atores políticos envolvidos na execução da política pública concernente a essa questão, uma vez que ela passou por mudanças significativas, em 2014, no seu processo de integralização. Até então, não foi feito nenhum estudo voltado para o segmento de defesa do consumidor com o intuito de verificar o desempenho da AGEFIS referente a essa temática. E muito menos para averiguar o desempenho do PROCON, destituído da atribuição de fiscalização por meio de um quadro de servidores lotados no próprio órgão.

Logo, escolhemos a entrevista como instrumento de coleta não de forma aleatória, mas por entender que ela é o instrumento ideal para darmos resposta a nossa pergunta problema, visto que, a escolha do instrumento de coleta de dados está condicionada a elaboração do problema. Logo, escutar as pessoas afetadas pelo superendividamento é a melhor forma de construção do conhecimento partindo dos efeitos causados por esse fenômeno e a leitura que esses consumidores tiram da situação à qual estão expostos.

Desse modo, o presente estudo não só fez um diagnóstico dos possíveis aspectos negativos que envolvem as relações de consumo, como também definiu o fenômeno do superendividamento como um problema social que recentemente entrou na agenda política ganhando a relevância que as necessidades dos consumidores exigiam.

Além disso, sua importância ainda se justifica pela necessidade de identificação das principais causas que impossibilitam o exercício dos direitos sociais, com foco na saúde, alimentação e moradia, no município de Fortaleza, dando, assim, visibilidade aos principais direitos sociais afetados e as implicações na qualidade de vida na velhice. Ainda, durante a apresentação dos resultados, contribuiu com algumas sugestões de ajustes para melhoria na execução dessa política.

Também consideramos sua relevância dentro do contexto acadêmico pois colaborará como fonte de pesquisa consultada por outros estudiosos, bem como contribuirá com as Ciências Sociais na produção de conhecimento na área das políticas públicas aqui em estudo.

Tomamos como objetivo geral para o desenvolvimento desta pesquisa, a investigação da Política Municipal de Proteção e Defesa do Consumir sob a perspectiva do consumidor na velhice, com vistas a identificar as correlações com o fenômeno do superendividamento, um problema social resultante da política de crédito que promove o mercado de consumo, base de sustentação do atual sistema econômico.

Deste modo, para o real alcance desse objetivo, elencamos como objetivos específicos a compreensão do fenômeno consumo, dentro de um contexto político, social e econômico com recorte na velhice; a definição do superendividamento a partir do instrumento de política pública (Lei 14.181/2021) e sua relação com o crédito ao consumo; e por fim, estabelecemos os efeitos que esse fenômeno traz ao exercício dos Direitos sociais (Alimentação, Saúde e Moradia) para o público de consumidores na velhice.

Logo após traçarmos nossos objetivos, empreendemos uma pesquisa de natureza qualitativa com abordagem em estudo de caso. A composição do corpo desta pesquisa compreende a totalidade da análise de conteúdo e da análise de documentos produzidas, respectivamente, por meio das falas das amostras não probabilísticas, tanto dos consumidores, como dos atores políticos, e por meio do estudo dos instrumentos de políticas públicas tomados como documentos. Para este processo de análise, utilizamos o método desenvolvido por Laurence Bardin (1994) que divide-se em “pré-análise”, “exploração do material” e “tratamento dos resultados”.

Além disso, durante o processo de análise de conteúdo, elaboramos categorias qualitativas, objetivando destacar os principais desafios/obstáculos enfrentados na execução da política pública de proteção e defesa do consumidor no município de Fortaleza. Bem como, por meio da análise de conteúdo da amostra dos idosos, construímos as categorias qualitativas que nos permitiram aferir a baixa qualidade de vida desses consumidores expostos à problemática do superendividamento.

Assim sendo, esse percurso metodológico nos permitiu, também, revelar a dificuldade de acesso dos idosos aos direitos sociais (alimentação, saúde e moradia),

enfatizando, portanto, a dependência do consumidor na velhice em relação à política de crédito como um imperativo para assegurar a sua sobrevivência.

Também utilizamos os bancos de dados do IBGE, SINDEC, PEIC, SERASA E SPC como recurso para colocação de dados em evidências e validação das falas expressadas. Deste modo, com o intuito de cumprirmos os nossos objetivos, da mesma forma, utilizamos o referencial bibliográfico.

Desse modo, na terceira seção desta dissertação, trabalhamos com os principais teóricos que discutem o consumo sobre a lógica da produção, Baudrillard e Bauman, sem, no entanto, nos prendermos a uma única percepção. Com o propósito de enriquecermos o debate com estes autores, também trouxemos visões diversas desses sobre a lógica do consumo, uma vez que o consumo atua diretamente nas relações sociais, construindo, modificando e determinando estilos de vida. Portanto, empreendemos sua compreensão nos três eixos de ação: político, social e econômico.

Deste modo, fizemos um resgate histórico do papel que o consumo ocupou no devir histórico, mostrando a sua relevância em cada período, e como ele chegou ao ponto de ser determinante nas relações sociais, fomentando diversos conflitos na sociedade que necessitaram de intervenção pública em suas resoluções e tornando-se a base do atual sistema econômico.

Nesse sentido, reconhecendo a necessidade de embasamento para entendermos esse fenômeno complexo que é o superendividamento, tomamos a teoria marxista para sua compreensão, uma vez que conflitos sociais não acontecem de modo isolado, conseqüentemente estabelecem uma relação de causa e consequência. Portanto, tendo como apoio a teoria marxista, chegamos a essas causas e suas conseqüências, descritas ao longo do trabalho.

Assinalamos que o superendividamento guarda suas particularidades e que não pode ser confundido com o endividamento, pois o que caracteriza o primeiro é “a impossibilidade de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo sem comprometer seu mínimo existencial.” (Brasil, 2021)

Enquanto, o endividamento, por si só, não constitui uma problemática social, pois ele é uma consequência natural da política de crédito, mas se esse fato acontece simultaneamente com várias pessoas, passa a configurar um cenário preocupante. Já o superendividamento traz conseqüências relevantes que foram aqui averiguadas. Nesse sentido, registramos a dimensão da problemática, pois em janeiro de 2022, recorte temporal desta pesquisa, 75,9% das famílias brasileiras estavam

endividadas, e, nesse mesmo período, 10.1% das famílias estavam em situação de superendividamento.

Logo, essa realidade social ficou constatada por meio das falas dos consumidores na velhice e ratificada com o estudo do banco de dados PEIC. Assim sendo, situações como estas aqui descritas intensificam a questão da pobreza em uma sociedade que já é tão desigual, como a brasileira. Portanto, os conflitos gerados em decorrência das relações de consumo e seus desdobramentos, entendidos aqui de modo amplo, preencheram as páginas deste relatório, com todo o cuidado e rigor que uma pesquisa exige.

Uma vez que, esta investigação assumiu, desse sempre, o compromisso de dar voz àqueles que encontram dificuldade de serem escutados, cuidados, visualizados, como é o caso dos indivíduos na velhice, pois não importam às políticas públicas já que eles não podem mais lhes oferecer um retorno a longo prazo. Ele não interessa mais à sociedade de consumo, na condição de superendividado. E, por fim, não exerce nenhum papel social, pois não pode oferecer a sua força física para o trabalho, em uma sociedade capitalista que se reinventou por meio do capital gerando capital, mas que não rompeu de todo com o modo de produção capitalista.

2 METODOLOGIA

2.1 Problematização

O presente estudo tem como finalidade problematizar se o fenômeno do *superendividamento*, decorrente do crédito ao consumo que fomenta o mercado consumidor, base de sustentação do sistema capitalista, inviabiliza o exercício dos direitos sociais e afeta a qualidade de vida na velhice.

A pesquisa parte da hipótese de que o superendividamento diminui a qualidade de vida do consumidor na velhice, privando este do acesso aos direitos sociais (saúde, alimentação e moradia). Ainda levamos em consideração que a fragilidade que permeia as relações de consumo, devido à desproporcionalidade de poderio econômico e de informação a respeito de produtos e serviços entre os fornecedores e os consumidores, intensifica os abusos cometidos contra esse público, que passa a ter sua vulnerabilidade agravada. Sendo esta vulnerabilidade, “um princípio fundamental do Direito do Consumidor, que atua como alicerce de interpretação das regras contidas no CDC”. (Schmitt, 2014, p. 219).

Com essa finalidade, esta pesquisa também examina a hipótese de que são cometidos abusos contra o público de consumidores na velhice, agravados em decorrência da sua condição de hipervulnerabilidade, compreendendo tal cenário como “a soma da vulnerabilidade intrínseca à pessoa do consumidor, com a fragilidade que atinge determinados indivíduos, que no caso do idoso, é sua idade avançada” (Schmitt, 2014, p. 219). Pois, o crédito ao consumo, sem programas de educação financeira desenvolvidos pelos órgãos integrantes do sistema municipal de defesa do consumidor, expõe o público ao risco do superendividamento – condição esta que pode vir a ser agravada na fase da velhice.

A Lei 14.181/2021 traz a previsão em seu artigo 1º inciso IX de fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores (Brasil, 2021). Nesse mesmo sentido, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) toma como enfoque a ser cumprido pela política pública de proteção e defesa do consumidor a informação e a orientação ao consumidor. Não obstante, os órgãos de defesa do consumidor desenvolvam um trabalho contínuo nesse sentido no município de Fortaleza, ainda assim consideramos que esse processo de educação financeira para o consumo acontece de forma muito tímida.

Portanto, reputamos que as características peculiares que envolvem o público de consumidores na velhice são fatores determinantes que exigem que a política pública de proteção ao consumidor no município de Fortaleza atue de forma prévia para que possa prevenir danos ocasionados pelos efeitos nocivos das práticas exacerbadas de obtenção de lucro imposta pelo sistema capitalista.

Nesse sentido, a presente pesquisa perscrutou o fato de que a assimetria de poderio econômico entre os fornecedores e os consumidores colocam os últimos em uma situação de imensa fragilidade no momento da efetivação de uma compra, ou na contratação de um serviço, bem como na celebração de um contrato. Logo, por meio deste estudo, iremos revelar os efeitos que esses possíveis danos, tomados como consequências dessa disparidade entre consumidores e fornecedores, causam no exercício dos direitos sociais, tão fundamentais para assegurar a qualidade de vida na velhice.

2.2 Categoria da pesquisa

Para verificação dessas hipóteses, com o intuito de respondermos ao questionamento anteriormente elencado, realizamos uma pesquisa cuja forma de abordagem foi sobretudo qualitativa, pois buscamos estudar esse objeto a partir da análise de documentos e análise de conteúdo, e não de dados quantitativos.

No entanto, mesmo a pesquisa sendo predominantemente qualitativa, ainda assim, fizemos o uso de tabelas com dados referentes às temáticas tratadas provenientes de fontes secundárias obtidas por meio da consulta de bancos de dados disponíveis em sites oficiais, tais como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Secretaria Municipal dos Direitos Humanos, Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), Serviço de Assessoria S.A (SERASA), e o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC).

Tomamos como pesquisa qualitativa “aquela que se preocupa, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais”. (Gerhardt; Silveira, 2009, p. 32). Construimos a base da nossa pesquisa qualitativa por meio das evidências reveladas pela análise de conteúdo das entrevistas. Também adotamos como procedimento para desenvolver este estudo a análise bibliográfica e

documental, utilizada para fornecer o embasamento teórico à pesquisa. Nesse sentido, apoiando-nos no entendimento de Creswell, compreendemos que:

Uma característica de um bom estudo de caso qualitativo é que ele apresenta uma compreensão em profundidade do caso. Para chegar a isso, o pesquisador coleta muitas formas de dados qualitativos, variando desde entrevistas, observações e documentos até materiais audiovisuais. A utilização de somente uma fonte de dados não é suficiente para desenvolver esta compreensão em profundidade (Creswell, 2014, p. 87).

Segundo Triviños (1987), a pesquisa qualitativa possui três bases teóricas: a “estrutural-funcionalista”, a “fenomenológica” e a “materialista dialética”. Em virtude dessa multiplicidade de bases teóricas, o autor considera inviável uma definição de pesquisa qualitativa sem que seja levada em consideração o referencial teórico onde o pesquisador buscará apoio (Triviños, 1987).

Consideramos relevante a maneira como Triviños (1987) associa a definição da pesquisa qualitativa à escolha da base teórica, pois, desse modo, há uma vinculação, como se a base teórica atuasse como um pré-requisito para a elaboração do conceito de pesquisa qualitativa. Isso evitaria, portanto, que o pesquisador incidisse no erro advertido por Minayo: “uma pesquisa sem teoria corre o risco de ser uma simples opinião pessoal sobre a realidade observada.” (Minayo, 2007, p. 19).

Nesse sentido, a pesquisa qualitativa por nós empreendida terá como base teórica a materialista dialética, que “realiza a tentativa de buscar explicações coerentes, lógicas e racionais para os fenômenos da natureza, da sociedade e do pensamento” (Triviños, 1987, p. 51). Com tal propósito tomamos como referencial teórico os autores que entendem o consumo sob a lógica marxista, pois compreendemos a necessidade de buscarmos as causas e as consequências do superendividamento inseridas em um contexto histórico.

A investigação histórico-estrutural, porém, aprecia o desenvolvimento do fenômeno não só em sua visão atual que marca apenas o início da análise, como também penetra em sua estrutura íntima, latente, inclusive não visível ou observável à simples observação ou reflexão, para descobrir suas relações e avançar no conhecimento de seus aspectos evolutivos, tratando de identificar as forças decisivas responsáveis por seu desenrolar característico (Triviños, 1987, p. 129).

Compreender o fenômeno do consumo considerando os aspectos sociais, políticos e econômicos é oportunizar uma investigação histórico-estrutural sobre o

superendividamento uma vez que tal compreensão considera a historicidade desse fenômeno e ajuda a entendê-lo não de forma isolada, evitando assim falsas interpretações, já que

a pesquisa qualitativa do tipo histórico-estrutural, dialética, parte também da descrição que intenta captar não só a aparência do fenômeno, como também sua essência. Busca, porém, as causas da existência deles, procurando explicar sua origem, suas relações, suas mudanças e se esforça por intuir as consequências que terão para vida humana (Triviños, 1987, p. 117).

Quanto às fontes, elas serão exploradas tomando como ponto de partida a abordagem de estudo de caso, esta assim definida por Yin como “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo (o caso) em profundidade e em seu contexto de mundo real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto puderem não ser claramente evidentes” (Yin, 2015, p. 17).

Para Creswell (2014), o objetivo do estudo de caso consiste em compreender uma determinada questão, problema ou preocupação de forma específica (p. ex., o superendividamento na velhice). No entanto, para o alcance desse objetivo é preciso explorar o caso por meio das mais variadas formas de fonte, fazendo uma ampla coleta de dados. Segundo o autor, a pesquisa de estudo de caso

É uma abordagem qualitativa na qual o investigador explora um sistema delimitado contemporâneo da vida real (um caso) ou múltiplos sistemas delimitados (casos) ao longo do tempo, por meio da coleta de dados detalhada em profundidade envolvendo múltiplas fontes de informações (p. ex., observações, entrevistas, material audiovisual e documentos e relatórios) e relata uma descrição do caso e temas do caso (Creswell, 2014, p. 86).

Portanto, levaremos em consideração as condições contextuais nas quais o caso está inserido, pois consideramos inviável a investigação da política pública de proteção e defesa do consumidor no município de Fortaleza de modo isolado, sem dar importância aos eixos social, econômico, e, principalmente, político, que articulam e, ao mesmo tempo, ditam as regras dessa política protetiva por meio de suas atribuições legislativas.

2.3 A coleta de dados

Segundo Bachelard, para confirmar cientificamente a verdade, é preciso

confrontá-la com vários e diferentes pontos de vista. Pensar uma experiência é, assim, mostrar a coerência de um pluralismo inicial (Bachelard, 1996). Portanto, nessa perspectiva de confrontos de olhares estabelecidos pelos diversos atores envolvidos nessa política, optamos por fazer também o uso de fontes orais, tais como entrevistas semiestruturadas.

Devido ao fato de os consumidores comporem um número muito elevado e em decorrência dos objetivos elencados neste estudo, decidimos fazer um recorte nesse universo e trabalharmos apenas com o consumidor na velhice com idade acima de 60 anos e que se encontra em uma situação de superendividamento no município de Fortaleza.

Inicialmente, nos deparamos com o grande desafio de compor a nossa amostra de estudo, uma vez que a nossa pergunta-problema diz respeito a assunto de foro íntimo, pois a condição financeira individual muitas vezes não é compartilhada no próprio recinto familiar. O que significa que as pessoas detentoras desse perfil não são de fácil identificação, mesmo compondo uma parcela significativa da população.

Diante desse obstáculo, adotamos como estratégia a amostragem não probabilística também conhecida como “bola de neve”, a qual utiliza cadeias de referências, em que um entrevistado indica outro.

Essa estratégia resolve o problema de acesso de forma conveniente; pelo menos se conhece alguém que pode ser observado ou entrevistado, e pode-se tentar fazer com que este indivíduo o apresente a outros e seja seu fiador, desse modo deflagrando uma espécie de amostragem em bola de neve (Becker, 1993, p. 155).

No entanto, segundo Vinuto (2014), tal método pode impor limitações, levando o pesquisador a coletar discursos semelhantes uma vez que os participantes estão indicando outros do seu próprio círculo de convivência. Em vista disso, e com o intuito de evitar argumentações equivalentes, uma vez que as indicações recairiam em indivíduos que fazem parte do mesmo círculo social, tomamos o cuidado de selecionarmos três “sementes”⁴ distintas. Cada uma das “sementes” nos proporcionou chegar a dois outros entrevistados.

Dessa maneira, foi a partir da observação participante, momento em que

⁴ *Sementes* são informantes-chaves que são utilizados a fim de localizar algumas pessoas com o perfil necessário para a pesquisa, dentro da população geral. VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**. Campinas, 22, (44): 203-220, ago/dez. 2014.

foi exposta de forma clara a finalidade da pesquisa e os objetivos pretendidos com a sua realização, que chegamos, por meio de um “informante-chave”, à “semente” inicial que nos proporcionou o contato com duas outras mais.

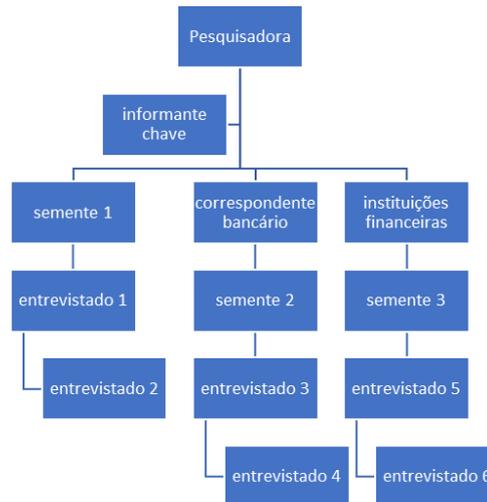
Assim sendo, e perseguindo a ideia de diversificação da rede social dos entrevistados, utilizamos o conteúdo produzido por meio dessa principiante coleta de dados para nos fornecer informações da possível evidência de onde poderíamos encontrar a segunda semente. Segundo Vinuto, essa “limitação pode ser reduzida em ocasiões em que há a possibilidade de obter sementes oriundas de diversas redes” (Vinuto, 2014, p. 207).

A partir daí, as entrevistas realizadas apontavam que o superendividamento se dava por realizações de sucessivos empréstimos tomados com o objetivo de cobrir dívidas anteriores. Em posse dessa informação, atentamos para o possível local onde poderíamos encontrar a nossa segunda “semente”, que seriam os correspondentes bancários.

Em visita a estes locais, fizemos a abordagem, a explanação dos objetivos da pesquisa e os requisitos exigidos para participação, todos de forma individual até chegarmos a um voluntário, que aceitou a participar da pesquisa fornecendo a priori os dados elencados no roteiro de entrevista referentes à identificação do participante e um canal de contato para o agendamento da entrevista. Ao final, ele indicou outro entrevistado, e este o seguinte a partir de sua rede social.

Seguindo a mesma estratégia acima descrita, e tomando como local, agora, as instituições financeiras, chegamos à nossa terceira “semente” – e a partir dela chegamos a dois outros participantes. Na última entrevista, comprovamos a saturação do quadro de amostragem e encerramos a rede de indicações, uma vez que não era mais possível coletar informações novas. Dessa maneira totalizamos um grupo de 9 consumidores na velhice, finalizando, assim, a nossa amostra de estudo. Deu-se dessa maneira a seleção dos participantes para as entrevistas, conforme demonstrado na figura 1.

Figura 1 - Composição da amostra de estudo



Fonte: elaborado pela autora (2024).

Entendendo o superendividamento como um problema social, conforme o definiremos na seção 4, foi possível a aplicação do método bola de neve uma vez que a princípio existia grande possibilidade de esse problema ser compartilhado por um grande número de pessoas no meio social, fazendo, portanto, com que existisse uma ligação aparente entre os diversos membros da sociedade. Possibilidade esta que foi se confirmando à medida que a pesquisa avançava.

Objetivando cumprir com o rigor ético da pesquisa, optamos por denominar o grupo em estudo de acordo com a figura acima, atribuindo a cada um dos entrevistado a denominação conforme a sua seleção para participação neste estudo. Desse modo, os participantes serão mencionados da seguinte forma: S1, E1, E2, S2, E3, E4, S3, E5, E6, totalizando nossa amostra de 9 voluntários.

Utilizamos como instrumento de coleta a entrevista, pois

é uma das técnicas de coleta de dados considerada como sendo uma forma racional de conduta do pesquisador, previamente estabelecida, para dirigir com eficácia um conteúdo sistemático de conhecimentos, de maneira mais completa possível, com o mínimo de esforço de tempo (Couto; Arnoldi, 2006, p. 17).

Salientamos que o roteiro de entrevista foi aplicado de forma prévia em um grupo piloto com características semelhantes aos escolhidos para participar dessa pesquisa com o intuito de retificar possíveis falhas de compreensão na elaboração e entendimento das perguntas norteadoras. Posteriormente a essa fase experimental, fizemos algumas alterações para tornar as perguntas norteadoras mais claras e

ampliamos o rol de perguntas de forma que elas pudessem contemplar de forma mais aprofundada os objetivos da pesquisa.

Registramos que durante a elaboração do roteiro foi tomado o cuidado de fazer com que este a priori se tornasse interessante ao entrevistado, por exemplo, não iniciar com perguntas que exigissem muito do indivíduo, evitando, assim, a desistência do participante. À medida que a entrevista se desenrolava e se estabelecia certo nível de confiança, começamos a introduzir perguntas que requereriam uma maior elaboração para sua resolução.

Assim sendo, as entrevistas foram realizadas com esse grupo de consumidores maiores de 60 anos, usuários do crédito ao consumo e que se encontravam em situação de superendividamento. Os idosos responderam a perguntas fechadas (questionário sócioeconômico) e perguntas abertas que compunham o rol de perguntas norteadoras para obtenção dos objetivos da pesquisa. Antes do início foram informados do total anonimato de todos os participantes da pesquisa e de possível recortes das falas para uso de citação na construção da dissertação.

Todos os entrevistados assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido, documento que contém informações como os objetivos da pesquisa e qual a finalidade desta, os responsáveis pela pesquisa, bem como reitera o total anonimato do participante e a liberalidade deste de desistir da sua participação em qualquer momento.

Ressaltamos que todas as entrevistas foram realizadas de modo individual, no domicílio do participante, sem que houvesse o intuito de formarmos grupos focais diante da inviabilidade de reunir a amostra de estudo em um único ambiente. Desse modo, utilizamos como instrumento de coleta a entrevista semiestruturada.

Assim sendo, essa modalidade nos permitiu o aproveitamento do contexto para aprofundarmos os respectivos assuntos juntamente com os participantes, proporcionando assim uma melhor coleta de dados, pois “os indivíduos não são apenas processadores de informações, nem meros portadores de ideologias e crenças coletivas, mas pensadores ativos que estão mediante inumeráveis episódios cotidianos de interação social” (Sá, 1995 *apud* Silva; Gobbi; Simão, 2004, p. 71).

Por conseguinte, a escolha do uso desse instrumento de coleta visou compreender o significado que o superendividamento tem para os sujeitos em situações singulares, já que “o material primordial da investigação qualitativa é a

palavra que expressa a fala cotidiana, seja nas relações afetivas e técnicas, seja nos discursos intelectuais, burocráticos e políticos” (Minayo; Sanches, 1993, p. 245).

Além da dificuldade anteriormente elencada na formação da amostra de estudo, pontuamos também como obstáculo o fato de vivermos em tempos de grande propagação das informações em virtude das redes sociais. A priori, houve certo receio por parte de alguns entrevistados, os quais demonstravam desconforto diante do uso do celular como instrumento de gravação, em virtude da falta de familiaridade com o universo digital e tomando como argumento a própria associação do uso do celular como um meio fácil de disseminação de informações e como instrumento de fraudes. Durante as entrevistas, então, reiteramos o compromisso de que a utilização do aparelho se restringia apenas a sua função de gravador de áudios, e, a partir dali, com o esclarecimento, a aceitação foi imediata.

É importante destacar que a pesquisadora faz parte da execução da política pública em estudo, na condição de fiscal dos instrumentos utilizados por essa política como meio de coibir práticas lesivas aos consumidores. Levando isso em consideração, também fizemos uso da observação participante, sendo esta “um processo pelo qual um pesquisador se coloca como observador de uma situação social com a finalidade de realizar uma investigação científica” (Minayo, 2007, p. 70).

Nesta etapa de observação, construímos o nosso diário de campo contendo as percepções e informações relacionadas à implementação da política pública em análise para além da rotina de trabalho do fiscal. Para que, desse modo, pudéssemos reunir elementos que contribuíssem para investigação da política pública de proteção e defesa dos consumidores, objeto dessa pesquisa.

Além disso, e com o mesmo propósito de ampliação de olhares sobre a temática dessa pesquisa, também entrevistamos os atores políticos envolvidos no planejamento e na execução dessas políticas. Conforme veremos no referencial teórico a execução da política pública de proteção e defesa do consumidor no município de Fortaleza é compartilhada por dois órgãos (AGEFIS/PROCON), logo, demos voz aos atores políticos de ambos os órgãos.

Portanto, Inicialmente foi feito o contato com os órgãos via e-mail e Sistema de Protocolo Único (SPU) relatando o objetivo da pesquisa e o recorte do objeto, e logo em seguida foi lançado o convite para participação dos atores envolvidos na execução dessa política. Aguardamos a aprovação, aproximadamente, durante sete dias, e ao final desse período veio a confirmação, juntamente com a indicação do

primeiro participante e seu contato.

Deste modo, iniciamos a formação da nossa amostra de estudo, composta pelos atores políticos, por meio de uma cadeia de referência, em que um entrevistado indica outro, técnica esta denominada amostragem não probabilística também conhecida por “bola de neve” e que foi por nós estudada detalhadamente na formação da amostra dos consumidores, o que nos isenta de pormenorizar no contexto de formação da nossa segunda amostra.

Assim sendo, os demais foram sendo convidados por meio do aplicativo WhatsApp, onde foram expostos os objetivos da pesquisa, a importância de se manter o sigilo da identidade e a confirmação da participação. As entrevistas foram realizadas de modo virtual, por meio da plataforma Google Meet, sendo o link de acesso enviado de modo individual a cada participante. Foi dada a orientação de forma prévia da importância dessa ser realizada em um ambiente onde estivesse apenas o voluntário e do outro lado apenas a pesquisadora de modo a preservar o sigilo da identidade de cada um.

Dessa forma, no horário agendado foi enviado um link para o participante que se encontrava sozinho no local, assim como a pesquisadora. Devido à indisponibilidade de tempo na agenda de alguns membros políticos, para que se estabelecesse o mesmo procedimento para todos os integrantes da amostra foi mantida a mesma sistemática na coleta de dados de modo que não houvesse alteração nos resultados.

Além disso, todos os entrevistados assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido. Nesse momento da pesquisa, foram realizadas 10 entrevistas com atores políticos de ambos os órgãos, limite máximo antes que ocorresse a saturação do assunto, não sendo mais pertinente continuarmos com a expansão da amostra uma vez que não acrescentaria novos dados na coleta.

Também decidimos não traçar o perfil dos integrantes da amostra dos atores políticos, uma vez que era preciso preservar o sigilo das identidades destes, bem como o registro das falas que viessem a ser utilizados na dissertação. Portanto, como há atores políticos de cargo exclusivo, também não citaremos os respectivos cargos neste trabalho. Em vista disto, iremos nos referir aos participantes durante o processo de análise de conteúdo do seguinte modo: ATP1, ATP2, ATP3, ATP4, ATP5, ATP6, ATP7, ATP8, ATP9 e ATP10, atribuindo cada sigla a um ator político específico.

Por conseguinte, os atores políticos responderam a perguntas abertas

referentes a um roteiro norteador elaborado pela pesquisadora e revisado pela orientadora para a realização dessas entrevistas semiestruturadas. Ao iniciar as entrevistas, foram repassados dados informativos que constam nos Apêndices A e B, bem como a informação da gravação desse momento por meio de áudio, para otimizar o processo de análise desses dados, que serão usados apenas para esse estudo.

Além disso, a coleta de documentos deu-se por meio de sites oficiais (União, estado e município) que disponibilizavam os instrumentos de política pública pertinentes a esse objeto de estudo, os quais foram analisados com o intuito de traçar a trajetória de implantação e implementação da política pública de proteção e defesa do consumidor no país e, em específico, no município de Fortaleza. Bem como o acesso aos bancos de dados (IBGE, SPC, SERASA, PEIC, SINDEC) se deu, também, por meio de sites oficiais que disponibilizam esses para o uso de pesquisadores, conforme descrevem em seus perfis.

2.4 Análise dos dados

Diante do emaranhado de fontes de informações (orais ou escritas) que se acumulam durante a jornada de uma pesquisa, faz-se necessário descrevermos o processo de análise dessas fontes. Concordamos com os autores Laville e Dionne (1999), quando estendem esse processo para além dessa busca por evidências, pois esse processo de análise dá-se antes mesmo de o pesquisador empreender essa busca.

Na realidade, um longínquo trabalho de análise já foi iniciado com a coleta dos materiais e a primeira organização desses, pois essa coleta, orientada pela questão da hipótese, não é acumulação cega ou mecânica: à medida que colhe informações, o pesquisador elabora sua percepção do fenômeno e se deixa guiar pelas especificidades do material selecionado (Laville; Dionne, 1999, p. 215).

Dentre os diversos autores que trazem ensinamentos a respeito do processo de análise de conteúdo, escolhemos trabalhar com o conceito desenvolvido por Laurence Bardin, por entendermos que ele atende às necessidades dessa pesquisa. A autora define a análise de conteúdo como “um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (Bardin, 1994, p. 38).

Desse modo, ela chama atenção para a importância do ato de desagregar os discursos com o intuito de aprofundar a visão de um determinado entrevistado. No entanto, segundo Laurence Bardin, "também é possível tomar como unidade de registro a Entrevista, na condição de que a ideia dominante ou principal seja suficiente para o objetivo procurado" (Bardin, 1994, p. 107).

Assim sendo, e em posse desse entendimento, optamos por tomar como unidade de registro o tema, uma vez que as entrevistas realizadas tratarão de uma ideia dominante – a saber, o superendividamento e seus possíveis efeitos na qualidade de vida na velhice e a consequente privação do exercício dos direitos sociais.

Compreendemos que a análise temática, levando em consideração os contextos em que essas foram produzidas, favorece a preservação da individualidade de cada uma delas, pois cada indivíduo articula sua fala a partir de suas experiências de vida, das relações que constroem com o outro, e a partir da sua forma de interação com o ambiente. "A vida cotidiana apresenta-se como uma realidade interpretada pelos homens e subjetivamente dotada de sentido para eles na medida em que forma um mundo coerente" (Berger; Luckmann, 1985, p. 35).

A análise de conteúdo das entrevistas será feita seguindo esta ordem cronológica: transcrição, leitura e interpretação. Desse modo, o corpo da pesquisa constitui-se de todas as transcrições das entrevistas semiestruturadas juntamente com a análise das respostas obtidas. Assim sendo, "a trajetória analítico-interpretativa" levará em consideração não só as falas, mas também o contexto em que essas foram produzidas.

Inicialmente fizemos uma leitura exploratória na busca de localizarmos nas falas indícios de elementos que contribuíssem com respostas para a nossa pergunta-problema. Em um segundo momento, iniciamos o processo de leitura compreensiva, o qual foi realizado reiteradas vezes até podemos identificar aspectos fundamentais relacionados ao tema em questão. A partir disso, com total conhecimento do conjunto do material, fomos definindo categorias baseadas em semelhanças presentes nas falas dos participantes. Conforme relatado anteriormente, utilizamos o método de análise de conteúdo de Laurence Bardin (1994). Dessa forma, a técnica de análise de conteúdo foi desenvolvida considerando as seguintes etapas: "pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados".

Compreendemos, como informado por Bardin (1994), a pré-análise como o

momento em que o pesquisador faz a separação e organização do material a ser analisado, visando sua melhor utilização. Durante essa etapa, o pesquisador se depara com a totalidade do material coletado, enumera-o seguindo regras definidas de acordo com as necessidades da pesquisa, faz hipóteses e estabelece objetivos, desenvolve indicadores e estabelece regras de categorização e identificação das unidades de registro.

Além disso, segundo Bardin (1994), ocorre em um segundo momento a fase da “exploração do material”, que compreende a implementação, metódica das técnicas estabelecidas, no corpo da pesquisa. Logo após, temos o “tratamento dos resultados”, fase em que se dá a interpretação dos dados, destacados e resumidos, fornecidos pela análise. Portanto, esse modo de análise foi suficiente para testar nossas hipóteses e resolução da pergunta-problema deste estudo, a partir dos diversos olhares dos usuários dessa política.

Levando em consideração a presente investigação, desenvolvemos na fase da pré-análise a audição e transcrição da fala dos consumidores na velhice e atores políticos. Ressaltamos que as análises de cada uma das amostras foram feitas em momentos diversos, mas confrontamos os resultados apresentados por cada uma. Finalizada essa tarefa, demos início à leitura das transcrições com o intuito de organizar, formular hipóteses, definir objetivos, criar regras de categorização, e, por fim, identificar as unidades de registros, tomando como base de compreensão para estas as unidades de contexto.

Assim sendo, na etapa seguinte de exploração do material, aplicamos todas as tomadas de decisões estabelecidas na fase da pré-análise, como instrumentos de investigação desse corpo da pesquisa buscando localizar as unidades de registro, o tema, otimizando, assim, sua compreensão por meio das unidades de contexto. Por fim, foi realizada a tarefa de desagregar essas unidades de acordo com o objetivo da pesquisa.

Além dessas providências, finalmente, chegamos ao momento do tratamento dos dados, ocasião em que se dá uma análise interpretativa e crítica fornecendo elementos necessários para que o pesquisador possa fazer inferências, confirmar ou negar as suas hipóteses, contribuindo assim com elementos necessários e suficientes para a investigação da política pública de proteção e defesa dos consumidores, finalizando, assim, com o cumprimento dos objetivos propostos pela pesquisa.

Ressaltamos que não obstante nossa pesquisa seja predominantemente qualitativa, também fizemos uso de tabelas e gráficos de modo a ilustrar a quantidade de pessoas endividadas no país e o aumento desse fenômeno entre os anos de 2020 a 2022. Com a hipótese de que o cenário pandêmico intensificou a questão do superendividamento na sociedade brasileira, e para fundamentarmos essa informação, coletamos dados de forma secundária, ou seja, por meio de pesquisas já realizadas por outras instituições, e assim empreendemos a análise desses dados, de acordo com os objetivos da pesquisa, com o intuito de melhor elucidarmos o fenômeno superendividamento.

Tomando como definição de documentos a adotada por Godoy (1995, p. 21), a qual estabelece que "a palavra 'documento' deve ser entendida de uma forma ampla", que incluímos nessa pesquisa qualitativa o uso, em caráter exploratório, de: revistas oficiais, *folders*, estatutos, publicidade, jornais de grande circulação, vídeos de reportagens, postagens e mídias sociais, conteúdos de campanhas de educação para o consumo. Em caráter de fonte de pesquisa, os bancos de dados e os instrumentos de elaboração e execução da política pública em estudo foram os seguintes:

Quadro 1 - Instrumentos de políticas públicas

RESOLUÇÃO DA ONU Nº 39/248, DE 16 DE ABRIL DE 1985	Apresenta as diretrizes internacionais para a proteção do consumidor.
Lei Complementar nº 187, de 19 de dezembro de 2014	Cria o Sistema Municipal de Proteção e Defesa dos Consumidores
Lei Complementar nº 190, de 22 de dezembro de 2014	Cria a Agência de Fiscalização
Lei 8078/90	Código de Defesa do Consumidor
Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997	Regulamento o CDC
Lei 14.181/2021	Lei do Superendividamento
Decreto nº 11.567, de 19 de junho de 2023	Estipula o Mínimo existencial
Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003.	Estatuto do Idoso
TCT 17/2021	Termo de Cooperação Técnica MP/DP/UNIFOR
Lei Complementar nº 270 de 02 de agosto de 2019	Código da Cidade do Município de Fortaleza.

Fonte: elaborado pela autora (2024).

Salientamos que esse rol foi analisado levando em consideração a problematização juntamente com as hipóteses levantadas, para que, assim, tomando esses critérios como requisitos necessários, pudéssemos responder nossa pergunta-problema de forma satisfatória.

Quanto aos documentos, fizemos uma análise temática, uma vez que eles tratam do superendividamento, de aspectos pertinentes às relações de consumo e suas consequências, bem como da implantação e implementação política pública de proteção e defesa dos consumidores.

Assim sendo, buscamos, por meio destes, entender a sua eficácia enquanto mecanismo de resolução dos conflitos gerados em decorrência das relações de consumo e os efeitos que estas tem causado na vida desses consumidores. Portanto, a partir dessas informações, avaliamos a proporção da efetividade dos direitos sociais, no município de Fortaleza, tomando, dessa forma, essas temáticas como imprescindíveis para a resolução da nossa pergunta problema.

Para tal análise, tomamos como unidade de registro o tema. Fizemos tal escolha por considerarmos que ela atendia de forma satisfatória o alcance dos nossos objetivos; não apenas isso, mas também por considerarmos que esta unidade torna a análise mais abrangente, evitando assim o comprometimento da interpretação.

Tomamos como enfoque dessa interpretação os aspectos sociais pertinentes às relações de consumo, e os efeitos que a condição de estar superendividado causa no exercício dos seus direitos sociais e de que modo repercute na qualidade de vida do grupo de consumidores em estudo.

Nesse sentido, entendemos ainda que a tarefa de análise tanto de conteúdo como de documentos é uma etapa da pesquisa que oferece um certo grau de complexidade devido ao fato de que há uma tessitura de aspectos sociais e culturais que se misturam, cabendo ao pesquisador separar, durante o processo de análise, tais influências de modo que não comprometam as evidências procuradas.

Ainda nesse contexto metodológico, ponderamos que o uso de fontes documentais se faz necessário, não só com o intuito de buscarmos novas informações, mas também como instrumento de validação das informações obtidas por meio das entrevistas.

Desse modo, a partir desse estudo de caso qualitativo pudemos traçar um retrato de como a política de proteção ao consumidor está sendo desenvolvida no município de Fortaleza dentro de um contexto da sociedade de consumo, levando em consideração as consequências trazidas pelas relações consumeristas e os seus efeitos.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 O consumo no contexto político, social e econômico

“A velhice é um destino, e quando ela se apodera de nossa própria vida, deixa-nos estupefatos”. (Beauvoir, 2018, p. 297).

O presente capítulo tem como objetivo compreender o fenômeno do consumo dentro de um contexto político, social e econômico, tendo como recorte metodológico o consumidor idoso. Para tal entendimento é preciso conceituá-lo a partir do papel social que desempenhou no curso da História, levando em consideração o aspecto econômico que assumiu uma função relevante a partir da transição do modo de produção feudal para o capitalista.

Consolidada a transição entre sistemas produtivos, o consumo passa a ser a base de sustentação do sistema capitalista, caracterizando, dessa forma, a sociedade de consumo. Com tais mudanças no contexto social, surge a necessidade de refletir sobre as relações de consumo dentro do cenário político, por meio das políticas públicas. Uma vez que impera nessa relação o desequilíbrio entre consumidores e fornecedores, o que ainda pode ser agravado por condições naturais como é o caso da velhice, emerge, então, da sociedade a demanda de proteção em relação a este problema social.

3.1.1 As políticas públicas: compreendendo seus desenvolvimentos

A política pública de proteção e defesa do consumidor demanda ajustes contínuos devido ao seu caráter peculiar de ter o dever de acompanhar as constantes modificações do mercado de consumo. Na medida em que o consumidor conserva em qualquer contexto que envolva relações de consumo sua condição de vulnerabilidade, ou seja, ele sempre será a parte mais frágil dessa relação,

que nasce naturalmente desvantajosa para o consumidor, mostra-se aceitável a geração de normas, de políticas públicas, de órgãos fiscalizadores que proporcionem a correção de desvios nas práticas mercadológicas, que conduzem a resultados prejudiciais aos adquirentes de produtos e de serviços postos no mercado.

Outrossim, a vulnerabilidade notória do consumidor, que automaticamente o coloca em estado de desequilíbrio ou, ao menos, de potencial

desequilíbrio frente ao fornecedor, revela a necessidade de proteção desse agente, atendendo-se a um imperativo democrático de promoção da igualdade entre os cidadãos (Schmitt, 2014, p. 202).

Portanto, para que a ideia de equidade e harmonização entre as partes envolvidas na relação de consumo seja assegurada, objetivo maior dessa política, é preciso que seja empregada essa atenção de forma contínua. De modo que uma vez diagnosticados desequilíbrios nessa relação, eles possam fazer parte da agenda política a fim de, posteriormente, serem transformados em instrumentos de políticas públicas.

Caso esse constante monitoramento não aconteça de forma efetiva, buscando diagnosticar possíveis desequilíbrios, coloca-se em risco a própria efetividade dessa política. Além do mais, os direitos já garantidos precisam de revisão devido ao caráter de instabilidade do mercado, desse modo afastamo-nos de regressos e assim asseguramos uma política de proteção ao consumidor atuante capaz de impedir práticas abusivas.

Informamos a respeito do vasto campo de conceitos do termo políticas públicas, tanto na produção acadêmica por meio dos artigos científicos como na produção bibliográfica. Porém, discutir os diversos conceitos não é o nosso objeto de estudo, logo traremos para nossa pesquisa aqueles que melhor se adequam à nossa proposta de trabalho.

Segundo Rua (2014, p. 17), “As políticas públicas (*policy*) são uma das resultantes da atividade política (*politics*): compreendem o conjunto das decisões e ações relativas à alocação imperativa de valores envolvendo bens públicos.”

Da mesma forma, Souza (2006, p. 25) entende a política pública por meio de ação, uma vez que “política pública é o campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, “colocar o governo em ação” e/ou analisar essa ação e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações”. Similarmente, Lima (2012, p. 50), afirma que “as políticas públicas representam um conjunto de decisões e não uma decisão isolada”. Observamos que esses autores, trabalham seus conceitos de políticas públicas sempre embasando por meio da ação, do ato de decidir dos agentes públicos.

Contudo, Secchi (2022) expressa seu entendimento em discordância com os autores acima elencados, pois entende a inviabilidade de se conceituar as políticas públicas, uma vez que elas só passam a existir somente quando ganham forma.

Qualquer definição de política pública é arbitrária Política pública é um conceito abstrato que se materializa por meio de instrumentos variados. Tomam forma de programas públicos, projetos, leis, campanhas publicitárias, esclarecimentos públicos, inovações tecnológicas [...], entre outras (Secchi, 2022, p. 2-15).

Também seguindo esse mesmo entendimento de Secchi (2022), de materialização da vontade dos agentes, Capella (2018, p. 74) afirma que “políticas são desenhadas por meio dos instrumentos, capazes de traduzir as intenções dos formuladores de políticas em um conjunto de ações concretas.”

Dentre as diversas representações, concordamos com Secchi (2022) de que a melhor forma de representar é usando exemplos, pois a partir do momento que uma política pública toma uma dessas formas ela se aproxima mais do destinatário dessa política, ou seja tem uma maior possibilidade de se tornar exequível.

Logo, partindo da definição de Secchi, tomamos a Lei do Superendividamento como um instrumento de política pública que veio para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumo e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

Ocasionalmente, no ano de 2021, o endividamento das famílias brasileiras chegava a 70,9%⁵, mas, ainda assim, o assunto não era prioridade no Congresso Nacional, pois a matéria tramitou por quase 10 anos, já que o texto original da proposta é de 2012 (o PLS 283/2012). Concluímos, assim, que o reconhecimento de um problema social e sua consequente inclusão na agenda governamental pode vir a constituir apenas o início de uma longa trajetória. De qualquer modo, esse reconhecimento enquanto problema público é uma situação mais favorável que um “estado de coisas”.

Segundo Rua (2014), uma insatisfação no meio social pode vir a permanecer por um longo período sem que desperte a atenção dos agentes políticos, ainda que causem transtornos sociais e afetem diretamente os membros da sociedade. Enquanto essas insatisfações permanecem na invisibilidade por parte dos agentes políticos, não passam de “estado de coisas”.

Todavia, quando esse “estado de coisas” passa a ser uma preocupação dos governantes, ocorre, nesse momento, sua transformação em um problema

⁵ Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/endividamento-das-familias-bate-recorde-em-2021-aponta-cnc/> Acesso em 4 dez. 2023

público. Motivo esse pelo qual Capella (2018) considera primordial a definição do problema, pois somente na condição de problema é que as insatisfações sociais ganham visibilidade e passam a integrar a agenda governamental adquirindo assim a possibilidade de resolução.

A política em estudo nesta pesquisa tem como problema central a assimetria que existe na relação de consumo entre fornecedores e consumidores. Esse desequilíbrio causava um enorme quantitativo de lesões graves, dispersas no mercado de consumo. Esses incômodos materializados na forma de lesões graves deixam de ser um “estado de coisas” e transformam-se em um problema político entendido, assim:

como o resultado de um processo de escolhas, ou seja, problemas não são elementos latentes, prestes a serem identificados, diagnosticados ou descobertos. Problemas são escolhas realizadas por grupos sociais em relação às diversas questões que circulam pela arena pública (Capella, 2018, p. 19).

Logo, na tentativa de equilibrar essa disparidade, o Estado incluiu a defesa do consumidor em sua agenda e começou a pensar uma política pública que pudesse equilibrar a discrepância existente nas relações consumeristas.

Por conseguinte, consideramos uma conquista social importante a inserção da defesa do consumidor na agenda política, uma vez que a execução das relações consumerista pautada por irregularidades pode vir a causar sérias consequências ao cidadão e até mesmo ao Estado, quando o dano se estende a uma coletividade de indivíduos.

Entendemos que a inserção do problema público na agenda governamental juntamente com a identificação do problema marca o fim da invisibilidade do conflito social, mas não a sua erradicação de fato. É preciso, portanto, desenvolver políticas públicas capazes de atender às demandas da sociedade e implementá-las para que as mudanças sociais efetivamente aconteçam.

Deste modo, ciente da relevância dessa etapa no ciclo das políticas públicas, desenvolveremos na subseção a seguir a implementação da política pública de proteção e defesa do consumidor levando em consideração não só o contexto nacional, mas também a sua evidência no cenário internacional. Visando examinarmos de forma contextualizada sua implementação, abordaremos também as várias ferramentas de políticas públicas que foram necessárias para sua

concretização no Município de Fortaleza.

3.1.2 O consumo no contexto político: de “estado de coisa” a problema público

Os conflitos gerados em consequência das relações de consumo são evidenciados a partir de um contexto internacional, pois os primeiros movimentos consumeristas tiveram origem nos EUA no final do século XIX. No dia 15 de março de 1962, o Presidente John F. Kennedy emite mensagem ao congresso Americano reconhecendo que “*consumidores somos todos nós*”.

Essa declaração veio fortalecer ainda mais esses movimentos sociais consumeristas que lutavam contra a produção, comercialização e a comunicação em massa. O impacto dessa declaração foi tão intenso, vindo do principal ator político da mais importante potência mundial, que fez com que a discussão da temática, direito do consumidor, ganhasse o mundo, que, até então, passava por significativas transformações sociais e econômicas desencadeadas pelo progresso tecnológico.

No Brasil, a década de 1970 foi marcada por profundas mudanças sociais, em decorrência do processo de urbanização acelerado e da forte repressão militar. Esses dois fatores foram determinantes para a forte onda de movimentos sociais que tomou conta do país, intensificando-se, ao final dessa década, com os movimentos pela redemocratização do país.

Sendo assim, esse contexto proporcionou um cenário favorável para luta pelos “novos direitos”, também conhecidos como direitos de terceira geração, ou ainda, direitos difusos, que amparam a uma coletividade de pessoas, do qual fazem parte os direitos do consumidor. Bobbio (2004 p. 96) afirma que “Os direitos da nova geração [...] nascem todos dos perigos à vida, à liberdade e à segurança, provenientes do aumento do progresso tecnológico.”

Esse progresso tecnológico concebeu dois importantes fatos sociais: a intensificação do consumo, motivado pela produção em larga escala; e o reconhecimento dos consumidores como um grupo social com grande potencial no desenvolvimento da economia. Mediante o exposto, justifica-se a necessidade de uma política pública com a finalidade de regulamentar as relações consumeristas, uma vez que elas se apresentam de forma desequilibrada sobre o viés econômico.

O desequilíbrio acima citado permeia as relações consumeristas de uma notável fragilidade, transformando-as em um problema social cuja solução requer uma

tutela específica que assegure a proteção dessa relação.

Diante disso, em 1985, a Organização das Nações Unidas (ONU) estabeleceu na sua 106ª Sessão Plenária, por meio da Resolução nº 39/248, as diretrizes para a proteção do consumidor. Nesse ato determinou, assim, o princípio da vulnerabilidade do consumidor admitindo este como a parte mais frágil na relação de consumo (ONU, 1985).

Por conseguinte, a Resolução 39/248 serviu para nortear, entre outros países, o Brasil na elaboração de suas legislações. Essa resolução da ONU propõe, a partir da adoção dos princípios internacionais de proteção do consumidor, atingir as seguintes necessidades:

a) proteger o consumidor quanto a prejuízos à saúde e segurança; b) fomentar e proteger os interesses econômicos dos consumidores; c) fornecer aos consumidores informações adequadas para capacitá-los a fazer escolhas acertadas de acordo com as necessidades e desejos individuais; d) educar o consumidor; e) criar possibilidades de real ressarcimento ao consumidor; f) garantir a liberdade para formar grupos de consumidores e outros grupos ou organizações de relevância e oportunidades para que estas organizações possam apresentar seus enfoques nos processos decisórios a elas referentes (Organização das Nações Unidas, Resolução 39/248 de 16 de abril de 1985).

O surgimento da segunda Revolução Industrial, por volta do ano de 1885, provocou mudanças significativas nos meios de produção, dentre elas, várias foram as inovações técnicas que proporcionaram a criação de uma série de novos produtos, ou seja, bens de consumo. É inquestionável que essas mudanças nos meios de produção ocasionaram mudanças profundas na economia mundial. Entretanto, no contexto brasileiro, essa produção em larga escala por meio do processo de industrialização ocorre de forma tardia, em decorrência de uma série de fatores. Sobre este aspecto, Singer resume seu argumento da seguinte forma:

As inovações técnicas e as novas formas de capital monopolista são postas em prática sobretudo nos Estados Unidos e na Alemanha que passam a compartilhar com a Grã-Bretanha a liderança do mercado mundial. Formam-se grandes impérios coloniais e ou áreas de influência ao redor dos quais crescem as barreiras protecionistas, legando determinadas zonas de periferia não industrializada a cada um dos grandes centros imperiais (Singer, 1986, p. 211).

Em relação ao contexto internacional, de crescente progresso nos setores de produção com as inovações técnicas, o Brasil fica no limiar de tais transformações, uma vez que ainda mantinha como forma de trabalho as relações escravocratas.

Somente em 1888, com a promulgação da Lei Áurea, o país liberta seus escravos, ato que veio a ocasionar uma crise do modelo de mão-de-obra, pois o país perde a força de trabalho escravocrata, mas também não tem uma mão de obra assalariada.

Somente com a exploração do café, que impulsionou um ciclo de incentivo às imigrações, sendo estas responsáveis por muitas mudanças nas relações sociais no nosso país, é possível falar de uma mão de obra remunerada. O surgimento de uma classe de trabalhadores assalariados impulsionou a formação de uma indústria nacional, pois os produtos importados eram caros tendo acesso a eles apenas as classes abastadas. Para Singer,

Teoricamente, este mercado interno em expansão poderia ser abastecido pela importação. Mas, para os artigos de menor valor, que eram os consumidos pela nova massa de assalariados, o custo do transporte onerava fortemente os preços oferecendo substancialmente margem de proteção à produção local (Singer, 1986, p. 213).

Por meio da análise do referido autor constatamos que os produtos nacionais já surgiram com um propósito de classificação social, pois a origem da produção foi direcionada às pessoas que possuíam uma renda mínima, o que reforça a nossa compreensão do “valor signo” dos produtos, tratado por Jean de Baudrillard, o qual discutiremos no tópico o consumo no contexto social.

Todavia, essa indústria local era precária, até aproximadamente o ano de 1930, não tendo a capacidade de inserir o Brasil na segunda Revolução Industrial. A crise mundial de 1929, também conhecida como Grande Depressão, ocasionou uma série de mudanças não só no âmbito internacional, mas também na política interna.

Em vista disso, para contornar os transtornos ocasionados, o governo brasileiro, na ocasião com Getúlio Vargas na Presidência da República (1930-1945), adotou medidas protecionistas objetivando impulsionar a indústria nacional. Instaurou-se, assim, uma nova fase na economia interna, que vai até 1980.

Portanto, é durante esse processo de industrialização no país que também se desenvolve a temática da defesa do consumidor nas décadas de 1960 e 1970. Em 1976, o governador de São Paulo criou o Sistema Estadual de Proteção do Consumidor por meio do Decreto nº 7.890⁶. Em 1985 foi criado o Conselho Nacional

⁶ No dia 06 de maio de 1976, o governador do Estado de São Paulo, Paulo Egydio Martins, cria o Sistema Estadual de Proteção do Consumidor pelo Decreto nº 7.890, tendo como órgãos centrais o Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor;

de Defesa do Consumidor para auxiliar o Presidente da República e elaborar as políticas nacionais de defesa do consumidor.

E finalmente, em 1988, a defesa do consumidor é inserida na Constituição Federal, cujo artigo 5º, XXXII⁷ elenca as garantias fundamentais, dentre elas a proteção do consumidor. E no artigo 170, V da CF/88 dispõe a defesa do consumidor como princípio geral da ordem financeira e econômica⁸.

Bem como o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias trazia a previsão da elaboração do Código de Defesa do Consumidor (CDC) pelo Congresso Nacional. Desse modo, foi criada a Lei n. 8.078/90, do Código de Defesa do Consumidor, atualmente regulamentado pelo Decreto 2181/97.

Assim sendo, fica estabelecida a Política Nacional de Relações de Consumo (PNRC), (CDC, arts 4 e 5), cujos objetivos, entre outros, constam a transparência e a harmonia das relações de consumo. Para execução dessa política, foi concretizado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) composto pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor. Tendo esse Sistema como organismo de coordenação o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor (DNDC), sendo este vinculado à Secretaria Nacional de Direito Econômico do Ministério da Justiça.

Portanto, a Política Pública de Proteção e Defesa dos Consumidores foi formulada no país por meio desses diversos instrumentos de implantação de políticas públicas, caracterizando uma conquista da sociedade civil que se empenhou, na época da elaboração da Constituição, para que essa temática fosse inserida no texto constituinte.

3.1.3 A implantação da política pública de proteção e defesa dos consumidores

De acordo com a Constituição de 1988, as três esferas de poder, Federal,

⁷ Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

⁸ Art. 170. 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, observados os seguintes princípios: V - Defesa do consumidor;

Estadual e Municipal, são responsáveis pela elaboração, implantação e execução, de políticas públicas que assegurem a proteção dos consumidores. Assim sendo, a distribuição de competências nas três esferas faz com que essa política esteja mais próxima de seus destinatários finais, e assim possa ser implementada respeitando as peculiaridades culturais e econômicas de cada localidade.

Em vista disso, a implantação demandou a municipalização da defesa do consumidor com a criação dos órgãos locais (PROCONS)⁹ que são órgãos públicos de defesa do consumidor no âmbito do poder executivo municipal e estadual. O PROCON municipal opera em favor dos consumidores, garantindo, desse modo, maior proximidade do órgão com os atores da relação de consumo. A sua implementação não só favorece esse estreitamento, mas também colabora para manutenção da ordem econômica nos municípios.

Hoje o país conta com 26 PROCONS estaduais e o do Distrito Federal mais 741 PROCONS municipais integrados ao Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor (SINDEC). Conforme informações do site oficial do Ministério da Justiça:

O SINDEC consiste em uma política pública que, por meio de um sistema informatizado permite o registro das demandas individuais dos consumidores que recorrem aos Procons. Ele consolida registros em bases locais e forma um banco nacional de informações sobre problemas enfrentados pelos consumidores (Portal MJ, 2024)¹⁰.

Levando em consideração que o país possui 5.568 municípios¹¹, e que apenas 860 cidades estão integradas, julgamos que essa política pública ainda apresenta problemas em sua implantação, pois consideramos um número insuficiente em relação à extensão territorial do país. Uma vez que a proteção do consumidor foi reconhecida na Carta Magna como um direito fundamental e fundamento da estrutura econômica, foi estabelecida a obrigatoriedade do poder público de implementar políticas públicas que realmente firmem esses direitos de forma imediata.

Nesse sentido, afirma Cavalcante (2020) que muitos municípios resistem à implantação do órgão usando como justificativa a falta de recursos financeiros, mas sabemos que esse não é um fator determinante, uma vez que será criado o Fundo

⁹ Disponível em <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico> Acesso em: 27 nov. 2023.

¹⁰ Disponível em <https://sindecnacional.mj.gov.br/sobre> Acesso em 25 fev. 2024.

¹¹ Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23698-ibge-atualiza-lista-de-municipios-distritos-e-subdistritos-municipais-do-pais> Acesso em: 27 nov. 2023

Municipal de Direitos Difusos que ajudará em alguns aspectos na implementação dessa política. Todavia, há uma resistência significativa por parte dos detentores do poder econômico local em sua implantação, uma vez que terão suas atividades fiscalizadas.

Do mesmo modo, reitera Rua (2014), os atores privados possuem uma intensa possibilidade de intervir nas políticas públicas, uma vez que constituem a classe de empresariado que é detentora do controle de abastecimento e produção, importantes segmentos da economia. Nesse sentido, eles têm um certo controle da economia e conseqüentemente têm poder de comando sobre as políticas públicas.

Conseqüentemente, essa relação entre privado e público, onde os limites não estão bem definidos, é desfavorável ao cidadão, pois o empresariado defende seus interesses particulares, enquanto as políticas públicas têm o dever e compromisso de solucionar os problemas da sociedade e não atender aos interesses restrito de um grupo de pessoas.

Sob o mesmo ponto de vista, Hannah Arendt (2016) afirma que essa ausência de fronteira entre o público e o privado é um processo inerente à evolução dos tempos modernos. No início essa separação era perceptível, no entanto, foi breve e ambas as esferas foram absorvidas no ambiente social administrado por um governo cuja ideia não retrata os arranjos elaborados nesse meio social. Pois, a ideia de governo é cuidar do bem comum, no entanto, na prática, cada um cuida apenas dos seus interesses privados, logo não há motivo para reclamações, já que ninguém tem o senso de coletividade.

Desse modo, na política brasileira, é muito frequente essa junção uma vez que os donos do poder econômico também são os detentores do poder político. Principalmente, nessa menor unidade territorial, o município, há maior probabilidade dessa concentração, causando assim uma gerência do setor privado na execução das políticas públicas.

Em suma, esses fatores inviabilizam a implantação de políticas públicas importantes como a de proteção ao consumidor, ou quando implantam pode haver interesses ocultos do setor privado. Logo, quem perde é o consumidor, pois esta esfera administrativa poderia proporcionar a celeridade na resolução dos conflitos e o cumprimento das regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC) por parte dos fornecedores.

Além disso, um outro problema se faz presente nessa etapa para

implementação da política pública em estudo. Trata-se do fato de que essa política é formulada no contexto nacional pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). Assim sendo, quando chega na fase de implantação a nível Municipal, muitas vezes o município não está preparado financeiramente para sua implantação. Isso pode acarretar um processo de implementação lento, ou de total ausência de sua implantação.

Temos como exemplo a política de combate ao superendividamento que teve como instrumento de política pública a lei 14.181/2021 (Brasil, 2021). Esta prevê em seu art. 5º, inciso VII a instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. No entanto, no município de Fortaleza, esses núcleos estão em fase de implantação nos órgãos de defesa dos consumidores – apenas um foi implantado como projeto piloto por meio do TCT N°17/21 (termo de cooperação técnica), convênio firmado entre o Tribunal de Justiça, a Defensoria Pública, o Ministério Público e a Universidade de Fortaleza (UNIFOR).

Conforme vimos anteriormente, a implantação da política pública de proteção e defesa do consumidor nos municípios demanda a criação do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor. No município de Fortaleza, sua criação foi instituída pela lei n° 8740 de 10 de julho de 2003. Apesar de a Lei ter sido aprovada em 2003, o órgão só começou a funcionar efetivamente em 2005.

No ano de 2014, passa por novas mudanças e perde a sua atribuição fiscalizatória, que foi transferida para Agência de Fiscalização de Fortaleza (AGEFIS), a qual, por sua vez, passa a integrar o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor conforme Lei Complementar Municipal n° 187, de 19 de dezembro de 2014 que revogou a Lei Ordinária Municipal n° 8.740/2003.

Ficando, assim, estabelecido em seu artigo 2º o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor tendo como órgãos integrantes: o Departamento Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON); a Agência de Fiscalização de Fortaleza (AGEFIS); o Conselho Municipal de Defesa do consumidor (CMDC) e o Fundo Municipal de Direitos Difusos.

Desse modo, essa alteração foi necessária uma vez que o decreto n° 2.181 de 20 de março de 1997¹² condiciona a fiscalização em defesa do consumidor no

¹² Art. 9o A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei no 8.078, de 1990, este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território nacional pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, pelos órgãos federais integrantes do

âmbito do município aos órgãos integrantes do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor. Logo, foi imprescindível a inclusão da Agência de Fiscalização no Sistema Municipal de Defesa do Consumidor para que a AGEFIS pudesse desempenhar essa atribuição de fiscalização nesse segmento, defesa do consumidor no município de Fortaleza.

Todavia, vale ressaltar que a política de proteção e defesa do consumidor na cidade de Fortaleza não é desempenhada apenas pelo PROCON Fortaleza. Conforme vimos anteriormente, trata-se de uma competência concorrente entre União, Estados e Municípios.

Na esfera Federal, temos a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), cuja criação deu-se por meio do Decreto nº 7.738 de 28 de maio de 2012, integrando, assim, o Ministério da Justiça. É o órgão máximo responsável pela defesa do consumidor na esfera nacional, cuja atuação reúne o planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo atribuição esta compartilhada pelos Estados e Municípios.

No Estado do Ceará, temos o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (DECON), que atende no interior do estado por meio das unidades descentralizadas do DECON, dos PROCONs Câmaras, das promotorias de justiça com delegação de poderes para funcionar como DECONs e dos Programas Municipais de Defesa do Consumidor, ficando assim distribuídos:

Quadro 2 – Órgãos que executam a política pública de proteção e defesa do consumidor no estado do Ceará

(Continua)

PROCON ASSEMBLEIA¹³	Fortaleza	
DECON-CE	Fortaleza	
UNIDADES DESCENTRALIZADAS DO DECON.	Juazeiro, Maracanaú e Sobral	

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm Acesso em: 4. dez. 2023.

¹³ O Programa de Orientação, Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Assembleia é um órgão de promoção à cidadania da Assembleia Legislativa do Ceará, subordinado diretamente à Mesa Diretora, criado pela Resolução Nº 464, de 13 de dezembro de 2001 e reestruturado pela Resolução Nº 698, de 31 de outubro de 2019. Disponível em <https://procon.al.ce.gov.br/o-procon> Acesso em: 26 nov. 2023.

(Conclusão)

PROCONs CÂMARAS.	Sobral, Camocim, Itapajé, Quixeré e Paracuru
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA COM DELEGAÇÃO DE PODERES PARA FUNCIONAR COMO DECON.	Aquiraz, Aracati, Barbalha, Camocim, Caucaia, Crateús, Crato, Icó, Iguatu, Itapajé, Morada Nova, Santa Quitéria, São Benedito, Tianguá, Várzea alegre, Russas e Pacatuba.
PROCONs MUNICIPAIS	Fortaleza, Maracanaú, Caucaia e Guaiúba.

Fonte: adaptada pela autora¹⁴ (2024).

Por meio desse quadro, visualizamos que, com exceção da capital, apenas três cidades foram municipalizadas no estado do Ceará, o que justifica nossa afirmação de que ainda temos problema com a implantação dessa política pública. Dentre esses municípios, nos interessa como objeto de estudo o município de Fortaleza, que integra nosso recorte na pesquisa.

O PROCON Fortaleza, Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor, é órgão integrante da Administração Direta do Município de Fortaleza, cuja atribuição é elaborar e executar a política de proteção e defesa do consumidor no município de Fortaleza.¹⁵

Assim sendo, com esse propósito, o órgão presta atendimento aos munícipes de forma presencial – na rua Major Facundo, 869, no bairro Centro – e virtual. Dentre suas atribuições destacam-se o planejamento, a coordenação, a execução e a avaliação da política municipal de defesa do consumidor; a orientação permanente aos consumidores sobre seus direitos e garantias, bem como receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por pessoas físicas, entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado.

Nesse sentido, entre os anos de 2020 e 2022 o órgão realizou os seguintes atendimentos:

Tabela 1 – Quantidade de atendimentos por ano no PROCON Fortaleza

2020	11.203
2021	14.744
2022	17.421

Fonte: elaborado pela autora (2024), baseado em SINDEC¹⁶.

¹⁴ Disponível em <https://www.mpce.mp.br/decon/atendimento-no-interior/> Acesso em 26 nov. 2023.

¹⁵ <https://www.fortaleza.ce.gov.br/institucional/a-secretaria-342> Acesso em: 26 nov. 2023.

¹⁶ Disponível em <https://sindecnacional.mj.gov.br/home> Acesso em 26 nov. 2023

De fato, por meio desse quadro, visualizamos um considerável número de demandas, o que nos informa que as relações de consumo ainda são pautadas por conflitos. Daí a necessidade de compreendermos o consumo dentro do contexto social, visto que é nesse cenário que esses conflitos são gerados a partir das interações dos sujeitos. Tendo isso em mente, esse aspecto será tema do nosso próximo item, para que possamos entender como são elaboradas essas relações sociais sob a lógica do consumo.

3.2 O consumo no contexto social

O consumo sempre foi uma prática recorrente em diversas sociedades, e em diferentes períodos da História. Consumo entendido aqui como o ato de suprir necessidades humanas relacionadas à sobrevivência dos indivíduos. Esse consumo básico, tendo como produto o resultado da produção dos ofícios individuais em baixa escala, fabricado apenas para atender a uma determinada necessidade, sempre foi visto como um consumo totalmente aceitável e necessário, pois nesse contexto tais objetos possuíam apenas seu “valor de uso”.

Porém, essa ideia de consumo como forma de suprir necessidades básicas não atravessou todos os períodos da História, pois com o processo de acumulação de bens tal ato de consumir ganhou novas conotações.

Sendo assim, entender o consumo apenas pela concepção do suprimento de necessidade não nos levaria à compreensão aprofundada que demanda a realidade do sistema capitalista e todo o seu mecanismo. É preciso ampliar essa compreensão inserindo outros aspectos que envolvem esse fenômeno, para que assim possamos entender a sua relação com o fato do superendividamento por parte da população.

O processo de interação entre os indivíduos dentro da sociedade acaba gerando esse tipo de fato social. Os sujeitos em constante interação ao mesmo tempo em que transformam o ambiente também são transformados, pois “todas as atividades humanas são condicionadas pelo fato de que os homens vivem juntos, mas a ação é a única que não pode sequer ser imaginada fora da sociedade dos homens.” (Arendt, 2020, p. 82)

Logo, para que possamos compreender o superendividamento, tema do nosso segundo capítulo, como um problema social, é preciso que a priori

compreendamos como se dão as relações sociais pautadas pela lógica do consumo, uma vez que elas influenciam diretamente na elaboração desses fatos sociais. Com esse intuito buscaremos apoio em autores que estudaram o consumo dentro de um contexto social. Para que, assim, esse seja entendido como uma ação social resultante do processo de interação entre os sujeitos e os objetos.

3.2.1 O consumo e suas variadas compreensões no ambiente social

Diversas são as compreensões a respeito do que é consumo no meio social, porém nem todos os entendimentos atendem ao nosso objeto de pesquisa. Logo, apresentamos uma seleção destes entendimentos, ou seja, aqueles mais pertinentes a este estudo e selecionamos aqueles autores cujos conceitos interagem com o nosso objeto de estudo, colocando luz sobre ele, para que possamos compreender o cenário onde esse fato social se projeta e de que forma as relações sociais engendram esse fato.

Nessa perspectiva, segue Bauman conceituando consumo como: “uma condição, e um aspecto, permanente e irremovível, sem limites temporais ou históricos; um elemento inseparável da sobrevivência biológica que nós humanos compartilhamos com todos os outros organismos vivos.” (Bauman, 2008, p. 37).

Ao mesmo tempo em que Bauman define o consumo como o suprimento de necessidade, ele supre a lacuna do seu entendimento sobre o viés econômico, não mais utilizando o termo consumo, mas sim “*consumismo*” e, portanto, é nessa compreensão com a qual ele conceitua consumismo que pretendemos trabalhar como categoria fundante para lançar luz sobre a realidade que nos propusemos a estudar.

Sendo assim, consumismo, segundo Bauman (2008, p. 41), é um tipo de organização social proveniente de “vontades, desejos e anseios” do homem, ele é força motriz que move a sociedade, todos os interesses sociais giram em torno dele. O consumismo surge a partir do momento em que o consumo se torna a base de sustentação do sistema capitalista. Desse modo, o consumo, tomando acepção de “consumismo”, é o responsável por todo o mecanismo social.

Desta forma, o “consumismo” ocupa o lugar que antes era exercido pelo trabalho dentro da “sociedade de produtores”. Tal afirmação nos conduz à compreensão de que todos aqueles que estão desprovidos do seu poder aquisitivo de compra assumem um papel de invisibilidade dentro da sociedade, já que são

automaticamente excluídos de todo o engajamento social reprodutivo, dado que todo o funcionamento da sociedade gira em torno do consumo. Nessa compreensão, o fenômeno do consumo é abordado como um elemento evidente do processo econômico que integra o sistema capitalista.

No entanto, essa não é a única perspectiva de análise, como podemos verificar ao observarmos o entendimento de Baudrillard (2015), que nos apresenta uma outra faceta desse fenômeno. Para ele o consumo não se restringe à ideia de aquisição de bens, ou ingestão de alimentos: o consumo para Baudrillard é interação, ou seja, é o resultado de como objetos e sujeitos interagem entre si, já que a posição dos objetos em relação a outros objetos e em relação ao próprio sujeito ganha um significado no ambiente social.

Portanto, Baudrillard compreende o consumo como um fenômeno do cotidiano, não sendo possível tomar os objetos de consumo de modo isolado e sim levando em consideração a interação que esses adquirem no mundo dos objetos e a maneira como eles se relacionam com o homem. A maneira de interação entre os objetos é que caracteriza o consumo, ou seja, são nas relações que o consumo ganha significado tanto entre os consumidores versus objetos como na interação entre objeto versus objeto.

Concordamos com Baudrillard, uma vez que o objeto tomado de modo isolado, ou seja, fora da dinâmica social, sua existência se limita ao seu “valor de uso”, apenas. Pois este excluído do contexto social perde seu “valor signo”. É subscrevendo à ideia de Baudrillard que somos levados ao entendimento de que é esse atributo simbólico adquirido pelos objetos que motiva o consumismo. Pois os indivíduos consomem para que, por meio do objeto, que traz toda uma simbologia, ele (sujeito) também ressignifique seu lugar no contexto social.

Nesse sentido concordamos com Baudrillard de que consumo é interação, todavia uma interação perigosa, uma vez que é constituída por um processo de alienação. Já que o indivíduo enquanto ser social delega o seu processo de interação, que é nato do sujeito, para os objetos, pois “nenhuma vida humana, nem mesmo a vida do eremita em meio à natureza selvagem, é possível sem um mundo que, direta ou indiretamente, testemunhe a presença de outros seres humanos (Arendt, 2020, p. 82).

Destarte, ele interage com o meio social, mas a partir dos objetos são esses que abrem o diálogo, funcionando como uma espécie de requisito para que a

comunicação aconteça. Nesse sentido, precisamos de objetos carregados de significado, uma vez que na sociedade de consumo os objetos ganham o poder de fala.

Portanto, é tomando a teoria de Baudrillard como luz sobre a realidade social que nos propomos a estudar que chegamos ao entendimento de que é esse atributo simbólico que impulsiona o consumismo que por sua vez atua como fomento e matéria prima para fabricação de fatos sociais como o superendividamento.

Nesse entendimento, os objetos adquirem uma relevância para além da sua utilidade, o que justificaria sua abundância como fruto do processo de automação da produção.

Vivemos o tempo dos objetos: quero dizer que existimos segundo o seu ritmo e em conformidade com a sua sucessão permanente. Atualmente somos nós que os vemos nascer, produzir-se e morrer, ao passo que em todas as outras civilizações anteriores eram os objetos, instrumentos ou monumentos perenes, que sobreviviam às gerações humanas (Baudrillard, 2021, p. 14).

Para Canclini (2015), o consumo é um ato reflexivo que não pode ser tomado como um recurso de manipulação e dominação dos consumidores, pois, para ele, ambas as partes envolvidas nesse processo, tanto produtores, como consumidores, participam de forma interativa nesse movimento. A aquisição de determinados bens segue uma lógica, que não é regida pela persuasão da mídia, como indústria de comunicação dos produtores, mas sim pelo desejo de distinção dentro do ciclo social por meio dos objetos.

o consumo não é como simples cenário de gastos inúteis e impulsos irracionais, mas como espaço que serve para pensar, e no qual se organiza grande parte da racionalidade econômica, sociopolítica e psicológica nas sociedades. Consumo é o conjunto de processos socioculturais em que se realizam a apropriação e os usos dos produtos. Esta caracterização ajuda a enxergar os atos pelos quais consumimos como algo mais do que simples exercícios de gostos, caprichos e compras irrefletidas, segundo os julgamentos moralistas, ou atitudes individuais, tal como costumam ser explorados pelas pesquisas de mercado (Canclini, 2015, p. 60).

Portanto, o ato de consumir se torna uma parte integrante da cidadania. Aqui, Canclini contribui de forma significativa para a multidisciplinaridade que tem o fenômeno do consumo e vai além dos significados já apresentados pela literatura no assunto. Sua percepção é renovadora no sentido de dar ao ato de consumo um desempenho reflexivo, que vai além da busca da identidade e para muito além do

suprimento de necessidade e desejos. Estender a todos o direito de consumo é revestir esse ato de direito e deveres e entender que todos têm direito à cidadania.

Da mesma forma que Barbosa e Campbell (2006) tecem uma crítica à ideia restrita e hostilizada do consumo, ambos entendem o consumo para além dessa dimensão, atribuindo a ele a autoridade de compreensão do campo social sob outras perspectivas que não a da produção.

Por conseguinte, é por meio do ato de consumir que o indivíduo esboça a forma como ele compreende a sua existência, pois, desse modo, o indivíduo expressa sua subjetividade e a maneira como ele se relaciona com o mundo à sua volta. Por entre esse olhar, a sua escolha por determinado produto vai além do que está explícito, essa escolha está carregada de traços da cultura daquele grupo ao qual ele integra. Já não se pode mensurar o quanto tem do ambiente e dos relacionamentos humanos, que fazem parte do cotidiano, nos bastidores daquela escolha. Para Barbosa e Campbell, o consumo é

um processo social profundamente elusivo e ambíguo. Elusivo porque, embora seja um pré-requisito para a reprodução física e social de qualquer sociedade humana, só se toma conhecimento de sua existência quando é classificado, pelos padrões ocidentais, como supérfluo, ostentatório ou conspícuo, nas palavras de Thostein Veblen (1927). Caso contrário, sua presença em nosso cotidiano passa inteiramente despercebida ou é apreendida apenas como falta ou carência (Barbosa; Campbell, 2006, p. 21).

No entanto, não concordamos com esse entendimento, pois acreditamos, assim como os autores que discutem o consumo a partir da perspectiva da produção, que essas escolhas são, na verdade, altamente estimuladas. Muitas vezes, elas antecedem até mesmo a própria produção dos objetos.

Inicialmente, o sistema capitalista e toda a sua estrutura criam a necessidade por bens supérfluos que antes sequer seriam imagináveis para o consumidor. E como num passe de mágica, uma boa parte dessas pessoas sentem necessidade, desejo de possuí-los.

Podemos exemplificar isso com toda a variedade de produtos lançados em torno do filme Barbie em julho de 2023, ou seja, a indústria cinematográfica já cria a produção com o objetivo de lançar no mercado uma série de produtos comercializáveis relacionados à ideia central do filme.

Portanto, acreditamos que a relação de escolha ocorre de forma similar à relação de causa e efeito. Primeiro, cria-se a necessidade no ambiente em que o

indivíduo está inserido para, em seguida, a ideia de a escolha já estar solidificada por toda essa influência, não dando-se o processo de forma inversa.

Em síntese, o meio intervém nas minhas escolhas, após semeada a ideia, e a relação com os outros indivíduos interfere na medida em que os demais também estão expostos aos estímulos do mercado de consumo. Desse modo, outros aspectos influenciam nessa relação de consumo, mas entendemos que o meio não é absoluto na decisão do ato de consumir.

Para Campbell (2006), o consumo gira em torno de duas questões: “o individualismo” e “capacidade que os indivíduos têm de elaborar desejos”, assim sendo, o consumo nos causa satisfação uma vez que cria a oportunidade de reconhecemo-nos como seres humanos, pois, segundo o autor, é por meio das nossas reações perante os produtos que o indivíduo descobre o seu eu, ele se autoconhece nesse processo de escolhas. “Nesse caso o slogan “compro logo existo” deve ser entendido em seu sentido literal.” (Campbell, 2006, p. 56).

Desse modo, compreendemos que a ideia de consumo desenvolvida por Campbell vai de encontro à ideia de Baudrillard, uma vez que este critica a diversidade de produtos, enquanto aquele considera relevante essa variedade, já que é no processo de reação perante os produtos que o indivíduo se autoconhece. Nesse sentido, quanto mais exposição a uma variedade de produtos, maior será a oportunidade desse indivíduo se reconhecer como ser humano.

Entendemos que pensar o consumo apenas sob o aspecto da construção da identidade seria pensar o consumo de forma excludente, pois o consumo enquanto construtor da identidade é um consumo do supérfluo. Contudo, é do nosso conhecimento que a sociedade brasileira, com sua marcada desigualdade, não engloba todos os cidadãos como potenciais consumidores. Assim sendo, essas pessoas estariam desprovidas do seu direito de se autoconhecer, uma vez que o consumo se restringe ao suprimento de necessidades básicas, logo, elas não poderiam fazer escolhas perante essa diversidade de produtos, inviabilizando assim o seu processo de autoconhecimento.

Perseguindo tal propósito e visando responder ao nosso questionamento, concordamos que o processo de escolha de mercadorias passa pela subjetividade do indivíduo, porém ela não é o epicentro da sua própria existência ao ponto de o indivíduo só ter sua essência reconhecida a partir do ato de comprar, uma vez que nem todos têm o poder aquisitivo de compra e nem por isso estão desprovidos de sua

subjetividade.

Enquanto isso, o consumo para Perez (2020) comporta todos os atos que se encadeiam até culminar na efetivação da compra, ele é processo e não um ato, o de comprar “envolve a busca de informações, passando pela aquisição, uso, posse, guarda, descarte” (Perez, 2020, p. 13). O consumo tomado nessa concepção amplia os horizontes de compreensão, no entanto, não concordamos que aquilo que podemos ter como estímulo ao consumo, seja o próprio consumo em si, os bastidores de um espetáculo, não é o próprio espetáculo. Resumindo:

Quadro 3 - Quadro de conceitos

JEAN DE BAUDRILLARD	Entende o consumo partindo da lógica da produção. Caracterizando assim a sociedade de consumo
ZYGMUNT BAUMAN	Entende o consumo (consumismo) partindo da lógica da produção. Caracterizando a sociedade de consumidores
NESTOR CANCLINI	compreende o consumo como um ato reflexivo no sentido contrário a compreensão de Bauman e Jean de Baudrillard que compreende como um processo de alienação
COLIN CAMPBELL	compreende o consumo no meio social como instrumento de compreensão da sua existência é na escolha dos produtos que o indivíduo expressa a sua subjetividade
CLOTILDE PEREZ	compreende o consumo como um processo e não como um ato. (ou seja, o momento da aquisição), o processo de escolha e descarte também é entendido como consumo.

Fonte: elaborado pela autora (2024).

Nesse sentido, entendemos que as ações que antecedem o ato de consumir não o definem. Para nós, consumo é aquisição de bens materiais ou prestação de serviços, pois o processo em si não leva os consumidores a uma situação de embaraço como é o quadro de superendividamento. Conseqüentemente, será a partir dessa concepção que desenvolveremos nossa pesquisa, entendendo o consumo como elo do processo de produção e aquisição de bens materiais e prestação de serviços.

Portanto, perseguindo essa ideia de consumo a partir do processo de produção, iremos discutir no nosso próximo item a sua função dentro do contexto econômico, fazendo um resgate por meio do processo histórico para que assim possamos compreender o seu papel dentro do sistema capitalista e de que forma ele atua como base de sustentação para esse sistema econômico.

3.3 O consumo no contexto econômico

A compreensão do consumo no contexto econômico se dará por meio da explanação de dois assuntos: a trajetória do capitalismo e a função do consumo no sistema capitalista. Para que, assim, possamos compreender o processo de transição definido por Bauman (2008) de uma “sociedade de produtores” para uma “sociedade de consumidores”.

Por isso, é imprescindível fazermos esse resgate histórico do capitalismo para entendermos desde seus primórdios como ele funcionava na sociedade de produtores e suas transformações ao longo do tempo até chegar à sociedade de consumidores. Esse resgate histórico do capitalismo como sistema econômico nos fará entender que a sua essência é a exploração, seja sua base de sustentação a produção ou o consumo, o fato é que ele submete o homem a um processo de alienação.

Nesse sentido, iremos melhor entender o nosso objeto de estudo compreendendo a origem do processo de alienação pelo qual passam os sujeitos dentro da “sociedade de consumidores”. Logo, buscando esse entendimento, faremos no tópico a seguir um breve apanhado para registrar a ideia inicial da teoria social de Marx, o seu campo de análise e, assim, percebermos como ela foi sendo reinterpretada ao longo da história.

Assimilamos perfeitamente essa necessidade de reinterpretação, adaptação e cientificidade pois ela tinha esse potencial de transcender e de também compreender outras realidades, como é o caso dos autores marxistas que buscam compreender o consumo por meio da teoria marxista, onde os polos da relação não são mais “burguesia x proletariados”, e sim “consumidor x mercadoria”.

Desse modo, acreditamos que a teoria marxista, tomada como a base teórica para realização dessa pesquisa nos fará compreender o nosso objeto de estudo com uma maior proximidade da realidade, desvendando suas causas e

consequências pois “todos os trabalhos de Marx são, fundamentalmente, de interpretação de como o modo capitalista de produção mercantiliza as relações, as pessoas e as coisas, em âmbito nacional e mundial, ao mesmo tempo que desenvolve as suas contradições.” (Ianni, 1992, p. 7).

Assim sendo, com esse propósito se faz necessário primeiro compreendermos a trajetória do capitalismo e posteriormente verificarmos o papel do consumo dentro do sistema capitalista, para que possamos compreender de forma ampla o consumo dentro do contexto econômico e, assim, verificar qual a sua colaboração na elaboração de fatos sociais como o superendividamento, tema da nossa quarta seção.

3.3.1 A trajetória do capitalismo

No período medieval, o modo de produção era o feudal, que durou do século V ao XV, a economia era baseada nas atividades agrárias e o artesanato era presente apenas para suprir as necessidades domésticas e o uso de ferramentas no campo. A economia era basicamente local e usava o escambo, ou seja, o sistema de troca, logo, não existiam moedas. Com o declínio do sistema feudal dá-se a transição para um outro meio de produção, o capitalista, nessa época ainda em etapa inicial, intitulado de capitalismo comercial, cuja fase ocorre nos séculos XIV ao XVII.

Entretanto, o fortalecimento do patrimônio burguês em decorrência da ampliação do comércio além-mar nos séculos XVI e XVII permitiu maiores investimentos nos estudos das técnicas de produção e maquinários, proporcionando, assim, a chamada Revolução Industrial, conhecida como o momento histórico onde ocorreu a grande explosão não só na produção em larga escala, mas também na diversificação de produtos.

Nesse sentido, Huberman (1985) afirma que a estrutura de produção fabril, construída em torno desses dois pilares, produção em grande escala e a divisão do trabalho, proporcionou um aumento significativo na produção, fazendo com que os produtos saíssem das fábricas em um curto espaço de tempo. Somado a esses dois pilares, o contexto social da época favorecia essa logística, uma vez que “o mundo novo”, ou seja, as terras “recém-descobertas”, e o crescimento populacional interno contribuíram de modo considerável para a absorção desse produtos, impulsionando, assim, cada vez mais o processo produtivo.

Para Hobsbawm (2004), essa “explosão” representou que, no desenrolar da década de oitenta no século XVIII, o poder produtivo se viu livre das limitações impostas ao setor produtivo, proporcionando a multiplicação acelerada não só de mercadorias, mas também, em decorrência desse progresso no setor de produção, de homens e prestação de serviços.

Portanto, todas essas mudanças nos meios de produção provocaram amplas transformações sociais e econômicas, e a burguesia despontava como detentora do poder, uma vez que detinha os meios de produção. Essa separação do produtor dos meios de produção constituiu a base do sistema capitalista que vinha se consolidando à medida que o sistema feudal declinava. Já que não é possível se pensar mudanças sociais de forma abrupta, visto que elas acontecem de forma gradativa até que chega a um ponto de ruptura com os antigos sistemas.

Nessa perspectiva de transição, compreendemos que a Inglaterra não só foi o berço da Revolução Industrial, como também serviu de base para o desenvolvimento da teoria de Marx, que analisou as relações estabelecidas entre os detentores dos meios de produção e a grande massa de operários. Marx usou para análise o estado burguês da Inglaterra, porque na época era o país capitalista mais desenvolvido. Sua organização social tinha como base a propriedade privada dos meios de produção e a divisão social do trabalho, e buscava respostas para os problemas gerados pela sociedade burguesa.

Tomando a realidade como ponto de partida, um dos problemas gerados pela produção capitalista é a concentração de capitais nas mãos de poucos, gerando assim uma grande desigualdade social. Ao mesmo tempo em que gera riquezas, o capitalismo também é o artífice da extrema miséria, pois sua essência é a exploração do homem pelo homem.

o capitalista não enriquece, como o lavrador ou o artífice independente, em proporção ao seu trabalho particular e à sobriedade pessoal, mas proporcional ao trabalho gratuito de outro a quem absorve, e à privação de todos os prazeres da vida que inflige aos seus operários (Marx, 2008, p. 90).

Dessa maneira, é essencial possuir mão de obra para se considerar um capitalista, não é suficiente apenas ser o proprietário dos meios de produção, já que eles não geram capital – é a força humana que o produz, enquanto deplora seu próprio gerador. "Sabemos que o valor de uma mercadoria é determinado pela quantidade de

trabalho que ela contém, pelo tempo necessário socialmente para sua produção." (Marx, 2008, p. 91).

Nesse sentido, Marx (2008) analisa que todas as mercadorias são resultado do trabalho humano absorvido em sua fabricação, fazendo assim com que todas elas tenham algo em comum, que é o esforço humano. Esse trabalho humano agregado é o que anexa às mercadorias o seu valor de troca, fazendo assim com que todas elas sejam estimáveis e possíveis de permuta pelo capital. Assim sendo, o valor de troca corresponde ao trabalho humano agregado à mercadoria, mas que se encontra oculto como uma "objetividade fantasmagórica".

Diante disso, a acumulação de riquezas por meio da "mais valia" consiste nesse excedente de trabalho, cuja força motriz é capaz de produzir riquezas, ficando estas nas posses do detentor dos meios de produção que constitui uma minoria, enquanto a miséria prevalece na maioria da população dos países capitalistas.

Todavia, no contexto das transformações sociais e econômicas, esse não foi o único entendimento a respeito do capitalismo e da divisão do trabalho, pois, segundo Adam Smith (1776), a fonte das riquezas das nações estava exatamente na divisão do trabalho, pois somente dessa forma seria possível produzir cada vez mais. Logo, com uma maior oferta de produtos à venda, a tendência seria que os preços baixassem, o que faria com que aumentasse o número de pessoas com acesso a esses produtos: "É a grande multiplicação das produções de todas as diferentes artes, em consequência, que gera, em uma sociedade bem governada, a riqueza universal que se estende às camadas mais baixas da população." (Smith, 1776, p. 22).

Porém, não reconhecemos que a divisão do trabalho e a desapropriação dos meios de produção venham proporcionar o acesso à riqueza para todos, no entanto, a divisão do trabalho proporciona um maior acúmulo de riquezas, sim, uma vez que acelera o processo de produção, mas esta fica concentrada nas mãos de uns poucos. Além disso, reforça o processo de alienação existente na base do capitalismo, já que o operário participa apenas de uma etapa do processo de produção, ficando este alheio ao produto final, uma vez que se dá a dissolução do vínculo entre o produtor e seu produto.

Assim sendo, analisando a partir da contemporaneidade, sabemos que as ideias liberais e, posteriormente, as neoliberais favorecem o fortalecimento da burguesia e a concentração da riqueza nas mãos de uma minoria, camuflados sob o argumento de progresso para todos.

No entanto, para Marx (2008), o sistema capitalista tem como base a imoralidade, pois seus ganhos são ilícitos e é devido à miserabilidade a que muitos são submetidos que tal sistema permite a acumulação. A abundância nas mãos de uns poucos acontece em detrimento da precariedade da maioria, pois não há “riqueza universal” ou “fartura geral” – o que há no capitalismo é uma relação de exploração do ser humano por seus semelhantes.

O sistema capitalista está em constante movimento e, por isso, sua compreensão não se restringiu apenas à perspectiva da produção. À medida que a sociedade passa por transformações, o capitalismo se modifica em conjunto com ela. Essas mudanças também resultam em alterações sociais, na verdade, ele se adapta para garantir sua própria existência e, ao mesmo tempo, causa transformações no contexto social.

A sociedade capitalista se desenvolve de maneira temporal, numa sequência de regimes historicamente específicos de acumulação. [...] primeiro o capitalismo mercantil ou comercial, seguido pelo assim chamado capitalismo ‘liberal’ (concorrencial) em seguida, pelo capitalismo administrado pelo Estado (ou social-democrata); e por fim, pelo capitalismo financeirizado (Fraser, 2020, págs. 80 e 82).

Portanto, foi levando em consideração o aspecto histórico do capitalismo que entendemos ser necessário contextualizá-lo numa perspectiva temporal até chegarmos à sua forma atual: financeirizado, globalizado e neoliberal. Não mais restrito a perspectiva da produção, mas sem, contudo, perder esse aspecto fundamental que teve a sua forma original, outras características agregadas, como uma forma de perpetuação, pois essas transformações fazem parte da sua própria essência e condição para sua existência.

Na segunda metade do século XIX, começa a se instaurar o que os economistas denominam de tendência monopolista do capitalismo. O que caracteriza esse processo dinâmico e contraditório do sistema capitalista é a concentração de capital, o que significa dizer que as pequenas e médias empresas cedem lugar às grandes indústrias, devido às necessidades cada vez mais de capitais. Levando-as a uma associação cada vez maior com os bancos, caracterizando o que se convencionou de capitalismo financeiro (Silva, 2007, p. 109).

Desse modo, surgiram novas formas de compreensão, consolidando-se, assim, nas três décadas finais do século XX o capitalismo financeiro, cuja obtenção de lucros dá-se por meio dos ativos financeiros, onde o próprio capital produz capital.

Para Fraser, “o sistema capitalista não é só um sistema econômico, mas uma ordem social institucionalizada, histórica que se altera com o tempo e cujas características significativas mudam à medida que as coisas evoluem ao longo da história” (Fraser, 2020, p. 66).

Para Max Weber (2020), a ordem econômica capitalista pode ser tomada como um “habitação inalterável” uma vez que o indivíduo nasce nesse contexto e assim está sujeito à sua dinâmica como forma de evitar a sua eliminação desse cenário, pois “o fabricante que atuar constantemente contra essas normas será eliminado da economia com a mesma infalibilidade que o trabalhador que for posto na rua como desempregado por não conseguir ou não querer adaptar-se a elas.” (Weber, 2020, p. 51).

Assim sendo, nessa perspectiva, o capitalismo engendra as formas de vidas. O capital é “o sujeito”, ele subordina todas as decisões humanas, pois todos dentro do sistema capitalista vivem em função dele. Uns visando sua multiplicação; outros tentando conquistá-lo, ainda que, para garantir o mínimo de sua subsistência, mas o fato é que ele impera nas relações cotidianas.

O sistema capitalista é um sistema que coloca os que acumulam capital uns contra os outros. A acumulação incessante exige que os acumuladores realizem os lucros provenientes da atividade econômica, agindo contra os esforços competitivos dos outros (Wallerstein, 2001, p. 55).

Portanto, a predominância do capital no contexto da sociedade de consumo, modelando as relações sociais, ocorre por meio da aquisição de produtos e serviços, os quais atuam como sua sustentação dentro do sistema capitalista. Conforme Bauman nos elucidou (2008), deixamos de ser uma sociedade de *produtores* para nos tornarmos uma sociedade de *consumidores*, em que o consumo assume o papel de condutor desse processo que mantém o sistema capitalista. Por conseguinte, abordaremos no próximo tópico como se dá essa atuação do consumo e o papel que ele desempenha.

3.3.2 O papel do consumo no sistema capitalista

O ser humano sempre esteve em busca da felicidade, uma vez que essa temática sempre esteve presente em diferentes épocas da História e despertou

interesses de diferentes estudiosos desde os antigos gregos (Aristóteles) até estudiosos da modernidade (Gilles Lipovetsky). Assim sendo, a conquista da felicidade sempre foi um anseio da humanidade.

Para Aristóteles (1991, p. 15), “a felicidade é a mais desejável entre todas as coisas”. Nesse sentido, conhecendo os anseios humanos, essa busca incessante tornou-se o elemento crucial para lançar estratégias de manutenção do sistema capitalista por meio do consumo. Uma vez que esse associado à tão idealizada felicidade humana constituiu a estratégia perfeita.

Os indivíduos experimentarem a tão almejada felicidade e em contrapartida o consumo, usado como instrumento de proporcionar prazeres, garantiu a sustentação do sistema econômico que inventa e se reinventa nessa dinâmica que aprisiona os sujeitos em um círculo vicioso de eternas necessidades.

No entanto, o objetivo dessa estratégia não é o de satisfação plena, ela precisa ser uma experiência fugaz, pois essa é a lógica do capitalismo para que assim possa garantir a sua permanência como sistema econômico. Desse modo, essa felicidade precisa ser passageira para que a busca incessante continue, nesse sentido, afirma Lipovetsky (2007, p. 154): “A sociedade que mais exhibe a festa da felicidade é aquela na qual mais há carência”.

Dessa forma, o ciclo de consumo realimentado pelo desejo de felicidade plena garante ao sistema capitalista sua manutenção, pois é preciso gerar capital, acumular e concentrar na mãos de uns poucos. Logo, esse processo é atendido à medida em que essa busca se torna ininterrupta. A procura pela felicidade se encerra em cada aquisição ao mesmo tempo em que se renova juntamente com novas necessidades.

De fato, essas necessidades são elaboradas partindo da lógica da produção, pois, segundo Baudrillard (2015), a transformação dos objetos em séries tem um propósito, torná-los obsoletos em um curto espaço de tempo, e com novos produtos lançados no mercado se renovam as necessidades, que por sua vez serão erradicadas com novas aquisições e posteriormente uma nova série de produtos é lançada, gerando, assim, a elaboração de novas necessidades. É esse processo cíclico que faz do consumo a expressão máxima do capitalismo.

Desde já, pontuamos que essa manobra por meio da produção dos objetos em série, segundo Baudrillard (2015), só é possível tomando como ponto de partida seu “valor de troca”, pois é exatamente no “inessencial” que essa estratégia ganha

forma, pois as séries permitem a personalização dos objetos ao passo que seu valor de uso permanece inalterado.

Nesse sentido, e à luz do entendimento de Baudrillard (2015), compreendemos que da mesma forma que na sociedade de produtores o trabalho agregava valor ao produto por meio da mais valia, na sociedade de consumidores a multiplicação do produto em série irá lhe agregar valor transformando-o em objeto de anseios. Pois não basta apenas existir em uma grande quantidade de modo invariável, já que dessa forma não gerará necessidades e conseqüentemente não será objeto de desejo.

Logo, é preciso que ele seja multiplicado com variações bem sutis para que, desse modo, torne seu antecessor obsoleto, atraindo, assim, uma legião de “necessitados”, e ao mesmo tempo possa gerar capital para os detentores dos meios de produção.

Portanto, consideramos que toda essa estrutura pensada e executada, na fase de produção, somada ao estímulo da mídia, entendida aqui de forma ampla, são os principais responsáveis para tornar o consumo o elemento primordial como base de sustentação do sistema capitalista uma vez que esse sistema econômico precisa de mecanismos que lhe favoreçam a oportunidade de acumulação de capital.

Para Bauman, o capitalismo “é um sistema parasitário e, como todos os parasitas, pode prosperar durante certo período, desde que encontre um organismo ainda não explorado que lhe forneça alimento.” (Bauman, 2010, p. 8).

Nesse sentido, a “sociedade de consumidores” atua como uma hospedeira leal, fornecendo o alimento necessário para o sistema capitalista se renovar constantemente, fortalecendo assim a relação simbiótica entre eles. O ciclo de vendas impulsionado pelo desejo de consumo criado pelo mercado alimenta o setor produtivo, que por sua vez fornece produtos supérfluos ao mercado. Esse ciclo é mantido graças à sociedade de consumidores, que:

em outras palavras, representa o tipo de sociedade que promove, encoraja ou reforça a escolha de um estilo de vida e uma estratégia existencial consumista, e rejeita todas as opções culturais alternativas. Uma sociedade em que se adaptar aos preceitos da cultura de consumo e segui-los estritamente é, portanto, plausível- e uma condição de afiliação. A “sociedade de consumidores” é um tipo de sociedade que ‘interpela seus membros basicamente na condição de consumidores (Bauman, 2008, p. 71).

Deste modo, por meio da nossa base teórica, chegamos à conclusão de

que existe uma estrutura montada na sociedade para garantir essa simbiose, estrutura que vai desde a logística de produção até os meios de comunicação, fazendo com que o consumo tenha se tornado uma das principais razões do nosso existir, uma vez que não mais consumimos para sobreviver, mas sim vivemos para consumir, como pontuou Bauman (2008).

Nesse sentido, entendemos que o uso da mercadoria materializado no ato de consumir utiliza a mesma lógica da mercadoria trabalhada por Marx, em que toda a estrutura é idealizada para fomentar o sistema capitalista:

O indivíduo serve ao sistema industrial, não pela oferta das suas economias e pelo fornecimento de capitais, mas pelo consumo dos seus produtos. O sistema precisa dos homens como trabalhadores (trabalho assalariado), como economizadores (impostos, empréstimos etc.) e, cada vez mais, como consumidores (Baudrillard, 2021, p. 99).

Subscrevemos a interpretação de Marx, pois o sistema capitalista mercantiliza não só mercadorias, mas também pessoas. A “sociedade de consumo” descrita por Jean de Baudrillard leva ao máximo a lógica da mercadoria de Marx, pois:

assim como as necessidades, os sentimentos, a cultura, o saber, todas as forças próprias do homem acham-se integradas como mercadorias na ordem de produção e se materializam em forças produtivas para serem vendidas, hoje em dia todos os desejos, os projetos, as exigências, todas as paixões e todas as relações abstratizam-se (e se materializam) em signos e em objetos para serem compradas e consumidas (Baudrillard, 2015, p. 207).

Nesse mesmo sentido, Bauman (2008) afirma que na “sociedade de consumidores” a subjetividade dos sujeitos precisa ser alinhada com as características típicas das mercadorias para que, também, esse sujeito torne-se uma mercadoria passível de ser comercializada, uma vez que a composição nessa sociedade determina que o indivíduo inicialmente precisa tornar-se uma mercadoria. Em suma, tudo precisa ser consumível e ter a sua utilidade para o sistema econômico.

Complementando essa ideia, apoiamo-nos na lógica desenvolvida por Baudrillard (2015) e aceitamos que o indivíduo também é considerado um “objeto/mercadoria”, pois ele é usado pelo sistema e em função do sistema, conduzindo, assim, todos ao delírio coletivo que os fazem acreditar em falsas necessidades criadas pela publicidade que insistem em transformar o “inessencial” em algo fundamental sem o qual não se pode viver.

Desse modo, compreendemos que enquanto Marx (2008) considera a

importância que o valor de troca da mercadoria assume no capitalismo, em detrimento do seu valor de uso, Baudrillard (2015) aponta para uma abstração ainda maior deste processo e chama atenção para o novo estatuto da mercadoria: seu “valor-signo” que se torna um atributo preponderante da mercadoria e seu principal atrativo como objeto de consumo. Nesse sentido as estruturas sociais interessadas na multiplicação do capital trabalham em cima dessa abstração como instrumento de alienação dos sujeitos.

Consequentemente, acreditamos que o “valor-signo” atribuído à mercadoria atua não só como um estímulo ao consumo, mas também como um determinante em busca da felicidade. Pois, por meio desse produto ressignificado, que traz consigo uma simbologia que proporciona um status no meio social, os sujeitos também podem ocupar lugares nessa sociedade que estão associados à ideia de sucesso, bem estar, prestígio e poder, requisitos esses tomados pela sociedade como indispensáveis para uma “vida feliz”.

Com isso, o sistema econômico, por meio das estruturas sociais, cria a ideia de que o consumo é o caminho para atingir a autossatisfação, que ele é um atributo indispensável para uma vida de realizações, retratando-o desse modo como algo benéfico e viável. Entretanto, sabemos que o consumismo é consequência dessa falsa narrativa. Não há benefícios reais, para o cidadão consumidor, em consumir de maneira exacerbada, apenas para o sistema capitalista, que alcança suas metas de lucro e assim perpetua seu próprio ciclo de produção/consumo.

Nesse sentido, compreendemos o consumo como um instrumento de alienação usado pelo sistema capitalista para geração do capital, que por sua vez atua como agente do sistema. Atribuímos ao capital a subtração dos nossos direitos de não fazer escolhas pautadas pela aquisição das mercadorias/objetos visando apenas seu valor de uso, pois a larga produção de bens de consumo impulsionada pela necessidade de manutenção do sistema capitalista nos obriga a deliberar entre um universo de produtos, pois “objeto algum é oferecido ao consumo em um único tipo.” (Baudrillard, 2015, p. 149).

Portanto, mais uma vez, discordamos de Campbell que entende a nossa exposição a essa variedade de produtos como uma ampliação da possibilidade de autoconhecimento; para nós essa variedade de produtos representa uma subtração da nossa liberdade de não escolher.

Entretanto, a concepção de escolha é difundida como um exercício de

liberdade, uma forma de “personalizar o objeto” ao gosto individual, mas à medida que nos é negada a possibilidade de não escolher, não pode mais ser encarada como uma ação libertadora, e sim como uma obrigação. Sendo assim, um ato obrigatório jamais pode ser considerado autônomo.

Diante disso, temos uma sociedade composta por indivíduos manipulados pelo sistema sem sequer perceberem o quanto são utilizados para sustentar o seu mecanismo, pois “é a ordem de produção que carrega aqui a responsabilidade mais pesada, ao jogar sem reservas com o ‘inessencial’ para promover o consumo.” (Baudrillard, 2015, p. 150).

Portanto, o consumo não é somente o determinador das relações sociais, mas também o condutor da sociedade de consumidores. Diante disso, essa dinâmica do capital apresenta-se de forma cruel, uma vez que interfere diretamente nas relações sociais, ora destruindo, ora transformando. Mas o fato é que ele impõe de modo intenso seu constante movimento arrastando todos, uma vez que necessita de expansão, de novas fontes de exploração para assegurar a sua duração.

Enfim, é uma via de mão única, onde tudo precisa ser transformado, sempre se reinventando, nada pode ser durável diante a sua necessidade de perpetuação, tudo passa a ser efêmero e fatídico. Portanto, ser sujeito nesse contexto é travar uma luta desigual e mais desigual ainda é envelhecer em meio ao fugaz, onde a dialética é da renovação. O tempo biológico não pode ser renovado, não pode retroagir. Reivindicar seu espaço nesse contexto é reinventar-se, é seguir a lógica do capital que se recria a cada crise, é aceitar a condição de cumplicidade nesse trajeto. Diante disso, iremos entender a velhice nesse contexto, tema do nosso próximo tópico.

3.4 A velhice

O envelhecimento sempre foi uma preocupação dos indivíduos, pois os sinais do corpo não deixam que essa fase da vida passe despercebida, mesmo não tendo um rito de passagem. Os sinais da velhice são gradativos e lentos, diferente do que ocorre na adolescência, momento em que a transformação acontece de forma acelerada. Não obstante o envelhecimento tenha ocupado a atenção dos indivíduos em diferentes épocas da história, somente entre as décadas de 1980 e 1990 os velhos são tomados como objeto de estudo.

Foram os estudos antropológicos que abriram o caminho e apresentaram a questão da velhice como um objeto de investigação, procurando responder a várias indagações, como significados e práticas sociais referentes às idades ao longo do curso da vida e a própria sociedade urbana contemporânea. (Barros, 2006, p. 109).

O interesse científico foi despertado devido ao crescimento desse público, em decorrência do aumento da expectativa de vida, surgindo, assim, a necessidade de buscar compreender essa nova realidade. Consideramos que chegar à velhice é um privilégio e que esta não deve ser vista como um fim, mas sim como o início de uma nova fase da vida que precisa ser vivenciada, respeitando a forma como cada um entra nessa nova etapa. Os diversos papéis sociais exercidos pelos velhos no contexto social e ao longo da História podem ser constatados no trecho a seguir.

foi poderosa e prestigiada em Esparta, nas oligarquias gregas e em Roma até o século II a.C. Os jovens e os adultos confiavam e apoiavam-se nos idosos quando as sociedades eram tradicionais, estáveis e hierarquizadas. [...] Durante a Idade Média e até o século XVIII, os idosos eram pouco numerosos. A vida era muito árdua e aqueles que sobrevivessem teriam que contar com a solidariedade da família ou com a caridade pública de senhores feudais e da Igreja. A vida dos idosos continuou muito difícil no início do capitalismo e no século XIX, durante A Revolução Industrial. Quando os idosos não eram ricos e poderosos, seu destino estava depositado nas mãos da família, que podia tratá-los com benevolência, mas também podia esquecê-los, abandonando-os em hospitais e asilos (Mascaro, 1997, págs. 33-34).

Sendo assim, a velhice passou por diversas formas de entendimentos de acordo com as estruturas sociais da época. Na antiguidade, a sociedade priorizava as tradições, então nessas circunstâncias o velho era muito respeitado, uma vez que era o transmissor das práticas culturais conservando assim as tradições.

Na idade média, período marcado por intensas batalhas, o indivíduo quando sobrevivia, pois a expectativa de vida era muito baixa em consequência da baixa qualidade de vida, precisava de amparo. Estando esse impossibilitado de exercer atividades laborais, contava com o apoio da família e da igreja, que, na época, era uma instituição muito relevante na estrutura social. No entanto, se ainda tivesse condições de trabalhar, “os velhos eram obrigados a realizar trabalhos humilhantes e degradantes, como forma de sobrevivência.” (Dardengo; Mafra, 2018, p. 6).

Enquanto isso, na sociedade contemporânea, cujo sistema econômico é o capitalismo, percebemos uma estreita relação entre a dinâmica de manutenção do sistema e o aumento do estigma social ao envelhecimento, pois envelhecer em uma

sociedade onde o culto é voltado ao rejuvenescimento é estar em constante busca por um lugar onde ainda possa firmar a sua existência.

Em verdade, há uma rejeição social, histórica, à condição de velhice, personificada nos idosos, que nas objetivações próprias da modernidade se constitui, ao mesmo tempo, em negação do passado e do futuro; rejeição a uma figura de certo modo ambígua, que remete ao mesmo tempo ao passado (ao que já passou e se tornou “superado”, “inútil” e oneroso) e ao futuro; o futuro que ele aponta e se nos afigura à espera de cada um – doenças, perdas, dependência e fealdade; senilidade e proximidade da morte. Que desencadeia uma pulsão a “exorcizar” esse fantasma do futuro, afastando-se dele ou até ensaiando destruí-lo (Motta, 2010, p. 241).

Mediante o propósito de negação da velhice, a contemporaneidade passa a criar nomenclaturas que, segundo Motta (2010), vêm causando um certo embaraço, pois à medida que aumenta a expectativa de vida, muitos acabam não se enquadrando na velhice idealizada, chamada de “terceira idade” em que todos devem ter um mesmo perfil, ou seja, devem vivenciar uma “velhice saudável”.

Portanto, diante desse embaraço, a saída é criar segmentos como uma “quarta idade” com previsão de uma quinta que, segundo a autora, não despertou o interesse dos estudiosos em perscrutar esse segmento uma vez que é só um arranjo para dá conta da própria idealização dessa fase da vida, que deveria ser vista como as outras etapas da vida: infância, adolescência e a fase adulta em que não é presenciada toda essa segmentação (Motta, 2022).

Seguimos o entendimento de Motta (2002), uma vez que todo esse esforço da “modernidade capitalista” em segmentar essa fase da vida para promover um “tipo ideal” de envelhecimento segue o propósito de inseri-los na lógica do mercado de consumo, tornando-os consumidores em potencial úteis ao sistema.

A publicidade, os manuais de autoajuda e as receitas dos especialistas em saúde estão empenhados em mostrar que as imperfeições do corpo não são naturais nem imutáveis e que com esforço e trabalho corporal disciplinado, pode-se conquistar a aparência desejada; as rugas ou a flacidez se transformam em indícios de lassitude moral e devem ser tratadas com a ajuda dos cosméticos, da ginástica, das vitaminas, da indústria do lazer (Debert, 2020, p. 20).

Desse modo, a sociedade impulsionada pelo consumo tem a necessidade de desconsiderar o processo de envelhecimento, uma vez que este vai de encontro aos seus princípios de renovação constante e exaltação do novo. Com esse objetivo em mente, ela disponibiliza uma ampla gama de produtos e serviços que prometem

adiar o envelhecimento e rejuvenescer. No entanto, “a velhice é uma fase natural da vida e não há como fugir deste ciclo: nascimento, crescimento, amadurecimento, envelhecimento e morte” (Mascaro, 1997, p. 8).

Sendo assim, é preciso enxergar a senilidade de um jeito diferente ainda que seja em uma sociedade onde tudo é descartável, pois cada um traz a sua história de vida repleta de experiências que por meio da reprodução gera conhecimento. Embora em uma sociedade onde as relações são pautadas pela tecnologia e pelas redes sociais, ainda assim é possível que ocorra essa troca de conhecimento entre as gerações.

Nesse sentido, afirma Bourdieu (1983), que as categorias por idade são sempre arbitrárias devido à inviabilidade de aferição do exato momento em que começa cada uma delas, mas essa classificação estabelece limites nos papéis que jovens e velhos irão desempenhar na sociedade. Trata-se da divisão dos poderes, produzindo, dessa forma, uma ordem onde cada um deve se manter em seu lugar.

Portanto, é nessa dinâmica de conflito entre as gerações que acontece o processo de transformação. *“Eu não sou eu; nem sou o outro, sou qualquer coisa de intermédio.”*¹⁷ O ser humano está em constante mudanças, consequência de uma vida em sociedade, mas esta mesma sociedade fruto das interações coletivas também cria estereótipos e impõe regras de comportamento. “As gerações, como as classes sociais, não existem isoladamente, mas em referência mútua, contraposição ou até oposição umas às outras” (Motta, 2010, p. 234).

Para Beauvoir (2018), a velhice é o resultado de um processo, ela não pode ser entendida como algo inerte, e, por ser um processo, ela precisa ser compreendida em sua totalidade, que seria a compreensão dessa fase da vida levando em consideração os aspectos culturais e não apenas o aspecto biológico.

Portanto, perseguindo essa ideia de totalidade, compreendemos que as gerações não se constituem a partir desse critério de idade, porque:

o fato de as pessoas nascerem ao mesmo tempo, ou de que a sua juventude, maturidade e velhice coincidem, não envolve por si só uma similaridade de situação; o que realmente cria uma situação comum é elas estarem numa posição para experienciar os mesmos acontecimentos e dados etc., e especialmente que essas experiências incidam sobre uma consciência similarmente “estratificada”. Não é difícil perceber por que a

¹⁷ Mário de Sá-Carneiro foi um poeta, contista e ficcionista português, um dos grandes expoentes do modernismo em Portugal e um dos mais reputados membros da Geração d'Orpheu. Disponível em <http://www.algumapoesia.com.br/poesia/poesianet070.htm> Acesso em 5 dez. 2023.

mera contemporaneidade cronológica não pode, por si própria, produzir uma situação de geração comum (Manheim, 1952, p. 79).

Diante disso, determinar em que idade uma pessoa possa ser considerada velha é uma tarefa difícil, uma vez que cada um pode ter suas condições afetadas pelo meio em que vive: “o envelhecimento é um processo biológico, social e psicológico, ainda assim, o principal critério para situar as categorias etárias é a data do aniversário das pessoas” (Mascaro, 1997, p. 41).

Mesmo conhecendo as discussões teóricas a respeito dessas variações geracionais, e compreendendo que esta tarefa é complexa, ainda assim, para fins do nosso estudo, consideramos como velhos as pessoas acima de 60 anos de idade, pois esse é o critério adotado pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Do mesmo modo, o critério etário também é tomado como marco pela legislação brasileira, como ocorre no Estatuto da Pessoa Idosa.

Apesar de termos adotado o critério etário e uma experiência por eles compartilhada – o superendividamento – para a escolha do nosso grupo de entrevistados, ressaltamos que outros fatores além da idade e das experiências em comum vivenciadas também interferem no processo do envelhecimento, conforme nos esclarece Mascaro a seguir.

“A idade da velhice” é relativa e não tem o mesmo significado para todas as pessoas. [...] O envelhecimento, a vivência e a situação do idoso é marcadamente diferente se ele é rico ou pobre; se é saudável ou doente; se é dependente ou independente; se é homem ou mulher; se trabalha ou é aposentado; se mora em sua casa ou em asilo (Mascaro, 1997, p. 42).

Por conseguinte, é preciso compreender o processo de envelhecimento em conexão com os aspectos sociais, entendendo que tais aspectos influenciam na construção desse processo, individualizando cada um. Durante as análises das entrevistas, levamos em consideração que as diversidades de apreensão do fenômeno do superendividamento foram frutos da influência dos aspectos sociais na construção desse processo de envelhecimento, e que, por sua vez, também influencia no modo como esse indivíduo entende o meio social e se relaciona com ele.

O envelhecimento é um processo universal, declinadamente, tendo conceito multidimensional que, embora geralmente identificado com a questão cronológica, envolve aspectos biológicos, psicológicos e sociológicos. Além disso, as características do envelhecimento variam de indivíduo para indivíduo (dentro de determinado grupo social), mesmo que expostos às

mesmas variáveis ambientais (Ballstaedt, 2007, p. 47).

Nesse sentido, e objetivando reforçar essa compreensão, buscamos apoio no conceito de geração para apreendermos o papel do consumidor na velhice dentro do seu contexto social, pois ele não exclui os aspectos sociais e culturais que envolvem as relações consumeristas. O termo geração “designa um coletivo de indivíduos que vivem em determinada época ou tempo social, têm aproximadamente a mesma idade e compartilham alguma forma de experiência ou vivência.” (Motta, 2010, p. 229). Deste modo, tomamos como experiência compartilhada pelo nosso grupo de consumidores na velhice que serão entrevistados o fenômeno do superendividamento.

Assentando-nos nessa ideia de transformações, entendemos que as interações sociais influenciam no comportamento dos indivíduos. A partir do outro, eu reconheço o meu lugar no mecanismo social, não apenas o indivíduo enquanto membro da coletividade, mas também a “sociedade vai determinar o lugar e o papel que os idosos irão representar (viver) na própria sociedade e por outro lado, os idosos irão absorver (ou rejeitar), elaborar e recriar os traços culturais e ideológicos do espaço social em que vivem” (Mascaro, 1997, p. 65).

Portanto, é nessa dinâmica social que as relações são construídas e por meio delas elaboramos o nosso olhar sobre o outro, entendendo que esse olhar não está isento das influências dessa dinâmica social que queremos entender como a velhice é vista dentro do contexto da sociedade de consumidores cuja primazia é sempre o efêmero.

3.4.1 A velhice em meio ao efêmero

Na “sociedade de consumidores”, os produtos têm uma breve durabilidade, pois já são criados em série para que assim se tornem obsoletos em um curto espaço de tempo. Envelhecer, nesse contexto, vira um constante desafio, pois, desse modo, é enaltecido o valor do novo, negando assim o envelhecimento o que gera uma discrepância, pois a velhice é uma fase que não pode ser modificada, como afirmou Simone de Beauvoir, “morrer prematuramente ou envelhecer: não existe outra alternativa” (Beauvoir, 2018, p. 297).

Para Haddad (2016), o processo de envelhecimento é afetado pelo modo

de produção capitalista que submete o indivíduo a uma vida laboral degradante, mas ao mesmo tempo essa mesma sociedade capitalista atua de forma paradoxal criando um “tipo ideal” de envelhecimento, conforme vimos anteriormente o discurso em torno da “terceira idade” a respeito da velhice saudável. Nesse sentido, a autora define a “ideologia da velhice [...]” como parte essencial do funcionamento das sociedades capitalista, cuja contradição principal é a sua divisão em classes sociais.” (Haddad, 2016, p. 60).

Concordamos com Haddad, pois o discurso em torno da “terceira idade” a respeito de uma “velhice saudável” não condiz com toda a trajetória de vida desse indivíduo até chegar à velhice. Visto que em uma sociedade pautada pela exploração do trabalhador, provavelmente este chegará em condições precárias tanto financeiramente, já que passou a vida inteira enriquecendo a burguesia, quanto em condições físicas, o que torna incompatível o discurso gerado em torno da “terceira idade” sobre uma “velhice saudável”, tornando-o, assim, discordante com a trajetória de vida laboral do indivíduo no modo de produção capitalista. Deste modo, a autora reforça o entendimento de Mascaro (1997), visto anteriormente, que nos alerta a respeito dos diversos modo de envelhecimento a partir de diferentes aspectos.

Porém, a maneira como se chega a velhice em uma sociedade cujo modo de produção seja o capitalista não é o único problema em torno da temática, esse indivíduo ainda precisa enfrentar o etarismo, pois em uma “sociedade de consumidores” que transforma tudo e todos em mercadoria que precisam passar por constantes e incessantes permutas, desenvolve-se aí nesse contexto social a lógica de que tudo é descartável, constituindo, assim, um problema a velhice em meio ao efêmero.

Desse modo, nesse contexto de constantes permutas, é como se cometesse uma falta grave permitir viver o processo natural, ninguém pode se parecer velho pois essa fase da vida está estigmatizada por uma série de preceitos negativos. “Um dos maiores elogios que se pode fazer a uma pessoa é justamente dizer que ela parece ser mais jovem do que a idade que tem.” (Mascaro, 1997, p. 21).

Segundo Bauman (2010, p. 30), “A sociedade de consumidores desvaloriza a durabilidade, igualando “velho” a “defasado”, impróprio para continuar sendo utilizado e destinado à lata de lixo.” No entanto, esse estigma não é produto dos tempos modernos, tendo esses apenas intensificado o preconceito e a exclusão social do velho. Na Grécia antiga, por meio do registro histórico de Aristóteles (2019),

comprovamos que já havia uma compreensão estigmatizada dessa fase da vida, pois o autor define os velhos como pessoas de pensamentos mesquinhos, medrosos e desprovidos de esperança, uma vez que vivem mais de lembranças fazendo desse ato de memória uma fuga de projeção para o futuro, já que sabem que lá a morte os aguarda.

Nesse sentido, a velhice também está associada à ideia de aproximação da morte, o reconhecimento dos sinais do envelhecimento no corpo é ter a constante lembrança de sua finitude. No entanto, essa interpretação é equivocada e só colabora para intensificar ainda mais o preconceito nessa fase, pois as chances de morte são iguais para todos.

É incerto onde a morte nos espera; esperemo-la em toda parte. A premeditação da morte é premeditação da liberdade. Quem aprendeu a morrer desaprendeu de servir. Saber morrer liberta-nos de toda sujeição e imposição. Na vida não existe mal para aquele que compreendeu que a privação da vida não é um mal (Montaigne, 2002, p. 128).

Beauvoir (2018) igualmente compartilha do mesmo entendimento que Montaigne (2002) uma vez que considera a morte como uma possibilidade igual para todo ser vivo independente de idade. “Ela faz parte das nossas possibilidades imediatas, ameaça-nos em qualquer idade; acontece de nós roçá-la de leve; muitas vezes temos medo dela”. (Beauvoir, 2018, p. 10)

Nesse sentido entendemos que não devemos tecer preocupações com a morte, mas já que ela é motivo de preocupação dos homens ela deve estar presente em todas as idades. E assim dar-se-á a sua dissociação com a velhice, pois em qualquer idade o foco deve estar sempre voltado para vida, pois “se bem empregada, é suficientemente longa e nos foi dada com muita generosidade para a realização de tarefas importantes” (Sêneca, 2022, p. 26).

Portanto, o paradoxo implícito que traz as temáticas velhice e efemeridade deve ser entendido de uma forma que possa favorecer as relações sociais mesmo nesse contexto da “sociedade de consumidores” que o deixa ainda mais em evidência. Assim sendo, é preciso elaborar compreensões que possam erradicar o etarismo e que também possam favorecer a elaboração das políticas públicas voltadas para esse grupo de pessoas, uma vez que a população está envelhecendo e, portanto, precisamos mudar nosso jeito de enxergar a velhice pois, em poucos anos, os velhos serão a maioria de nós.

3.4.2 O envelhecimento como característica demográfica

O Brasil não é mais um país jovem – é o que revelaram os dados do último Censo (2022). O país está envelhecendo de modo acelerado, visto que nos últimos 12 anos, o número de idosos aumentou 57.4% em relação ao censo de 2010¹⁸. O conceito de envelhecimento populacional pode ser definido como “o crescimento da população considerada idosa em uma dimensão essa que, de forma sustentada, amplia a sua participação relativa no total da população” (Moreira, 2001, p. 1). Nesse sentido, algumas questões precisam ser levadas em consideração, pois o envelhecimento da população demandará diversas mudanças no âmbito social.

Uma vez que a previdência social precisa estar preparada para atender a essa demanda crescente dos novos beneficiários, o setor da saúde precisa ser pensado para dar assistência a esse público que demandará cuidados, com maior frequência, por parte dos profissionais da área da saúde, dentre outros segmentos sociais que serão impactados.

Sendo assim, essa constatação trazida pelo censo de 2022 deve mobilizar diversos setores da sociedade para se pensar um Brasil em processo de envelhecimento, já que a pirâmide etária vem mostrando que essas mudanças estão acontecendo de modo acelerado. Logo, é preciso adaptar esses segmentos sociais para não incidirmos num caos. A inversão e evolução da pirâmide etária brasileira pode ser mais bem compreendida a partir da leitura do trecho a seguir:

Em 2022, o total de pessoas com 65 anos ou mais no país (22.169.101) chegou a 10,9% da população brasileira (203.062.51) com alta de 57,4% frente a 2010, quando esse contingente era de 14.081.477, ou 7,4% da população. Já o total de crianças com até 14 anos de idade recuou de 45.932.294 (24,1%) em 2010 para 40.129.261 (19,8%) em 2022, uma queda de 12,6% (IBGE, Censo 2022).

Segundo Zanon, Moretto e Rodrigues (2013), o envelhecimento da população brasileira está associado a dois principais fatores: queda da taxa de fecundidade e aumento da expectativa de vida. Sendo este decorrente de melhores qualidade de vida e o avanço da medicina; enquanto aquele está associado aos novos arranjos familiares. Uma vez que a mulher ganhou espaço no mercado de trabalho,

¹⁸ Censo2022, IBGE. Disponível em : <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38186-censo-2022-numero-de-pessoas-com-65-anos-ou-mais-de-idade-cresceu-57-4-em-12-anos> acesso em 1 dez. 2023.

não mais restringindo sua vida aos cuidados do lar e dos filhos. Somado a isso, cada vez menos é sustentável a constituição de famílias numerosas devido a razões econômicas.

O IBGE, recentemente, divulgou a taxa atual de fecundidade e esta tem caído de forma constante nos últimos anos, conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Taxas de fecundidade nos últimos anos no Brasil

ÚLTIMOS ANOS	TAXAS DE FECUNDIDADE
1940	6,16
1950	2,39
1960	6,28
1970	5,76
1980	4,35
1990	2,85
2000	2,38
2010	1,87
2022	1,6

Fonte: elaborado pela autora, com base em Família e filhos no Brasil.¹⁹ Dados 2022²⁰

Nesse cenário de mudanças na sociedade, o censo demográfico também registrou um aumento na idade mediana do brasileiro, que passou de 29 anos em 2010 para 35 anos em 2022. Isso significa que metade da população tem até 35 anos, e a outra metade é mais velha que isso. Em 2022, o Brasil também teve a maior transição de envelhecimento entre censos desde 1940. Em 2010, a cada 30,7 idosos, o país tinha 100 jovens de até 14 anos. Agora, são 55,2 idosos para cada 100 jovens.

²¹Logo, a propensão é o país ter cada vez menos jovens e cada vez mais velhos. A evolução da pirâmide etária deixa isso claro, como demonstrado a seguir:

¹⁹ Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/fatos-e-numeros> acesso em 01 dez. 2023

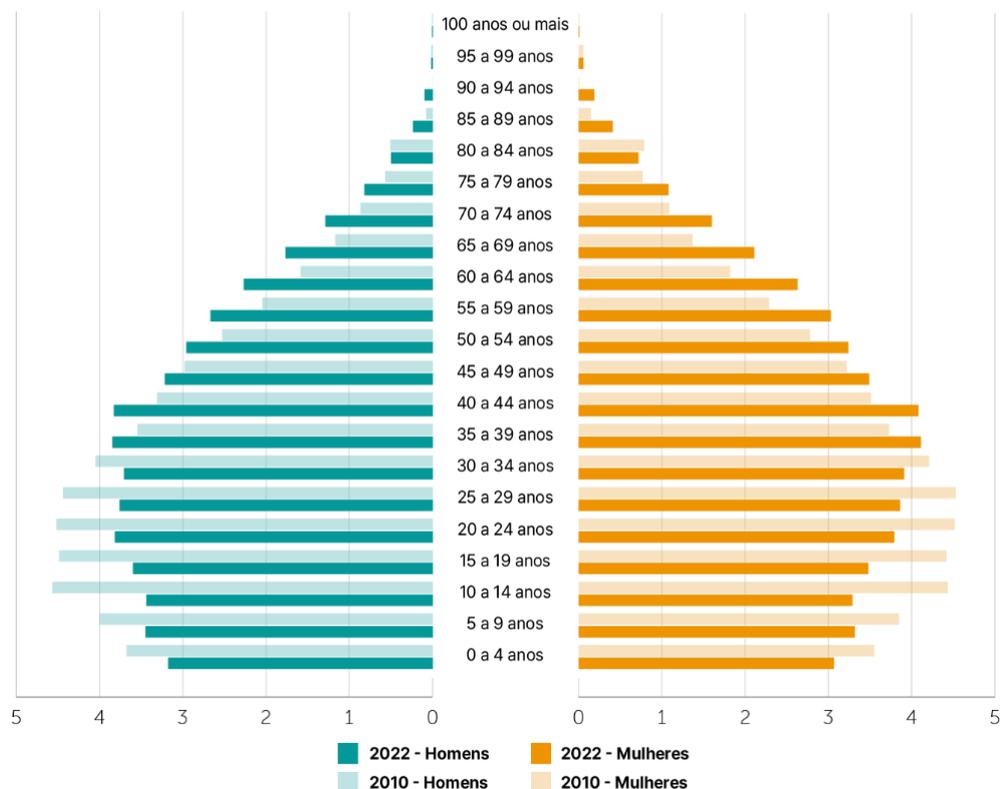
²⁰ <https://lunetas.com.br/censo-2022-em-que-brasil-as-criancas-vaocrescer/#:~:text=A%20taxa%20de%20fecundidade%20atual,mulher%2C%20a%20> Acesso em 12 jul. 2024.

²¹ Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/censo/noticia/2023/10/27/razao-de-sexo-idade-mediana-taxa-de-fecundidade-entenda-os-termos-do-censo.ghtml> Acesso em: 1 dez. 2023.

Figura 2 - População residente no Brasil

População residente no Brasil (%)

Segundo sexo e grupos de idade, em 2010 e 2022



Fontes: Censo Demográfico 2022: População por idade e sexo - Resultados do universo; IBGE - Censo Demográfico 2010

Fonte: IBGE Censo demográfico 2022²²

Diante dessa conjuntura, é preciso pensar em políticas públicas no mesmo ritmo de aceleração em que se desenvolve a dinâmica populacional. O movimento do envelhecimento no país é bem mais rápido que o de outros países, podendo vir a ocasionar uma série de problemas sociais se não forem pensadas políticas públicas objetivando a adequabilidade desse contingente de forma responsável.

Os países desenvolvidos enriqueceram e depois envelheceram. Nós, como todos os países pobres, estamos envelhecendo antes de enriquecer. Eles tiveram recursos e tempo. A França levou 115 anos para dobrar de 7% para 14% a proporção de idosos na população. O Brasil vai fazer o mesmo em 19 anos. Uma geração. Eles levaram seis (Felix, 2009, p. 17).

Conforme registramos anteriormente, é recente a inclusão da velhice como

²²

Disponível em <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18318-piramide-etaria.html> Acesso em: 5 dez. 2023.

objeto de estudo e essa inclusão ocorreu em decorrência desse desenho que começou a se delinear nas décadas de 1980 e 1990 e que hoje se apresenta de forma clara: o país realmente está envelhecendo. Logo, é necessário um aprofundamento deste incipiente objeto de estudo, de forma interdisciplinar, levando em consideração o conhecimento de diversas áreas, como saúde, economia, ciências sociais, entre outras, visto que muitos desafios surgirão para a inclusão desse público.

Tomamos como recorte de estudo entre os direitos sociais, a alimentação, a saúde e a moradia. Nesse sentido, e levando em consideração o envelhecimento populacional, é urgente a necessidade de os atores políticos pensarem soluções eficazes por meio das políticas públicas para estender o acesso a esses direitos sociais a um público de idosos maior a cada ano. Pois além da já confirmada necessidade de acompanhamento médico com uma maior frequência nessa etapa da vida, ainda assim, podem surgir problemas relacionados a moradia, gerando assim necessidade de asilos públicos suficientes para garantir o direito social a moradia, bem como a alimentação de qualidade.

No entanto, não só as políticas públicas voltadas para assegurar os Direitos Sociais, mas, também, a Política Pública de Proteção e Defesa do Consumidor, nosso objeto de estudo, precisa estar preparada para esse novo desenho da população brasileira, uma vez que a idade dos consumidores influencia diretamente no padrão de consumo gerando mudanças no mercado de consumo que, por sua vez, demandará ajustes nessa política pública, conforme relatamos anteriormente.

Segundo Camarano e Pasinato (2004), os indivíduos na velhice não conservam as mesmas preferências de consumo quando eram jovens, ou por mudanças de preferências ou por necessidades que surgem nessa fase da vida. O fato é que essa mudança no cenário social acarretarão em mudanças nos hábitos de consumo, os quais, por sua vez, demandarão ajustes não só no mercado de consumo, mas também no setor de produção.

Seguindo esse entendimento, compreendemos que as mudanças no padrão de consumo provocam alterações no setor econômico, pois o sistema capitalista tem como base de sustentação o consumo/produção, relação essa discutida anteriormente. Em curto prazo, já que a população está envelhecendo de modo acelerado, conforme apontam as pesquisas do IBGE (censo 2022), teremos uma sociedade de consumidores com uma população majoritariamente de velhos. Esse fato implicará mudanças de prioridades que possivelmente impactarão alguns

setores da economia.

Portanto, o mercado de consumo precisa começar a pensar nessa combinação consumidor+velhice, pois esta relação ainda é pautada por muito estigma e resistência por parte da sociedade. Ballstaedt (2007) remete esse estigma aos primórdios da Revolução Industrial, período em que foi intensificada a exploração da força de trabalho, e o velho não correspondia às exigências que a jornada de trabalho exigia. Logo, não integravam ativamente o mercado de trabalho, dando-se, assim, uma intensa valorização do novo, associando a jovialidade e a beleza à juventude e o velho ao inservível e descartável.

Uma outra forma de compreender este fenômeno atrelado à velhice foi proposta pela antropóloga Guita Debert (2020). Ela chama atenção para essa “reinvenção da velhice” por meio de nomenclaturas e “tipo ideais” de velhice. Ou seja, a terceira idade é caracterizada por uma “velhice saudável”, essa caracterização e a própria nomenclatura “terceira idade” nada mais são do que estratégias de “reinvenção” da velhice.

Para Debert (2020), existem três atores sociais que se esforçam para passar essa ideia de velhice exitosa e que contribuem efetivamente para essa “reinvenção”. Dentre eles, um dos que nos interessa particularmente é a mídia, que promove a velhice de uma forma que seja favorável à prática do consumo, e caso o indivíduo não alcance esse modelo de velhice a culpa é exclusivamente dele, por não ter adotado o padrão de consumo ideal para que aquilo fosse alcançado.

Apoiamos esse entendimento uma vez que não é possível pensar o processo de envelhecimento de modo homogêneo, já que diversos fatores, anteriormente relatados, influenciarão no modo como o indivíduo chegará a essa fase da vida. Existirão aqueles que reproduzirão o perfil midiático do velho cheio de disposição e de planos a realizar, mas existirão aqueles que não corresponderão à ideia de velhice construída. Portanto, é um erro criar essa padronização, pois isso acaba reforçando o abandono dos idosos e contribuindo para a manutenção dos estigmas referentes àqueles que não atingiram esse perfil.

Porém, para Debert (2020), essa “reinvenção” tem um propósito, que é o da “reprivatização”, sendo uma forma de transformar a velhice em uma responsabilidade do indivíduo. Desse modo, essa responsabilidade, repassada para o indivíduo, corre o risco de ser excluída das atenções sociais.

No entanto, as políticas públicas precisam levar em consideração essas

questões e circunstâncias específicas da velhice, e não utilizá-las para se eximirem como argumento de isenção da responsabilidade do poder público na promoção da assistência, para aqueles que necessitam, e inclusão social para os que estão na ativa.

Logo, concordamos com Debert (2020). pois essa “reinvenção” com o intuito de promover o consumo ou de transferir os efeitos da velhice ao indivíduo exime o poder público de investir em políticas públicas voltadas para o envelhecimento da população, bem como o exime de promover a efetivação dos direitos sociais nessa etapa da vida.

3.5 Os Direitos Sociais

Tomamos como recorte de estudo dentre os direitos sociais, a alimentação a saúde e a moradia. Essa escolha não teve a pretensão, de forma alguma, de hierarquizá-los, uma vez que todos os direitos sociais são importantes ao indivíduo. Para Afonso Silva, Direitos Sociais²³ são

Prestações positivas proporcionadas pelo Estado direta ou indiretamente, enunciadas em normas constitucionais, que possibilitam melhores condições de vida aos mais fracos, direitos que tendem a realizar a igualização de situações sociais desiguais (Silva, 2001, p. 289).

Ainda segundo Silva (2001), o direito à moradia deve ser entendido dentro do contexto da dignidade humana, uma vez que a Constituição Federal traz a previsão desta como um dos princípios fundamentais. Portanto, é preciso que não só a habitação, mas também a alimentação e a saúde tenham qualidade suficiente que possam promover a dignidade humana, assegurada nos princípios constitucionais, bem como na Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU por meio do seu artigo 25:

Artigo 25. 1. Todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar-lhe, e a sua família, saúde e bem-estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez,

²³ Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em: 3 dez. 2023.

velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência em circunstâncias fora de seu controle.²⁴

Diante da importância que é o pleno acesso a esses direitos principalmente na velhice, fase da vida que exige cuidados especiais pelas razões tratadas no tópico anterior, consideramos relevante fazer o estudo desses no contexto das relações de consumo, uma vez que todos nós fazemos parte da “sociedade de consumidores”.

Segundo Rocha (2001), o conceito de dignidade humana é interdisciplinar, teve origem na filosofia, mas com as práticas “nazi-facistas” no cenário da Segunda Guerra Mundial, obteve, também, aspectos de legalidade obrigatória, para que assim pudesse oferecer resistência. Atualmente, essa resistência se estende aos artifícios do mercado com o propósito de combater práticas econômicas devastadoras efetivadas com o intuito de “propagação do capitalismo canibalista liberal globalizante” que subjuga os discursos governamentais aos interesses do mercado.

Nesse sentido, concordamos com Rocha (2001), pois nossa base teórica nos ofereceu suporte para a construção do entendimento de um sistema capitalista que submete o homem aos seus interesse. Com efeito, acreditamos que o consumo de forma excessiva, estimulado pela logística desse mercado livre, pode vir a envolver o consumidor em uma situação de superendividamento que possivelmente venha a comprometer a garantia do direito à alimentação, à saúde e à moradia.

Anteriormente discutimos, no tópico do consumo no contexto político, a interferência da esfera privada nas políticas públicas com o intuito de executar interesses privados. Desse modo, essa compreensão também vem ao encontro do entendimento de Rocha (2001), com cuja afirmação anuímos de que o mercado exerce um poder tão forte que se empenha diariamente em “substituir o Estado de Direito pelo não Estado, ou pelo Estado do não Direito, que busca transformar o Estado Democrático dos direitos sociais em Estado autoritário sem direitos” (Rocha, 2001, p. 50).

Em conformidade com essa percepção, e com a finalidade de contextualizarmos o estudo dos Direitos Sociais, vamos considerar dois importantes momentos históricos que foram relevantes para a inclusão desses Direitos como temática necessária para garantia da dignidade humana: a Revolução Industrial e a

²⁴ ONU, Declaração Universal dos Direitos Humanos. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91601-declara%C3%A7%C3%A3o-universal-dos-direitos-humanos> Acesso em: 8 dez. 2023.

Revolução Francesa.

Portanto, em decorrência da exploração, por parte das indústrias, em relação aos operários que na segunda metade do século XIX, surgiram reflexões, no tocante as desigualdades social presente nesse contexto histórico. Por meios dessas reflexões, pautadas pelos ideais da Revolução Francesa – “Igualdade, liberdade e fraternidade” –, então, começou-se a pensar os direitos sociais como uma forma de protestar a atual situação de miserabilidade e falta de dignidade em que muitos se encontravam.

Afinal, foi a partir da experiência de exploração vivenciada que a classe operária tomou consciência da importância de trazer esse direito para o debate público. Com o término da Primeira Guerra Mundial, é evocada ao máximo a importância da preservação da dignidade da pessoa humana e para sua tangibilidade é imprescindível a garantia ao exercício dos direitos sociais, pois não se pode pensar em dignidade humana na ausência do pleno exercício dos direitos sociais. Segundo Sarlet,

os assim denominados direitos sociais, econômicos e culturais, seja na condição de direitos de defesa (negativos), seja na sua dimensão prestacional (atuando como direitos positivos), constituem exigência e concretização da dignidade da pessoa humana (Sarlet, 2011, p. 50).

Nesse sentido, tomamos aqui a compreensão teórica dos direitos sociais como um direito público subjetivo, e elegemos alguns desses direitos para objeto de análise nesta pesquisa, pois acreditamos que os efeitos causados no seu exercício variam de acordo com cada um dos entrevistados de modo singular, pois partindo desse entendimento será possível atender aos objetivos da pesquisa em curso.

Salientamos ainda que, de acordo com Sarlet (2001), a designação de “direitos sociais fundamentais” possui sua justificativa na consideração do ser humano em sua situação concreta dentro da sociedade, tendo como objetivo principal de criar e garantir uma igualdade e liberdade material efetiva. Compreendemos, assim, por meios dos autores por nós estudados e que trabalham essas temáticas, que as palavras “liberdade”, “igualdade”, “direitos sociais” e “dignidade humana” se entrelaçam de um modo que não é possível pensar a concretização de qualquer conceito, desse quarteto, no meio social, na ausência de um se quer.

Assim sendo, cogitamos ser relevante levar para o nosso campo de pesquisa essa concepção de condição entre esses conceitos para que, durante a

análise de dados, levemos em consideração essa interdependência, uma vez que a ausência de um inviabiliza a concretização dos demais, pois não podemos falar em liberdade, sem igualdade e nem tão pouco em dignidade sem a efetivação dos direitos sociais que por sua vez tornar-se-ão irreais na ausência dos demais.

Dessa forma, Pasqualotto (2009) afirma que “o direito do consumidor é direito humano porque o consumo é necessidade humana”. Concordamos com essa afirmação no sentido do consumo enquanto suprimento das necessidades básicas, pois a nossa investigação gira em torno desse paradoxo o consumo enquanto “consumismo”, possivelmente inviabilizando o consumo de necessidades básicas, pois “na Declaração dos Direitos Humanos, da ONU, o consumo adquire a perspectiva de essencialidade e de mínimo existencial, caracterizando o conjunto de bens indispensável ao provimento das necessidade básicas do indivíduo” (Pasqualotto, 2009, p. 6).

Diante disso, compreendemos ser dever do Estado proporcionar os direitos sociais uma vez que fazem parte das garantias fundamentais. No entanto, não iremos aprofundar a discussão jurídica a respeito da efetividade dos direitos sociais por parte do Estado, uma vez que essa pretensão fugiria do propósito da nossa investigação. Contudo, iremos examinar se esses direitos podem ser assegurados pelos próprios indivíduos, de acordo com sua disponibilidade financeira, durante a sua velhice e se a política pública de proteção e defesa do consumidor concretizada no instrumento de política pública, a lei 14.181/2021 oportuniza de forma indireta por meio do “mínimo existencial” a efetividade desse direito (Brasil, 2021).

Sanchez e Melo (2021) enfatizam o entendimento de Direito do consumidor enquanto um Direito Humano. Segundo os autores, o superendividamento ilustra muito bem essa integração do Direito do Consumidor aos Direitos Humanos, uma vez que os efeitos do superendividamento alcançam vários outros direitos, reproduzindo, assim, a interdependência que é características dos Direitos Humanos, já que quando um é desrespeitado, repercute na violação de outros direitos também. “Logo, a pessoa superendividada é atingida em diversos campos relacionados a sua existência” (Sanchez; Melo, 2021, p. 257).

Portanto, objetivando prevenir a ocorrência de um efeito em cadeia da violação dos direitos, mesmo estando o consumidor em uma situação de superendividamento, é preciso que seja assegurado um mínimo existencial para que esses direitos possam ser efetivados. Pois, segundo Torres (1989), o mínimo

existencial está diretamente ligado à “liberdade” e à “felicidade humana”, pois somente por meio da liberdade será possível empreender lutas sociais capazes de promover a erradicação da desigualdade social, ainda tão acentuada na sociedade brasileira.

Em conformidade, afirma Garcia (2020), que a renda mínima, prevista no parágrafo único do artigo 6º da CF/88, tem como finalidade assegurar o mínimo existencial, respeitando, assim, a dignidade humana. Todavia, mesmo com a previsão legal do mínimo existencial, ainda assim, consideramos problemáticas as relações de consumo. Uma vez que, a “sociedade de consumidores”, movida pelo constante desejo de consumo e buscando incessantemente expandir o público de consumidores, acaba expondo os cidadãos ao “consumismo”, conforme visto anteriormente. Nesse sentido, entendemos que essa exposição tendo como aliado o crédito ao consumo pode vir a ser uma das causas do superendividamento, o que intensifica a condição de vulnerabilidade a que este está submetido, tema do nosso próximo item.

3.6 Vulnerabilidade

A palavra princípio deriva do latim *principium* e assume uma diversidade de significados, no entanto vamos assentir para efeito desse estudo seu significado referente a origem, início, rumo. Assim sendo,

são, portanto, princípios as proposições básicas que fundamentam as ciências, informando-as e orientando-as. São as proposições que se colocam na base da ciência, informando-a e orientando-a. Para o Direito, o princípio é o seu fundamento, a base que irá informar e inspirar as normas jurídicas (Martins, 2004, p. 69).

Desse modo, o princípio da vulnerabilidade é o norte do Direito do Consumidor uma vez que o consumidor está em desvantagem em comparação a outra parte envolvida nessa relação contratual, considerando, neste caso, o contrato um acordo de forma ampla, assim sendo, vulnerabilidade:

É um conceito que expressa relação somente podendo existir tal qualidade se ocorrer a atuação de alguma coisa sobre algo ou sobre alguém. Também evidencia a qualidade daquele que foi ferido, ofendido, melindrado por causa da alguma atuação de quem possui potência para tanto (Moraes, 1999, p. 96).

Nesse sentido, Rocha e Silva (2024) destacam a importância da compreensão de forma ampla da temática vulnerabilidade como requisito para uma eficaz execução do direito do consumidor. Compreender a vulnerabilidade implica o reconhecimento da própria assimetria existente entre as partes envolvidas em uma relação de consumo.

Deste modo, concordamos com os autores em estudo, uma vez que essa vulnerabilidade de uma das partes, no caso o consumidor, surgiu como um problema público que inseriu a temática na agenda governamental, dando assim origem a política pública de proteção em defesa do consumidor, concretizada nos instrumentos de políticas públicas.

Assim sendo, negar essa condição de vulnerabilidade é negar a própria essência da política pública de proteção e defesa dos consumidores, uma vez que a existência do CDC explica-se em decorrência da fragilidade de uma das partes, o consumidor. Nesse mesmo sentido, afirma Andrade (2014, p. 61), “é possível afirmar, sem que se incorra em exagero, que a vulnerabilidade do consumidor é a própria razão de ser do direito protetivo do consumidor.”

Mediante o exposto, e reconhecendo a vulnerabilidade como a principal característica do consumidor, o legislador incluiu no inciso I do artigo 4º do CDC o princípio da vulnerabilidade.

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo 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, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Desta forma, fazendo desse o fundamento da lei 8078/1990, no entanto, mesmo depois de 34 anos de execução, ainda não foi possível a compreensão desse princípio em profundidade, uma vez que no momento da efetivação de um contrato de consumo, seja para aquisição de um produto ou serviço, esse consumidor ainda é tido como uma parte igual em deveres com o fornecedor. O que do ponto de vista jurídico constitui um erro gravíssimo, como demonstrado a seguir.

Violar um princípio é muito mais grave do que transgredir uma norma. A

desatenção ao princípio implica ofensa não apenas a um específico mandamento obrigatório, mas a todo o sistema de comandos. É a mais grave forma de ilegalidade ou inconstitucionalidade, conforme o escalão do princípio atingido, porque representa insurgência contra todo o sistema, subversão de todos os valores fundamentais, contumélia irremessível a seu arcabouço lógico e corrosão de sua estrutura mestra. Isto porque ofendê-lo, abatem-se as vigas que o sustentam e alui-se toda estrutura neles reforçada (Mello, 2001, p. 56).

Não obstante, todo esse aparato legal, tanto pela legislação constituinte, como pela legislação infraconstitucional, ainda assim sabemos que essa igualdade não acontece,

pois ainda não se conseguiu compreender que a manifestação válida de vontade da pessoa consumidora depende se na realização do contrato foram obedecidas as normas determinadas pelo CDC como ferramenta para superação da sua inata vulnerabilidade (Rocha; Silva, 2024, p. 79).

Portanto, não se pode considerar a autonomia da vontade como um único elemento a ser observado, uma vez que outros fatores implicariam nessa tomada de decisão, se não fossem ocultados pelo fornecedor, daí a importância da informação adequada como mecanismo de atenuação dessa vulnerabilidade, uma vez que ela amplia as possibilidades de escolhas corretas por parte do consumidor.

Assim sendo, o fornecedor faz-se detentor do amplo conhecimento desse produto ou serviço que se propõe a oferecer, com a ausência desse conhecimento por parte do consumidor sendo chamada de vulnerabilidade técnica. Desde modo, Moraes (1999) afirma que a vulnerabilidade técnica surge quando o consumidor não possui conhecimento dos processos de fabricação de produtos e prestação de serviços, tornando-se, assim, suscetível a ser explorado no mercado de consumo.

Segundo Marques (2019), a vulnerabilidade da pessoa idosa está envolta por dois aspectos fundamentais: a redução ou perda de certas habilidades físicas ou mentais que o torna mais vulnerável e frágil em relação à atuação comercial dos fornecedores e a necessidade por determinados produtos que o submete a uma relação de dependência junto aos fornecedores.

Logo, faz-se mister uma nova compreensão de igualdade no direito contratual visando o respeito a esse princípio em estudo, uma vez que é preciso uma real igualdade para os desiguais, uma vez que é nítido o desequilíbrio entre as partes na celebração de um contrato de consumo. Portanto, é nesse contexto de desigualdade entre as partes que o Estado Social deve intervir por meio das políticas

públicas assegurando a plena proteção ao consumidor.

Por conseguinte, o legislador constitucional, visando aparelhar o estado social com o intuito de promover a justiça para todos, cria a Defensoria Pública por meio do art 134 da Constituição Federal, definindo-a como uma:

instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados (Brasil [Constituição Federal], 1988).

Assim sendo, a Defensoria Pública, a priori, nasce com esse objetivo de acolher os vulneráveis nas ações judiciais, mas que hoje desenvolve uma gama de atribuições sempre objetivando a promoção da igualdade, pois acreditamos que somente com a concretização do princípio da igualdade será possível a concretização da justiça social.

Logo, foi criada pela Constituição Federal de 1988 e regulamentada em sede infraconstitucional pela Lei Complementar Federal nº 80/94. Tendo como função, dentre outras, exercer a defesa dos direitos e interesses individuais, difusos, coletivos e individuais homogêneos e dos direitos do consumidor, na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal. Para efeito dessa pesquisa, nos interessa particularmente sua atribuição quanto à defesa dos direitos do consumidor.

Destarte, acrescente-se que é por meio dos Núcleos Especializados que a Defensoria Pública presta serviços jurídicos que “requerem alta especialização técnica em relevantes áreas de atuação, possibilitando maior qualidade e eficiência na prestação do serviço de assistência jurídica em temas de especial importância social”²⁵, como no caso da temática defesa do consumidor.

Assim sendo, no município de Fortaleza, *locus* dessa pesquisa, essa temática é trabalhada por um dos núcleos especializados, o NUDECON (Núcleo da Defesa do Consumidor), cuja supervisão atualmente é atribuição da defensora Amélia Rocha. Segundo matéria veiculada no site da instituição, “o Núcleo da Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria Pública do Ceará registrou 3.816 atendimentos em Fortaleza ao longo do ano passado, maioria de suas atuações casos de fraude em

²⁵ Manual Organizacional da Defensoria Pública Geral do Ceará. Disponível em: <https://www.defensoria.ce.def.br/wp-content/uploads/downloads/2015/04/manual-organizacional3.pdf> Acesso em: 30 jul. 2024.

contratos de empréstimo.”²⁶

Em vista disso, podemos inferir que esse resultado apresentado pelo NUDECON vem ao encontro da fala da amostra dos consumidores em estudo, onde os empréstimos via instituições bancárias e correspondentes bancários lideraram como causa de inclusão desses consumidores no quadro de superendividamento.

Portanto, nesse contexto de múltiplas vulnerabilidades que incidem sobre o consumidor, compreendemos que é imprescindível que a proteção a esse seja de forma ampla. Com esse intuito de amplificação protetiva que o legislador delega a uma diversidade de entes públicos, tantos aos órgãos administrativos, ao poder Judiciário, e às funções essenciais à justiça a sua devida proteção. Tendo essas instituições a vulnerabilidade como expediente de defesa do consumidor, uma vez que:

A vulnerabilidade do consumidor é incindível no contexto das relações de consumo e independentemente do seu grau de cultura ou econômico, não admitindo prova ao contrário, por não se tratar de mera presunção legal. É a vulnerabilidade, qualidade intrínseca, ingênita, peculiar, imanente e indissociável de todos que se colocam na posição de consumidor, em face do conceito legal, pouco importando sua condição social, cultural ou econômica quer se trate de consumidor pessoa física ou consumidor pessoa jurídica (Alvin, 1995, p. 45).

Desta maneira, tamanho cuidado, impresso nos instrumentos de políticas públicas, já evidencia a condição inevitável de vulnerabilidade oriunda da própria assimetria existente nessa relação consumidor versus fornecedor, pontuada durante toda a construção desse item. Portanto, e diante dos expostos anteriores, compreendemos quão danoso pode ser ao indivíduo consumidor o fato de ser desconsiderado o princípio da vulnerabilidade nas ações que o envolve.

Assim sendo, o que dizer daqueles que, por diferentes razões, têm sua condição de vulnerabilidade pontecializada em decorrência de condições físicas ou psicológicas. Fragilidade essa também abraçada pelos instrumentos de políticas públicas e assim denominada de hipervulnerabilidade, objetivando a doutrina, com essa nomenclatura, chamar a atenção para os agravantes em torno dessa já condição de fragilidade. Visto que:

Se todos os consumidores são vulneráveis, existem um grupo dentro do grupo que é duplamente vulnerável: como idosos-consumidores, crianças-consumidores, pessoas com deficiência-consumidores, índios-

²⁶ Disponível em: <https://www.defensoria.ce.def.br/noticia/nucleo-de-defesa-do-consumidor-da-defensoria-registra-aumento-89-nos-atendimentos-em-2022>. Acesso em: 30 jul. 2024.

consumidores (mencionados na Constituição Federal), analfabetos-consumidores, doentes-consumidores, superendividados-consumidores dentre outros (Marques; Lima e Vial; 2020, p.114-115).

Portanto, tanto o texto constituinte, como as legislações infraconstitucionais (Lei nº10.741/03), exigem cuidados especiais com a pessoa idosa. A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 230, exige essa proteção de modo especial visando assegurar direitos fundamentais já, então, garantidos como forma de reforçar ainda mais esse cuidado nessa fase da vida, e assim delega: “A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida.”²⁷

No tocante ao nosso objeto de estudo, acreditamos que a sociedade ainda não evocou para si essa responsabilidade, uma vez que constantemente os consumidores na velhice são vítimas do mercado de consumo, principalmente das instituições financeiras, pois podemos afirmar categoricamente que se valem dessa fragilidade para cometer os mais diversos tipos de abusos, desestabilizando, assim, as condições financeiras dos idosos, levando-os a uma situação de superendividamento.

²⁷ Caput do artigo 230 da Constituição Federal de 1988.

4 SUPERENDIVIDAMENTO: UM PROBLEMA SOCIAL?

O mandamento supremo dos ricos é “invista!”. O mandamento supremo do resto de nós é “compre!” (Harari, 2015, p. 359).

Nesse capítulo, definiremos o superendividamento como um problema social tomando como base o instrumento de política pública a lei 14.181/2021 (Brasil, 2021), esclarecendo a relação que possa existir entre o crédito ao consumo e o superendividamento, para que, a partir disso, possamos aprofundar o estudo da Política Pública de Proteção e Defesa do Consumidor no Município de Fortaleza com ênfase nesse problema social e seus possíveis efeitos no exercício dos direitos sociais na velhice.

Segundo Mendonça (2017), o superendividamento constitui “um fenômeno complexo” em virtude dos diversos fatores sociais e econômicos que provocam esse resultado, pois ele não pode ser associado apenas ao “descontrole do consumidor”. A cultura de consumo como processo de inclusão social, o estímulo da publicidade, as facilidades de acesso ao crédito, a falta de informação, e, por fim, a própria condição de vulnerabilidade do consumidor contribuem para fazer desse fenômeno um problema social.

Em vista disso, consideramos basilar analisar primeiro os fatores que interferem no fenômeno do superendividamento para que assim a nossa pesquisa não se restrinja a uma mera “prestação de serviços”, nas palavras de Luna (1988). Para isso, é imprescindível entendermos a questão da pobreza, uma vez que ela está diretamente relacionada com as temáticas do consumo, dos direitos sociais e do superendividamento. Os direitos sociais são garantias que devem ser asseguradas em situações de vulnerabilidade e a temática do superendividamento interage diretamente com o tema da pobreza, uma vez que essa condição de superendividamento pode levar o indivíduo a uma condição de pobreza, ou, já estando nela, agravar ainda mais as suas condições de vida.

Nesse sentido, iniciaremos com um breve relato sobre pobreza no horizonte de estudo desta pesquisa. Consideramos oportuno fazer esse estudo relacionando pobreza e consumo no contexto da globalização, bem como a concessão de crédito ao consumo como uma forma de “inclusão social”. Estudaremos, ainda, a inadimplência levando em consideração o recorte temporal da pesquisa – 2020 a 2022 –, bem como os aspectos territoriais, pois consideramos imprescindível

a apropriação desses entendimentos para que assim possamos reunir elementos que justifiquem efetivamente a definição do superendividamento como um problema social e a sua possível relação com a concessão de crédito ao consumo.

Portanto, com o intuito de cumprirmos o nosso objetivo proposto, investigar a atuação da Política Pública de Proteção e Defesa do Consumidor no município de Fortaleza, percorreremos neste capítulo o seguinte caminho: primeiro, analisaremos o entendimento sobre pobreza e consumo no mundo globalizado; em seguida, discutiremos o crédito ao consumo focando sua concessão como uma estratégia de “inclusão social”; posteriormente, discutiremos a possível consequência dessa política de crédito ao consumo por meio da inadimplência, sendo esta contextualizada no cenário nacional, regional e local; por fim, definiremos o superendividamento como um problema social e sua possível relação com o crédito ao consumo.

4.1 Pobreza e consumo no contexto da globalização

Entender a pobreza e o consumo no contexto da globalização requer que não tenhamos uma visão limitada a respeito dessa problemática, uma vez que ela interfere diretamente na vida dos sujeitos, pois “nos encontramos em um novo patamar da internacionalização, com uma verdadeira mundialização do produto, do dinheiro, do crédito, da dívida, do consumo, da informação” (Santos, 2010, p. 21).

Nesse sentido, Ribeiro (1995, p. 18) define “a globalização, como um estilo de vida em configuração, no qual os agentes centrais seriam os consumidores (de informação e de produtos)”. Assim sendo, segundo o autor, o que a globalização nos oportuniza é o acesso aos “valores da sociedade de consumo”, pois é preciso dispor de meios tecnológicos para que essa interação possa se concretizar (Ribeiro, 1995).

Todavia, sabemos que muitas pessoas ainda enfrentam a exclusão digital, não só isso mas também não podem corresponder às “interpelações” da sociedade de consumo, como afirma Bauman (2008), pois ao viverem na linha da pobreza e extrema pobreza não são consumidores em potencial. Como discutido anteriormente, são considerados sujeitos globais apenas os cidadãos consumidores.

Os consumidores, distribuídos por muitas partes do mundo, transpõem as barreiras geográficas e as diferenças de nacionalidade, étnicas e religiosas, para estabelecerem uma nova identidade internacional, erroneamente classificada como global (Ribeiro, 1995, p. 19).

Sob o mesmo ponto de vista, Barbosa (2010) reforça essa ideia de exclusão, pois chama atenção para a baixa adesão da população mundial ao fenômeno da globalização, uma vez que a maior parte da população mundial vive apenas a “experiência local”, encontrando-se impossibilitada de ter acesso ao desenvolvimento tecnológico, bem como a serviços essenciais básicos. Desse modo, “a globalização, na medida em que é efetivamente mundialização do capital, ameaça a própria sobrevivência de bilhões de indivíduos, homens e mulheres em todo o globo, ‘um mundo só’ excludente, seletivo e desigual” (Alves, 2001, p. 95).

Igualmente compreende Bauman (2021), pois para ele o mundo está consolidado em dois “polos” que compõem uma hierarquia a partir da capacidade de “mobilidade”. A “classe alta” habita essa extremidade, onde a “mobilidade” é totalmente acessível, enquanto a “classe baixa” habita o extremo composto por uma “localidade amarrada”, uma vez que estão impossibilitados de acesso ao progresso, privados dos direitos sociais e por fim predestinados a suportar todas as mazelas que estejam associada a essa localidade uma vez que os dois “polos” são imiscíveis.

A pesquisa do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), realizada em 109 países e com uma amostra de 6 bilhões de pessoas,²⁸ revelou que 1,3 bilhão de pessoas vive em situação de pobreza. Logo, a parcela de pessoas vivendo em situação de pobreza corresponde a 25% da amostra estudada, uma porcentagem muito alta, que revela a grande desigualdade social existente e cada vez mais intensificada no contexto da globalização.

Compreendemos, assim como Santos (2010), que essa uniformização do planeta é um desejo dos “atores hegemônicos” com intuito apenas de ampliação de mercado de consumo e “mundialização da produção”. Todavia, esse desejo apenas intensifica as diferenças locais, uma vez que ele não se concretiza quando outras questões entram no cenário, como divergências culturais, abertura de fronteiras para refugiados dentre outros. Desse modo, constitui assim uma uniformização direcionada ao consumo, como instrumento de multiplicação do capital.

Para Canclini (2007), a globalização ao mesmo tempo em que oportuniza a ampliação do mercado, fortalecendo assim a economia das sociedades, ela compromete o desempenho dos Estados enquanto nação, pois reduz a capacidade dos partidos, dos sindicatos e dos atores políticos clássicos em geral. Produzindo,

²⁸ Disponível em: <https://jornal.usp.br/radio-usp/relatorio-da-onu-revela-quadro-de-pobreza-no-mundo/> acesso em: 7 jan. 2024.

desse modo, uma fragilidade na ideia de pertencimento a uma determinada nação.

Nesse sentido, Canclini pontua que as decisões políticas internas acabam ficando vinculadas às decisões dos atores políticos internacionais, uma vez que as maiores potências mundiais acabam tomando as decisões políticas, e no contexto interno as ações políticas não passam de uma simples ratificação dessas decisões internacionais. Conforme pontuamos anteriormente, a globalização interfere em diversos aspectos da vida cotidiana não apenas na econômica, logo as decisões políticas são afetadas por essa interferência.

Há um verdadeiro retrocesso quanto à noção de bem público e de solidariedade, do qual é emblemático o encolhimento das funções sociais e políticas do Estado com a ampliação da pobreza e os crescentes agravos à soberania, enquanto se amplia o papel político das empresas na regulação da vida social (Santos, 2010, p. 19).

Conseqüentemente, a globalização acaba intensificando os problemas internos, já que esses precisam ser resolvidos com o olhar voltado para as fronteiras nacionais. Desse modo, ela não só aviva os problemas já existentes, como também gera novos problemas, pois a substituição dos produtos nacionais pelos importados acaba enfraquecendo a indústria nacional, acarretando em desemprego (um dos fatores responsáveis pelo superendividamento) e subutilização da mão de obra interna, por exemplo, acentuando, assim, a pobreza nos países “globalizados”.

Nesse sentido, Dupas (1999) enfatiza que é imprescindível, no contexto da globalização, adequar a intervenção do Estado à do mercado, uma vez que o progresso exige um Estado “atuante e catalizador, facilitador, regulador” para o enfrentamento das crises internas e os possíveis efeitos das crises externas, já que no mundo globalizado, acontecimentos em regiões longínquas acabam impactando internamente outros países. Logo, somente mediante essa conciliação de interesses (Estado x Mercado) será possível construir esse olhar para além das fronteiras

Concordamos com Dupas quanto à importância da conciliação de interesses a fim de evitar o enfraquecimento do Estado relatado por Canclini (2007), e acrescentamos um outro fator que se torna relevante dentro do contexto consumo e globalização: a adaptação da Política Pública de Proteção e Defesa dos Consumidores, uma vez que a introdução de diversos produtos no cenário nacional, em decorrência da ampliação dos mercados de origem internacional no mercado interno, exige mudanças nessa política para que seja assegurada a ampla proteção

ao consumidor.

Desse modo, a Política Pública de Proteção e Defesa dos Consumidores é a principal responsável pela segurança dos consumidores, pois a aquisição de produtos ou serviços, no contexto da globalização, muitas vezes inviabiliza a identificação do verdadeiro responsável em caso de irregularidade em relação a estes. Principalmente quando essa relação de consumo dá-se por meio da rede mundial de computadores, que acaba impossibilitando a política pública de fiscalização em defesa do consumidor na punição dos responsáveis.

Portanto, a globalização atua em várias frentes de transformação, não apenas na econômica. É fato que a “mundialização da produção” provoca mudanças não apenas na economia, mas também transformações políticas e sociais. Nesse sentido, Barbosa (2010) afirma que a globalização tem como característica o curso das informações que acaba causando efeitos nas “transações econômicas”, as quais, por sua vez, interferem no modo como as pessoas se relacionam, provocando, assim, mudanças políticas e sociais. Afinal, “a dimensão política é influenciada pela redução das fronteiras e a velocidade dos fluxos econômicos e de informações (Barbosa, 2010, p. 14).

Por conseguinte, assentimos com os autores supracitados, uma vez que essa “mundialização” não acontece para todos, e muitos menos beneficia os países em desenvolvimento. Entendemos que a globalização reproduz as práticas mercantilistas, fazendo dos países pobres verdadeiras colônias de exploração, com a diferença de que dessa vez a exploração está focada no humano, por meio da mão de obra barata. A “mundialização do produto” aproveita para instalar suas fábricas nos países pobres, mas a riqueza é exportada para aqueles que fazem o papel da “metrópole”. Isso se dá por meio dos homens enquanto consumidores, os quais Turguêniev²⁹, se contemporâneo nosso fosse, provavelmente definiria como “*Homens Superfluos*”.

Todavia, esses trabalhadores também não têm acesso a esses produtos “mundializados”, e muito menos às possibilidades apresentadas por esse mundo globalizado, pois a sua realidade é praticamente imóvel, são “escravos” da pobreza

²⁹ Ivan Turguêniev nasceu em 1818, em Oriol, na Rússia. Durante sua permanência na França, tornou-se amigo de escritores como Flaubert e Zola. Nos anos 1850 escreveu diversas obras em prosa, entre elas *Diário de um homem supérfluo* (1850). Disponível em: TURGUÊNIEV. Ivan. *Diário de Um Homem Supérfluo*. Tradução de Samuel Junqueira- São Paulo: Editora 34, 2019.

sem perspectiva de ascensão social, de melhor qualidade de vida. Portanto, a globalização é “uma fábrica de perversidades”, conforme afirma Santos (2010), pois consegue agravar realidades que por si só já são críticas, como o caso da pobreza, intensificando, assim, a fome e a miséria em todos os continentes.

4.1.1 O fenômeno pobreza e sua dimensão no território nacional

Compreendemos que discutir o conceito de pobreza não é nosso objetivo primordial, pois trata-se de uma atividade complexa, todavia é preciso trazer para nosso estudo aqueles conceitos de pobreza que dialoguem com o nosso objeto de pesquisa, uma vez que ele tem conexão com a presente temática, ora como uma possível consequência do superendividamento, ora como requisito para garantia dos direitos sociais, bem como inviabilizando o próprio ato de consumo.

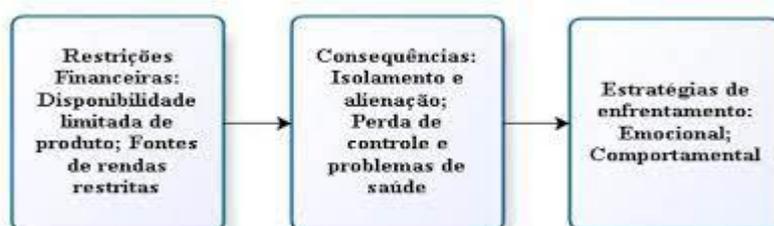
Para Kageyama e Hoffmann (2006), a ideia de pobreza está associada à privação de bens materiais, sociais ou culturais. Nesse sentido, compreendemos que para o entendimento de pobreza não será suficiente usar como principal indicador apenas a questão da renda, pois outros fatores sociais e culturais também interferem nessa classificação de quem entra na definição de pobreza. Nesse mesmo entendimento, Rocha (2006) afirma que pobreza é um evento que pode ser conceituado de modo generalizado como uma condição na qual as necessidades dos indivíduos não são supridas de forma adequada.

No entanto, é preciso levar em consideração que tanto o contexto social como o econômico atuam na elaboração dessas necessidades, desse modo, é necessário levar em conta os aspectos específicos de cada localidade para a construção de um conceito que possa retratar a realidade social daqueles indivíduos. Assim sendo, “definir o conceito de pobreza relevante e escolher os procedimentos de mensuração adequados é o resultado de análise sensata e cuidadosa de cada realidade social específica.” (Rocha, 2006, p. 10).

Então, considerando que os sujeitos são membros integrantes da sociedade de consumidores, a qual Bauman (2008) caracteriza como uma sociedade que aborda seus membros apenas como “consumidores”, a condição de pobreza praticamente leva esse indivíduo a um processo de exclusão social, uma vez que “ser pobre significa não dispor dos meios para operar adequadamente no grupo social em que vive.” (Rocha, 2006, p. 10).

Seguindo esse entendimento, consideramos pertinente trazer a temática da pobreza para nosso estudo, uma vez que ela restringe ou até mesmo inviabiliza o consumo, causando assim efeitos desfavoráveis. Nesse contexto, traremos a seguir o modelo de comportamento do consumidor pobre desenvolvido por Hill e Stephens (1997).

Figura 3 - Modelo de Comportamento do consumidor



Fonte: Hill & Stephens (1997, p. 37).

Santos (2009) amplia o entendimento a respeito da temática, pois ele considera que o conceito de pobreza não pode levar em consideração apenas dados estatísticos, pois estes são produzidos de forma isolada, chegando a considerá-los “fragmentos de informações”. Para o autor, a pobreza não pode ser categorizada somente por meio do fator econômico, e primordialmente deve ser levado em consideração o fator político (Santos, 2009).

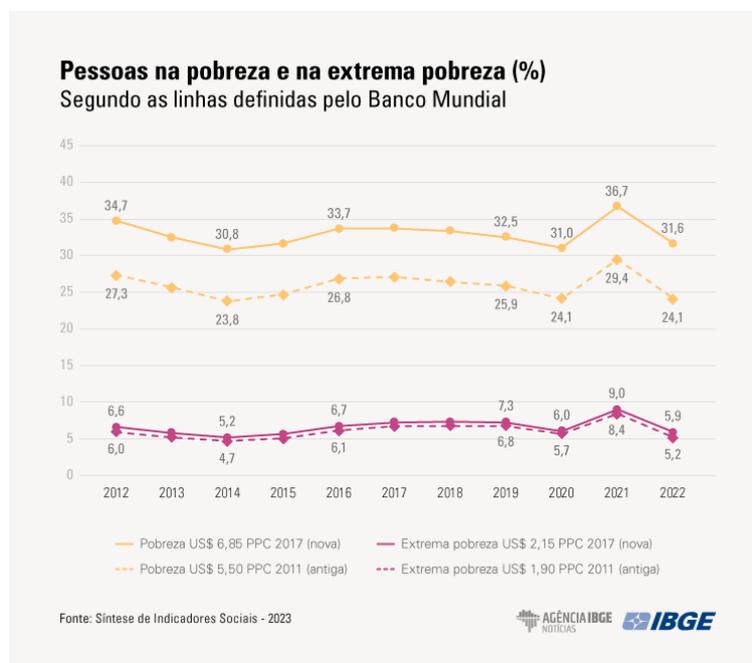
Nesse sentido, para estudarmos ainda que de forma não aprofundada a questão da pobreza no Brasil, é necessário primeiro distinguir entre pobreza relativa e pobreza absoluta. Segundo Rocha (2011), a pobreza absoluta está diretamente relacionada à garantia da sobrevivência, enquanto a pobreza relativa está relacionada à distribuição de renda. Por conseguinte, o atendimento dessas necessidades básicas que garanta a sobrevivência é instrumentalizado por meio da renda.

Quando se trata especificamente das necessidades nutricionais, esse valor é denominado linha de indigência, ou de pobreza extrema, em referência ao caráter essencial das necessidades alimentares. Quando se refere ao conjunto mais amplo de necessidades, trata-se da chamada linha da pobreza. (Rocha, 2006, p. 12).

Portanto, feitas essas ponderações, nos desloquemos para a realidade da pobreza no Brasil, respeitando o recorte temporal do nosso estudo. Segundo o

IBGE,³⁰ no ano de 2022, o país tinha 67,8 milhões de pessoas na pobreza e 12,7 milhões afetadas pela extrema pobreza. Em relação ao ano de 2021, houve uma redução de 10, 2 milhões de pessoas em situação de pobreza e uma redução de 6,5 milhões de pessoas acometidas pela extrema pobreza.

Figura 4 - Pessoas na pobreza e na extrema pobreza



Fonte: Agência de notícias IBGE³¹

Todavia, mesmo levando em consideração essa redução, ainda assim vivemos em um país onde imperam desigualdades sociais, com a renda continuando a ser concentrada nas mãos de poucos, fazendo com que cada vez mais essa realidade seja reproduzida. Segundo Santos (2009), os avanços tecnológicos intensificam a desigualdade econômica e social, pois investidos do discurso de progresso cometem injustiças progressivamente maiores, concentrando, assim, cada vez mais a renda nas mãos daqueles que já são considerados ricos.

Desse modo, o autor associa essa intensificação da desigualdade social às práticas de consumo – o que vai ao encontro do entendimento discutido anteriormente por meio do referencial teórico trabalhado na seção 3 –, que é a

³⁰ Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38545-pobreza-cai-para-31-6-da-populacao-em-2022-apos-alcancar-36-7-em-2021>
Acesso em: 14. dez. 2023.

³¹ Ibidem.

compreensão do consumo partindo da lógica da produção (Santos, 2009). Esse processo é estabelecido da seguinte forma: à proporção que a concentração de renda se perpetua, favorece a diversificação do consumo nos grupos de alta renda, contribuindo, assim, para formação de um perfil de demanda inadequado, resultando em uma subutilização dos fatores de produção.

Os pobres sofrem dupla desvantagem, pois apenas têm acesso aos produtos que os empresários consideram lucrativos, enquanto simultaneamente a produção de bens de consumo popular vai diminuindo. Isso também provoca o aparecimento de um teto do emprego e limita a seleção daqueles que podem associar-se ao processo da modernização (Santos, 2009, p. 81).

Desse modo, esse “círculo vicioso” alimenta o processo de exclusão social fortalecendo cada vez mais as desigualdades sociais. Zouain e Baroni (2007) compartilham desse mesmo entendimento quando entendem que a geração de emprego motivada pelo consumo não será ocupada pelas pessoas na linha de pobreza, o que vai ao encontro do entendimento de Santos (2009). Pois a demanda de produtos proveniente dos mais ricos exige mão de obra qualificada, já que a maioria desses produtos são referentes ao progresso tecnológico, fomentando, assim, esse ciclo de exclusão e pobreza.

De natureza igual é o entendimento de Baudrillard (2009): uma sociedade anunciada no progresso tecnológico está em constantes “revoluções”, mas que em nada representam uma mudança estrutural, pois a sua “produtividade crescente” não consegue alterações na sua própria estrutura. Ou seja, visualizamos, com os autores supracitados, que o progresso não proporciona uma melhor qualidade de vida para todos. Como resume Baudrillard: “tudo se move, tudo muda a olhos vistos, tudo se transforma, e, contudo, nada muda” (Baudrillard, 2009, p. 163).

Logo, assentimos com os autores aqui discutidos, uma vez que todas as mudanças no meio social em que vivemos, perceptíveis a partir do processo de produção, não representam obrigatoriamente grandes mudanças na vida social dos sujeitos, pois elas favorecem, na maioria das vezes, um grupo restrito e elitizado, dando continuidade a antigas estruturas sociais de explorados e exploradores. Já que “as metamorfoses da ciência em técnica e da técnica em força produtiva permitem intensificar a reprodução do capital e, simultaneamente, contribuir para a concentração e a centralização do capital” (Alves, 2001, p. 171), desse modo, realimentando as desigualdades sociais via “progresso” tecnológico.

Nesse sentido, não constituem mudanças nas estruturas sociais de modo efetivo, uma vez que modificações na estrutura seriam o que realmente proporcionasse mudanças na vida dos sujeitos por meio da promoção e valorização do trabalho. Desse modo, possibilitando, assim, uma melhor distribuição de renda. Todavia, na ausência de transformações estruturais, persiste a situação de pobreza e desigualdade social no Brasil. E ao brasileiro resta viver “à moda Doutor Pangloss”³², sempre acreditando que dias melhores virão, mas que de fato não chegarão enquanto persistirem as velhas estruturas que fortalecem os abastados e repelem ao limbo os já carente de tudo.

Segundo Alves e Oliveira (2020), o novo modelo de capitalismo financeirizado veio fortalecer esse ciclo de miséria que assola boa parte da população, pois o capital desenvolveu uma outra sistemática de se reproduzir: circulando e se valorizando “sem produzir nenhuma mercadoria”, apenas através dos juros por meio do sistema de crédito, entendido aqui de forma ampla.

O abandono da produção real fomenta, ao longo de anos, o desemprego e a miséria que aflige grande parte da população. Esse cenário, aliado ao crescimento tecnológico que também desemprega a força de trabalho, tem-se a morte da renda das famílias e do consumo (Alves; Oliveira, 2020, n.p).

Segundo o IBGE, “a região Nordeste, em 2022, detinha 27% da população total do Brasil, mas concentrava 43,5% da população na pobreza e 54,6% da população em extrema pobreza.”³³ Nesse sentido, afirma Farias (2012), no final da década de 1990, a região Nordeste, mesmo apresentando crescimento do Produto Interno Bruto (PIB), ainda detinha os piores indicadores sociais, pois concentrava um número significativo de pessoas na pobreza, o que indica problemas não apenas com a distribuição de renda, que persiste até os dias atuais, mas também reflete as desigualdades regionais.

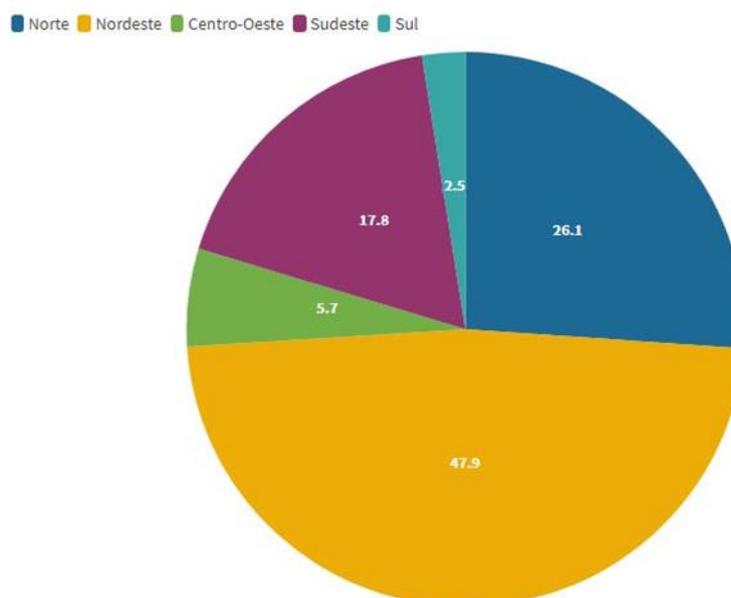
Portanto, o intuito de trazermos a apresentação da pobreza por meio do gráfico 1 apresentado a seguir é uma forma de chamar a atenção para a enorme disparidade que existe entre as regiões do país, resultado do favorecimento histórico das políticas públicas que sempre priorizaram as regiões Sul e Sudeste em detrimento

³² personagem da obra *Cândido, ou o otimismo* (Candide, ou l'optimisme, no original) publicada em 1759, disponível em VOLTAIRE, François- Marie Arouet. *Cândido ou o Otimismo*. Edipro 2016.

³³ Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38545-pobreza-cai-para-31-6-da-populacao-em-2022-apos-alcancar-36-7-em-2021> acesso em: 15,dez.2023.

da discriminação da região Nordeste.

Gráfico 1 – Apresentação da pobreza



Fonte IBGE³⁴.

Desse modo, a realidade no estado do Ceará não se apresenta de forma diferente, pois, segundo análise do Laboratório de Estudos da Pobreza³⁵, da Universidade Federal do Ceará (UFC), o estado, no ano de 2022, ainda contava com um contingente de 4,670 milhões de pessoas com rendimentos abaixo da linha da pobreza, com aqueles que se encontram em situação de pobreza extrema correspondendo a 1,016 milhão de pessoas. Logo, com um contingente tão significativo de pessoas vivendo na pobreza e extrema pobreza, é possível visualizar a carência de políticas públicas voltadas à resolução dessa problemática.

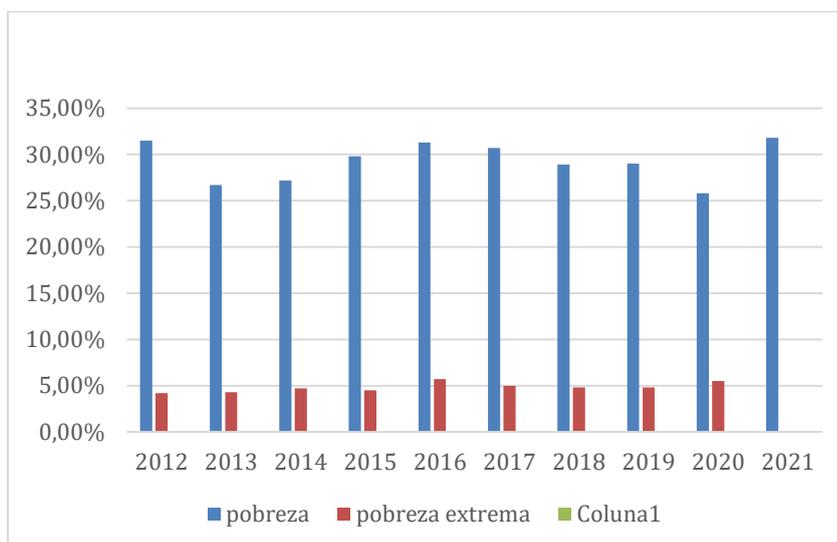
Desse modo, analisando a pobreza no contexto territorial, Fortaleza, locus da nossa pesquisa, também apresenta um quadro preocupante quanto à condição dos seus municípios: segundo o boletim do Observatório das Metrôpoles, mais de um terço da população da Grande Fortaleza não consegue financiar a sua alimentação, uma vez que 37,6% da população pode ser enquadrada em algum nível de pobreza e 5,8%

³⁴ Disponível em: <https://www.fecop.seplag.ce.gov.br/2020/11/20/regiao-nordeste-possui-quase-metade-de-toda-a-pobreza-no-brasil-segundo-ibge/> Acesso em: 27 dez. 2023

³⁵ Disponível em: <https://lepcaen.ufc.br/pt/analise-lep-3-de-12-de-maio-de-2023-apresenta-dados-atualizados-sobre-pobreza-no-ceara/> Acesso em: 16 dez. 2023.

vivem na pobreza extrema.³⁶

Gráfico 2 – Avanço da Pobreza na Região Metropolitana de Fortaleza



Fonte: adaptado pela autora a partir de Boletim Desigualdade nas Metrôpoles Observatório das Metrôpoles³⁷, com dados da PNAD Contínua do IBGE.

Portanto, essa condição de pobreza e extrema pobreza traz implicações no contexto do consumo, pois consumidores empobrecidos ficam mais suscetíveis a abusos cometidos no mercado de consumo em decorrência da baixa escolaridade, da falta de informação, e em casos de extrema pobreza esses indivíduos ficam privados do consumo mínimo para suprimento de suas necessidades básicas, o que pode ocasionar problemas como o descrito na figura 3.

Segundo Bauman (2008), na sociedade de consumidores “os pobres são inúteis”, uma vez que não conseguem desempenhar o principal papel social, que é o de consumir, passando a ser classificados como “indesejáveis, desnecessários”. Por fim, encontram-se desamparados, uma vez que sofrem na solidão, pois suas causas não colaboram em nada para uma causa comum.

Nesse sentido, é necessária a existência de políticas públicas que possam assegurar a esses sujeitos a verdadeira inclusão social e não apenas a “inclusão” desses no mercado de consumo, por meio do crédito ao consumo, tema do nosso

³⁶ Disponível em: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/ceara/grande-fortaleza-tem-pior-cenario-de-pobreza-em-10-anos-15-milhao-vive-com-ate-r-465-ao-mes-1.3265274> Acesso em: 16 dez. 2023.

³⁷ Disponível em: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/ceara/grande-fortaleza-tem-pior-cenario-de-pobreza-em-10-anos-15-milhao-vive-com-ate-r-465-ao-mes-1.3265274> Acesso em: 18 dez. 2023.

próximo tópico. Pois desse modo transfere para o indivíduo uma responsabilidade que é do estado e ainda pode vir a expor esses consumidores a um agravamento da situação de vulnerabilidade, uma vez que, por suas condições sociais, provavelmente não terão como arcar com os custos provenientes do crédito.

4.2 Crédito ao consumo: estratégia de “inclusão social”

Lembremo-nos de que em 1994, com a implementação do plano real, no governo Itamar Franco, houve a estabilização da economia. No entanto, essa estabilidade econômica não proporcionou a erradicação da pobreza, mas criou oportunidades de desenvolvimento de políticas públicas voltadas para o combate do empobrecimento da população.

Portanto, diante desse cenário de certezas, foi possível empreender políticas públicas voltadas para combater o processo de empobrecimento da população, dentre elas, “o acesso ao crédito, não como política isolada, mas dentro de um contexto de desenvolvimento local integrado e sustentado, ocupou papel de suma importância” (Zouain; Barone, 2007, p. 370).

Ainda nessa compreensão, Zouain e Baroni (2007) afirmam que foi construído um novo entendimento a respeito de modelos assistencialistas, não mais restritos à responsabilidade do Estado, mas um dever compartilhado, também, com a sociedade civil e a iniciativa privada. Assim sendo, “o crédito ao consumo é um sistema de financiamento, por meio de crédito direto concedido pelo comerciante, mas, sobretudo, por financeiras, bancos e cartões” (Lopes, 1996, p. 109).

Todavia, entendemos que esse compartilhamento de responsabilidades com a iniciativa privada é uma estratégia usada por parte do Estado para se eximir de uma responsabilidade que é sua, a de proporcionar primeiro a inclusão desses sujeitos no mercado de trabalho para que assim adquiram poder aquisitivo de compra e, conseqüentemente, efetivarem sua inserção no mercado de consumo.

Lazzarato (2017) compreende que essa estratégia por parte do estado é uma forma de permutar os direitos sociais, que é de sua responsabilidade, pelo acesso ao crédito, oferecendo, assim aos cidadãos o direito de se endividarem uma vez que

esse processo de individualização das políticas sociais desencadeia uma mudança radical do estado social ou do Estado providência que não mais a mutualização das cotizações para a aposentadoria, mas os investimentos

personais nos fundos de pensão, não mais os aumentos salariais, mas os créditos para o consumo, não mais a seguridade social, mas os seguros individuais, não mais os direitos a moradia, mas empréstimos imobiliários (Lazzarato, 2017, p. 64).

Portanto, assentimos com esse entendimento, pois esse método neoliberal acaba repassando um ônus que é do poder público para o indivíduo, que custeia sua inclusão no mercado de consumo por meio de empréstimos, aquisição de cartões, que só beneficiam a iniciativa privada. Segundo Zouain e Baroni (2008), a democratização do crédito para consumo inclui as pessoas de baixa renda na sociedade de consumo, no entanto não os proporcionará desenvolvimento.

Os empregos gerados em consequência do aumento de pessoas consumindo e demandando do setor produtivo não serão ocupados por eles, pois têm baixos níveis de escolaridade, fazendo assim com que essa política não favoreça essas pessoas que acabam tendo poder aquisitivo de compra, mas não têm melhorias do poder de ganho salarial, o que pode levá-los ao superendividamento.

Sampaio (2018) afirma tratar-se de “um ciclo vicioso” que afeta diretamente a população de baixa renda, que usará o crédito disponibilizado em ampla extensão para consumo tendo acesso a produtos supérfluos, gerando assim uma falsa impressão de melhoria de vida, o que na verdade corresponde a uma antecipação de um crédito que, logicamente, será cobrado.

Ferreira e Lima (2014) afirmam que no Brasil as práticas de consumo são miméticas, uma vez que as classes pobres tendem a reproduzir o padrão de consumo dos mais ricos, e associa essa prática às diversas facilidades e ofertas de crédito ao consumo. No entanto, imitar o consumo não implica consequentemente imitar a mesma posse de aquisição dos ricos, o mesmo saldo em suas contas bancárias – logo esse consumo mimético por meio do crédito pode apresentar consequências inevitáveis, como o fenômeno do superendividamento.

Assim sendo, concordamos com os autores supracitados, pois também entendemos que a ampliação na aquisição de bens não obrigatoriamente implicará em melhores condições ou num aumento no padrão de vida daquele indivíduo, podendo ser até mesmo uma necessidade social de consumo atuando como requisito para inserção na sociedade de consumo.

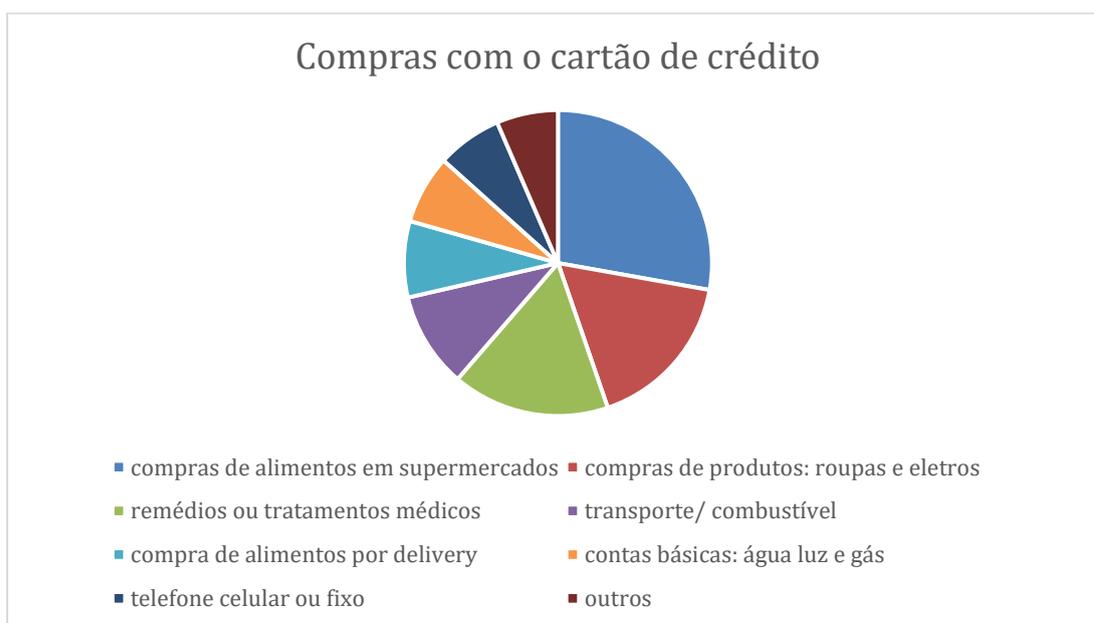
Segundo Baudrillard (2009), o crédito atua como uma motivação a mais na aquisição dos objetos, pois ele encontra-se equiparado, em termo de “motivação de

compra”, à publicidade e à personalização dos objetos, uma vez que juntamente com a oferta dos produtos lhe são também ofertadas as facilidades de pagamento. Nesse sentido, o crédito funciona como o “argumento decisivo”, pois de todo modo viabiliza a realização dos desejos, criando a oportunidade dos membros da sociedade de consumo corresponderem ao desejos e necessidades criadas como estratégia de manutenção do capitalismo de consumo.

O crédito é subentendido como um direito do consumidor e no fundo como um direito econômico do cidadão. Qualquer restrição às possibilidades de crédito é experimentada como uma medida de retorsão por parte do Estado, uma supressão do crédito (aliás impensável) seria vivida pelo conjunto da sociedade como uma supressão de uma liberdade (Baudrillard, 2009, p. 166).

No entanto, sabemos o perigo que habita nessa estratégia do governo e do mercado na “inclusão” por meio do crédito, pois nem todos estão educados financeiramente. Soma-se a este fator a extrema necessidade das pessoas: de acordo com pesquisa realizada pelo Serasa³⁸ no ano de 2021, os brasileiros recorreram ao cartão de crédito para consumo de itens básicos cuja aquisição lidera dentre os demais produtos adquiridos.

Gráfico 3 – Compras com o cartão de crédito



Fonte: Serasa³⁹, adaptado pela autora (2024).

³⁸ Disponível em: <https://www.serasa.com.br/assets/cms/2021/Pesquisa-Endividamento-2021-Release-.pdf> Acesso em: 27 dez. 2023.

³⁹ Ibidem.

Dessa maneira, as precárias condições de trabalho e de salários impelem os brasileiros, desassistidos de políticas sociais efetivas que garantam condições dignas de sobrevivência, ao uso do crédito ao consumo como uma forma de complementação da renda para aquisição de itens básicos, como o caso da alimentação. No entanto, provavelmente essas pessoas não terão condições de pagar, uma vez que já recorrem ao crédito por falta de uma estrutura financeira suficiente para suprir suas necessidades básicas.

Portanto, essa concessão torna-se uma verdadeira armadilha e uma postura perversa por parte do Estado, pois o crédito usado como instrumento de “inclusão” torna-se uma ameaça ao orçamento familiar, uma vez que parte desses usuários provavelmente apresentarão um quadro de inadimplência.

4.2.1 Reflexão sobre a inadimplência no Brasil, no Ceará e especificamente em Fortaleza

Nesse subitem, refletiremos a respeito da inadimplência a partir do banco de dados da Confederação Nacional do Comércio de bens, Serviços e Turismo (CNC) e dos resultados da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) nos períodos que elencamos como recorte temporal dessa pesquisa: 2020, 2021 e 2022.

Uma das consequências da inadimplência é a inclusão do nome do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito. No Brasil, temos dois órgãos com essa finalidade de proteção ao crédito, que seriam o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e o Serviço de Assessoria S.A. (SERASA). Culturalmente, a inserção do nome do devedor nesses órgãos de controle significa não apenas uma humilhação pública, mas também uma forma de cerceamento do sujeito enquanto usuário do sistema de crédito, o que acaba reforçando seu processo de banimento social em decorrência das dívidas.

Não obstante nossa pesquisa se reporte ao espaço territorial da cidade de Fortaleza, compreendemos que essa problemática da inadimplência não pode ser tomada com um fator isolado, pois constitui um problema generalizado por todo o país, pois, segundo Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), mais da metade das famílias brasileiras estavam endividadas ou com contas em atraso no ano de 2020.

Tabela 3 – Endividamento das famílias brasileiras em 2020

Ano 2020	Famílias endividadas	Famílias com contas em atraso.
Janeiro	65,3%	23,8%
Fevereiro	65,1%	24,1%
Março	66,2%	28,4%
Abril	66,6%	28,5%
Mai	66,5%	28,2%
Junho	67,1%	28,6%
Julho	67,4%	29,7%
Agosto	67,5%	30,3%
Setembro	67,2%	30,0%
Outubro	66,5%	29,4%
Novembro	66,0%	28,9%
Dezembro	66,3%	28,4%

Fonte: elaborado pela autora, adaptado de CNC (2020)⁴⁰.

Já nos anos seguintes, 2021 e 2022, a situação piorou, o que nos leva à conclusão de que quanto maior a democratização do crédito ao consumo, maior serão os índices de famílias endividadas. O relatório de economia bancária revelou que no ano de 2022 a quantidade de cartões de créditos era quase o dobro da população economicamente ativa⁴¹, o que vem a confirmar essa relação de concessão de crédito e endividamento, pois no ano de 2022 houve um aumento significativo no nível de famílias endividadas.

⁴⁰ Disponível em: <https://pesquisascnc.com.br/pesquisa-peic/> Acesso em: 31 dez. 2023.

⁴¹ População Economicamente Ativa (PEA) é a parcela da população de um país que possui idade para trabalhar e que está inserida no mercado do trabalho (formal ou informal) ou à procura de emprego. Fazem parte da PEA a população ocupada (ativa) e a população desocupada (desempregada). No Brasil, a idade contabilizada é acima de 16 anos. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/geografia/populacao-economicamente-ativa-pea.htm> Acesso em: 31 dez. 2023.

Tabela 4 – Endividamento das famílias cearenses nos anos de 2020 a 2022

Ano 2022	Famílias Endividadas	Famílias com contas em atraso
Janeiro	76,1%	26,4%
Fevereiro	76,6%	27,0%
Março	77,5%	27,8%
Abril	77,7%	28,6%
Mai	77,4%	28,7%
Junho	77,3%	28,5%
Julho	78,0%	29,0%
Agosto	79,0%	29,6%
Setembro	79,3%	30,0%
Outubro	79,2%	30,3%
Novembro	78,9%	30,3%
Dezembro	78,0%	30,0%

Fonte: elaborado pela autora, adaptado de CNC (2022)⁴².

O estado do Ceará também apresenta um diagnóstico desfavorável, pois, assim como no contexto nacional, houve um agravamento da situação de endividamento no período pandêmico, em decorrência da alta taxa de desemprego e do efeito dos sucessivos *lockdowns*⁴³ na economia, o que aumentou de forma considerável um cenário de inadimplência que já era crítico.

Tabela 5 – Endividamento das famílias brasileiras entre 2020-2022 (Continua)

	Famílias endividadas 2020	Famílias com contas em atraso 2020	Famílias endividadas 2021	Famílias com contas em atraso 2021	Famílias endividadas 2022	Famílias com contas em atraso 2022
Jan	64,2%	36,3%	66,2%	37,6%	75,9%	44,6%
Fev	63,7%	37,0%	65,2%	36,4%	74,5%	41,2%
mar	63,5%	35,6%	67,0%	38,1%	75,2%	40,1%

⁴² Disponível em: <https://pesquisascnc.com.br/pesquisa-peic/> Acesso em: 31 dez. 2023.

⁴³ *Lockdown* é a versão mais rígida do distanciamento social e quando a recomendação se torna obrigatória. É uma imposição do Estado que significa bloqueio total. No cenário pandêmico, essa medida é a mais rigorosa a ser tomada e serve para desacelerar a propagação do novo Coronavírus, quando as medidas de isolamento social e de quarentena não são suficientes e os casos continuam aumentando diariamente. Disponível em: <https://dasa.com.br/blog/coronavirus/lockdown-coronavirus-significado/> Acesso em: 31 dez. 2023.

(Conclusão)

abr	64,4%	35,8%	69,9%	39,7%	75,6%	41,3%
maio	68,9%	38,4%	72,4%	40,8%	73,6%	41,2%
jun	72,2%	43,3%	74,3%	43,5%	71,5%	39,2%
jul	72,2%	45,5%	75,9%	45,3%	71,5%	4,6%
ago	72,7%	45,4%	79,0%	45,3%	73,1%	4,6%
set	70,8%	43,7%	80,1%	45,0%	74,5%	4,6%
out	69,4%	41,3%	79,5%	46,2%	73,0%	4,6%
nov	68,9%	40,2%	79,5%	47,2%	70,0%	4,6%
dez	67,7%	39,6%	77,9%	46,1%	67,9%	4,6%

Fonte: elaborado pela autora, baseado em CNC (2020; 2021; 2022).

Por meio das tabelas apresentadas, conferimos um aumento de quase 10% na inadimplência das famílias brasileiras do ano de 2020 para 2022. No caso do Ceará, só em setembro de 2021, 80,1% das famílias encontravam-se endividadadas, o que mostra o tamanho do problema, pois é um quantitativo muito elevado, mesmo levando em consideração que endividamentos fazem parte da sociedade de consumo. Ainda assim, é uma quantidade absurda, pois estamos falando de um problema que causa uma série de danos na vida dos sujeitos.

Diante desse cenário, é preciso que a política pública de proteção e defesa dos consumidores atue em diversas frentes de combate a essa problemática: em campanhas educativas que possam dialogar e conscientizar os consumidores; trabalhar em resoluções céleres como uma forma de combater as práticas abusivas; e, por fim, com uma frente de fiscalização atuante para evitar de forma prévia a concretização dos danos em si.

O não cumprimento da liquidez das dívidas por parte dos consumidores constitui um problema social grave, já que representa um contingente expressivo, o que provavelmente acarreta em impactos no desenvolvimento econômico, gerando, assim, problemas que se encadeiam. Visto que a retração da economia provoca desemprego, o qual, por sua vez, pode levar as pessoas a saírem de um quadro de inadimplência e entrarem em uma condição de superendividamento.

4.3 Superendividamento: Um problema social

O endividamento sempre foi uma realidade presente nas relações sociais,

sejam elas de troca, comércio de produtos ou serviços, ou até mesmo empréstimos. Segundo Batello (2006, p. 211)⁴⁴, “desde que o homem começou a fazer trocas, sempre existiram aqueles que não conseguiam cumprir com o prometido”. Nesse sentido, o problema não consiste no não cumprimento do compromisso acordado e sim no acúmulo de diversos compromissos acordados entre credores diferentes e também na quantidade de pessoas passando por esta mesma situação em uma unidade territorial, no mesmo lapso temporal. Essa junção de fatores, portanto, é que faz do superendividamento um problema social.

O nosso recorte temporal de estudo está compreendido no período pandêmico, logo, não podemos ignorar os seus efeitos. Portanto, é fato que a pandemia de Covid-19 agravou a situação de endividamento e superendividamento no país, pois esse cenário contribuiu de forma indubitável para aprovação do projeto de lei 3515/2015, proposto por meio do projeto de lei do Senado (PSL) nº283/2012, que se transformou na lei 14.181/2021, caracterizando o superendividamento como um problema social.

Segundo pesquisa (Pesquisa Endividamento 2021) realizada pelo Serasa, no ano de 2021, 64% das pessoas afirmaram que a pandemia impactou bastante em suas condições financeiras. Entre o grupo de entrevistados com 50 anos ou mais, perfil que engloba os nossos entrevistados, 61% afirmaram que a pandemia impactou totalmente sua situação financeira.

Nesse sentido, podemos afirmar que a pandemia contribuiu efetivamente para o agravamento da situação de superendividamento no país, fazendo assim com que esse fosse finalmente enxergado como um problema social que merecia a devida atenção pelos legisladores. Diante desse fato, finalmente aprovaram o projeto de lei que tramitava há quase uma década, e que, com esse agravamento, ganha notoriedade e entra na pauta, é votado e se concretiza na lei 14.181/2021.

4.3.1 Superendividamento e os mecanismos de prevenção da lei 14.181/2021.

Segundo a legislação brasileira, lei 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, que alterou tanto o código de defesa do consumidor, como o

⁴⁴ BATELLO, Silvio Javier. A (in)justiça dos endividados brasileiros: uma análise evolutiva. In: MARQUES, Cláudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli (Coord). Direitos do Consumidor Endividado: Superendividamento e crédito. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 211.

estatuto do Idoso,

entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação (Brasil, 2021).

No entanto, a referida lei estabelece alguns requisitos a serem cumpridos por aqueles que buscam acolhimento por meio dessa legislação: primeiro, é preciso ser pessoa natural, diferenciando assim do conceito de consumidor trazido pelo CDC o qual entende que “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.” (Brasil, 1990). Nesse sentido, a lei do superendividamento não acolhe as pessoas jurídicas,⁴⁵ portanto, apenas as pessoas físicas podem invocar essa proteção legal.

O segundo requisito exigido pela lei 14.181/2021 é a boa-fé, “pois esta constitui princípio básico do microsistema jurídico de defesa do consumidor, consistindo em dever de conduta ética entre as partes em toda e qualquer relação de consumo” (Vieira, 2022, p. 28). Logo, o consumidor não pode contrair dívidas já com a intenção prévia de não liquidá-las. Não obstante o consumidor seja a parte mais frágil da relação de consumo, essa fragilidade não pode ser utilizada para lesar fornecedores e prestadores de serviços.

Quanto à terceira e última exigência, o consumidor pessoa física deve encontrar-se impossibilitado de pagar suas dívidas. Todavia, vale lembrar que essa impossibilidade se refere ao fato de o consumidor não ter como saldar as dívidas sem que comprometa o gasto com suas despesas básicas. Assim sendo, após a quitação dessas despesas o que resta é menor que o montante do saldo devedor, caracterizando uma impossibilidade de quitação. Nesse sentido, segundo Schmidt Neto “não há uma quantia que defina o valor mínimo do débito a partir do qual se pode considerar o devedor superendividado” (Schmidt Neto, 2009, p. 169).

Sobretudo, precisamos fazer a distinção entre endividamento e superendividamento devido às particularidades que os distinguem. Consideramos como requisito primordial para esse entendimento, trazido pela própria legislação em

⁴⁵ No Brasil, as pessoas jurídicas estão excluídas deste conceito posto que, em regra, podem se utilizar da Lei 11.101/05, que regula a recuperação judicial, a extrajudicial e a falência do empresário e da sociedade empresária. Disponível em: <https://portal.estacio.br/media/3727890/michele-silveira-mendon%C3%A7a.pdf> Acesso em: 12 jan. 2024.

estudo, e por nós tratado no parágrafo acima, o fato da “impossibilidade de quitação das dívidas sem comprometer o *mínimo existencial*”, já estudado por nós na seção 3. Segundo Sampaio (2018), o endividamento não é tido como um problema em si, pois é a outra “face do crédito”, sendo este imprescindível como estímulo das economias modernas. Desse modo, segundo a autora, o endividamento é uma ocorrência comum no processo de democratização do crédito na “sociedade de consumo”.

Todavia, o superendividamento é um fenômeno mundial que constitui sim um problema social, pois afeta diretamente o desenvolvimento econômico dos países de um modo geral. Pois ter um grande contingente de pessoas nessa situação inviabiliza não apenas o crescimento econômico, mas também o social, uma vez que provoca distúrbios tanto no âmbito individual (insônia, depressão, conflitos familiares, etc.) quanto no coletivo (desempregos, aumento da pobreza, etc.). Constitui, portanto, um problema para as instituições públicas e para a iniciativa privada a inserção desses inadimplentes novamente no mercado de consumo.

Conforme vimos anteriormente, as demandas sociais só integram as agendas de governo quando a priori são identificadas como um problema público. Nesse sentido, afirmamos categoricamente que o superendividamento é um problema social, pois integrou a agenda política e tornou-se uma política pública no entendimento de Secchi (2022), para quem as políticas públicas se concretizam por meio de normas e legislações, dentre outros instrumentos.

Em vista disso, é preciso atenção na aplicação da legislação, pois esta tem a finalidade não apenas de regulamentação dessa problemática social, mas também de assistir esse indivíduo num processo de educação financeira para que ele venha a ser reinserido no mercado de consumo, e que, futuramente, possa tomar decisões de consumo consciente, sem se encontrar novamente num quadro de superendividamento. É, desse modo, imprescindível a execução de todos os recursos elencados pela legislação como mecanismo de combate a esse problema social.

Dessa forma, vamos começar pontuando as alterações referentes ao código de defesa do consumidor. O artigo 4º da lei 8078/90 trata dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, a qual teve o seu rol ampliado em virtude da necessidade surgida do meio social de prevenção e tratamento do superendividamento, incluindo, dentre essas medidas, “a educação financeira e ambiental; a prevenção e tratamento extrajudicial e judicial bem como a instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento”

(Brasil, 2021).

O artigo 6º do CDC trata dos direitos básicos do consumidor e também teve seu quadro alterado em virtude da lei em estudo, pois assegurou o mínimo existencial como um direito básico, garantindo, assim, a dignidade do consumidor superendividado.

Pontuaremos duas medidas elencadas pela legislação em estudo como mecanismo para prevenção e tratamento do superendividamento, beneficiando diretamente o consumidor na velhice, recorte do nosso estudo: a proibição de publicidade que veicula empréstimos sem a consulta prévia aos órgãos de proteção ao crédito, e a instituição da lei 14.181/2021, que altera o Estatuto do Idoso e descriminaliza “a negativa de crédito”, caso esse consumidor idoso já esteja em situação de superendividamento.

Era muito comum que a publicidade utilizasse como atrativo exatamente o argumento de não realizar consulta ao SPC e ao SERASA, ou, ainda, se dirigisse diretamente aos negativados, o que poderia impulsionar os consumidores a uma situação de superendividamento, pois uma pessoa “negativada” obviamente já encontra-se com dívidas ainda não liquidadas, e o resultado de acúmulos de dívidas provavelmente será o superendividamento. Tratam-se de dispositivos legais relevantes pois proíbem esses tipos de práticas publicitárias, como as demonstradas nas figuras a seguir.

Figuras 5 – Publicidades de agências de crédito

EMPRESTIMO NO CARTÃO DE CRÉDITO
DINHEIRO NO \$ HORA!!!
 Parcelamos em até **12x fixa**
 cobrimos tabela
ATENDEMOS EM DOMICÍLIO
 LOCAIS PÚBLICO, ETC.
faça sua simulação de valores!
 Ligue ou faça via WhatsApp
(85)984118716
 FORTALEZA, CAUCAIA, EUSÉBIO E MARACANAÚ.
SIMULAÇÃO DE EMPRESTIMO
 R\$ **1.300,00** em 12 x R\$ **150,00**
 R\$ **1.600,00** em 12 x R\$ **183,00**
 R\$ **1.200,00** em 12 x R\$ **139,00**
 R\$ **1.100,00** em 12 x R\$ **130,00**
 Solicite sua proposta! Sem consulta SPC ou SERASA.
 Aceitamos todos os cartões: Visa, Mastercard, Elo, Ademprestimo

PRECISOU DE DINHEIRO?
AGORA COM A CONTA DE LUZ VOCÊ TEM CRÉDITO. SÓ AQUI!
MULT CRED
Empréstimo com desconto na Conta da COELCE. não precisa comprovar renda.
3226.7788 - 3226.7277
 Rua Sena Madureira, 820 - Centro
 (Esquina com o Calçadão C. Rolim)

Precisando de DINHEIRO
 Troque seu limite do Cartão de crédito por dinheiro*
 PARCELAMOS EM ATÉ **12x**

VALOR	12X
R\$ 1.000,00	R\$ 112,00
R\$ 3.000,00	R\$ 338,00
R\$ 2.000,00	R\$ 222,00
R\$ 4.000,00	R\$ 458,00

 Simule outros valores
 @ADS.EMPRESTIMOS
85-984118716

UNIAO COOPERATIVA DE CRÉDITO
DINHEIRO RÁPIDO E FÁCIL
 EMPRESTIMO PARA ASSALARIADOS, AUTÔNOMOS, APOSENTADOS, PENSIONISTA, PESSOAS FÍSICA E JURÍDICAS
 PARCELA FIXAS 60X NO CARNÊ

R\$ 5.000,00	R\$ 109,00
R\$ 10.000,00	R\$ 199,00
R\$ 20.000,00	R\$ 399,00
R\$ 30.000,00	R\$ 599,00
R\$ 50.000,00	R\$ 999,00

 CONTRATO DIGITAL
 Faça seu empréstimo sem sair de casa
LIBERAÇÃO EM 24 HRS
 CONTATO
 (11) 4116-9767
 (11) 9.6692-9746

Fonte: Ads.Emprestimo⁴⁶⁴⁷, Multcred⁴⁸ e Cooperativa de Crédito⁴⁹ (s. d.).

Analisando as figuras acima, registramos que nenhuma delas cumpre com as obrigações legais, pois o CDC, antes mesmo da lei do superendividamento, já proibia essa prática, uma vez que exige, por meio do seu artigo 52, incisos II e V, que a “concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, dentre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre: montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; soma total a pagar, com e sem financiamento” (Brasil, 1990).

Nesse sentido, o que visualizamos é que nenhuma das publicidades informa as taxas de juros, sugerindo, assim, a ausência delas, e recorre ao apelo visual, por meio da imagem de modelos sorridentes, para associar o empréstimo à prosperidade e a uma vida feliz, ocultando, desse modo, os seus riscos.

Com o propósito de dar maior visibilidade à problemática, elaboramos um quadro com as “vantagens oferecidas” em cada publicidade veiculada para que assim

⁴⁶ Disponível em: <https://www.facebook.com/ads.emprestimo/> Acesso em: 12 jan. 2024.

⁴⁷ Ibidem.

⁴⁸ Disponível em: <https://www.facebook.com/MULTCRED2/> Acesso em: 12 jan. 2024.

⁴⁹ Disponível em: <https://www.tiktok.com/@cooperativa.de.credito/video/7306624275815910662> Acesso em 12 jan. 2024.

possam ser evidenciadas as irregularidades cometidas e o real intuito de lesar os consumidores. Principalmente o consumidor na velhice que se encontra em uma situação de vulnerabilidade, pois algumas delas se dirigem a aposentados, o que sugere consumidores maiores de 60 anos.

Quadro 4 - Publicidades irregulares

FIGURAS	“VANTAGENS” OFERECIDAS NAS PUBLICIDADES	INFRAÇÕES COMETIDAS PELAS FINANCEIRAS
Figura 5	<ul style="list-style-type: none"> - Empréstimos no cartão de crédito. - Atendimento em domicílio ou em locais públicos (para os mais temerosos. - Pode ser efetivado por uma ligação ou via WhatsApp.⁵⁰ Sem consulta ao SPC ou SERASA.	Não informa o valor total das parcelas, objetivando ocultar o montante da dívida. O que revelaria que existe uma taxa de juros que também não foi informada. (Descumprimento com o art 52 incisos II e V do CDC). Ausência de consulta aos órgãos de proteção ao crédito. (Art.54-C inciso II do CDC). Acrescentado pela lei do superendividamento.
Figura 6	<ul style="list-style-type: none"> - Permite trocar o limite do cartão de crédito por dinheiro - Pode ser realizado via WhatsApp. 	Não informa taxas de juros; Não informa o valor do montante a ser pago. Descumprimento com o art.52 incisos II e V do CDC.
Figura 7	<ul style="list-style-type: none"> - Usa o termo “DESCONTO “ o que na verdade vai gerar uma cobrança a mais na conta de luz que seria as parcelas do empréstimo. - Não precisa comprovar renda. 	Descumprimento com o art 54 – D inciso II do CDC. Acrescentado pela lei do Superendividamento.
Figura 8	<ul style="list-style-type: none"> - Dinheiro Rápido e Fácil - Faça seu empréstimo sem sair de casa. 	Descumprimento a recente aprovada lei estadual que proíbe empréstimo via telefone para aposentados (Art 2º da Lei n.º 18.627, de 18 de dezembro de 2023).

Fonte: elaborado pela autora com base nas figuras publicitárias acima expostas, no CDC, e nas Leis 14.181/2021 e 18.627/2023.

⁵⁰ WhatsApp é um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones. Além de mensagens de texto, os usuários podem enviar imagens, vídeos e documentos em PDF, além de fazer ligações grátis por meio de uma conexão com a internet. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/WhatsApp> acesso em: 04, jan.2024.

Segundo Silva e Borja (2022, pos. 2029), a publicidade não deve se limitar “à sua função persuasiva”, ela tem a obrigação de ser informativa, pois o crédito, quando “manipulado com destreza”, esconde os riscos a que estão expostos os consumidores: “é nesse cenário de amesquinamento, e subversão, que o superendividamento encontra terreno auspiciosos para fincar suas raízes.”

Desse modo, consideramos que essas duas medidas – a proibição de publicidade que veicula empréstimos sem consulta aos órgãos de proteção ao crédito e a permissão de negativa de crédito ao idoso – evitam colocar o consumidor em situação de superendividamento, desde que a execução dessas medidas seja fiscalizada para seu efetivo cumprimento. O que ocorre na prática, porém, é o excesso de assédio aos consumidores na velhice, com a nítida intenção de levá-los à confusão devido às informações serem omitidas propositalmente, e às vezes repassadas com requinte de má-fé, objetivando, assim, lesá-los com o intuito de tirar proveito de sua vulnerabilidade. O resultado é o apresentado na tabela a seguir:

Tabela 6 – Famílias superendividadas nos anos de 2020 a 2022 no Brasil

	Famílias Superendividadas, no Brasil, no ano de 2020	Famílias Superendividadas, no Brasil, no ano de 2021	Famílias Superendividadas, no Brasil, no ano de 2022
Janeiro	9,6%	10,9%	10,1%
Fevereiro	9,7%	10,5%	10,5%
Março	10,2%	10,5%	10,8%
Abril	9,9%	10,4%	10,9%
Mai	10,6%	10,5%	10,8%
Junho	11,6%	10,8%	10,6%
Julho	12,0%	10,9%	10,7%
Agosto	12,1%	10,7%	10,8%
Setembro	12,0%	10,3%	10,7%
Outubro	11,9%	10,1%	10,6%
Novembro	11,5%	10,1%	10,9%
Dezembro	11,2%	10,0%	11,3%

Fonte: elaborado pela autora, com base em CNC (2020; 2021; 2022).

Portanto, perante o cenário apresentado no quadro anterior, chegamos à conclusão de que a execução da política pública de combate ao superendividamento é imprescindível, pois o contingente de pessoas nessa situação causa outros

problemas sociais, os quais, por sua vez, demandam outras medidas para sua resolução. Logo, a aprovação da legislação não só regulamenta essa situação, mas também evitará a concretização de outros problemas sociais já tratados aqui, como desempregos, retração na economia. Por fim, coibirá danos aos consumidores.

Um outro ponto importante que favorece ao nosso grupo de pesquisados é o fato de a lei ter vedado o assédio ao consumidor idoso,⁵¹ pois essa prática era muito frequente, próximo às agências bancárias e dentro destas em dia de pagamento das aposentadorias, bem como no comércio em geral na oferta de créditos. Porém, para que a legislação possa oferecer resultados, é necessária eficácia por parte da Política Pública de Proteção e Defesa dos Consumidores. Assim sendo, é preciso um trabalho conjunto tanto do PROCON-FORTALEZA, no que diz respeito ao tratamento dessa problemática por meio do núcleo de conciliação, como da AGEFIS, no que diz respeito à fiscalização do cumprimento dos artigos referentes à prevenção do superendividamento.

Portanto, a lei 14.181/2021, com seus diversos mecanismos de combate ao superendividamento, representa uma conquista da sociedade, uma vez que a utilização do crédito ao consumo é muito difundida e utilizada nas mais variadas faixas etárias de consumidores. Então consideramos louvável a preocupação do legislador em oferecer uma proteção a mais aos consumidores na velhice alterando, assim, o estatuto do idoso, pois a utilização do crédito ao consumo oferece risco em todas as idades, mas potencializa esse risco quando essa política de crédito é usada pelo consumidor na velhice. Nesse sentido, mesmo tomando todos esses cuidados, consideramos relevante investigar a relação entre crédito ao consumo e o superendividamento.

4.3.2 Crédito ao consumo e sua relação com o superendividamento

A palavra “crédito” remete ao latim *credtum*, que significa “crença, acreditar”. Ou seja, o crédito “baseia-se na confiança, e nos mercados competitivos, a própria confiança se torna uma mercadoria rara. Isso é particularmente verdadeiro

⁵¹ Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: V - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14181.htm Acesso em: 3 jan. 2024.

no que se refere a negociações entre estranhos” (Graeber, 2016, p. 97). Desse modo, a priori, em tempos remotos, acreditamos que a relação era baseada unicamente na confiabilidade, porém, hoje sabemos que essa relação está cercada por uma série de outras garantias, mas que nem sempre asseguram a liquidez de todas as dívidas.

Segundo Bertran (2021), a forma primitiva de concessão de crédito na sociedade brasileira remete ao uso da caderneta de vendas, onde eram feitas as anotações referente aos produtos adquiridos pelo comprador. Tratava-se de uma relação pautada na confiança, pois as anotações na caderneta representavam apenas a promessa de pagamento no futuro. No ambiente rural essa prática era presente por meio dos mascates viajantes, que passavam oferecendo os produtos e somente no retorno da viagem passavam recolhendo os valores referente aos produtos, viagem essa que, segundo a autora, demorava aproximadamente três meses (Bertran, 2021).

Portanto, a confiabilidade era primordial nessa relação, e hoje a chamamos de boa-fé, requisito exigido pela legislação 14.181/2021 para invocar a proteção legal. Segundo Mello e Nakatani (2021, p. 89), crédito

trata-se da designação de uma relação de troca entre seres humanos na qual são trocados os resultados da atividade humana, que podem ser os mais variados, desde produtos de primeira necessidade até ornamentos, passando por simples papel.

Nesse setido, entendemos que o crédito não é uma criação dos tempos modernos, pois sua prática teve registros em sociedades muito antigas. Apesar de a dívida ser proveniente dessa relação de troca pautada pelo crédito, na atualidade o crédito tornou-se muito mais que uma necessidade, tornou-se uma estratégia de multiplicação do capital.

Não apenas as empresas e os Estados nacionais fazem essas dívidas como também dependem da incorporação das mais diversas esferas da vida privada à lógica do endividamento, de modo que os gastos cotidianos dos trabalhadores são transformados em operações de crédito, cujo volume compõe a sustentação da turbulenta reprodução do capital no seu atual estágio (Mello; Nakatani, 2021, p. 101).

Assim sendo, o sistema de crédito passou por um processo evolutivo no devir histórico, na verdade, ele acompanha as transformações sociais passando, assim, de um uso comedido, usado apenas em situação de extrema necessidade, para se tornar uma estratégia econômica indispensável para manutenção do sistema

capitalista. Uma vez que “o aumento da produção requer o aumento do consumo, que encontra óbice na renda dos consumidores, que é limitada. Neste ponto é relevante a democratização do crédito [...] para ser meio de manutenção de consumo” (Mendonça, 2017, p. 26).

Então, é na política de crédito que o capital gera mais capital por meio dos juros. Soma-se a essa estratégia do uso do crédito o estímulo pelos quais passam os sujeitos na sociedade de consumo, fazendo, assim, a combinação perfeita para assegurar a continuidade do sistema capitalista. Deste modo, “um dos principais aspectos que caracterizam a sociedade de consumo na realidade moderna é a compra a crédito, que está ligada, impreterivelmente, à economia de endividamento” (Araújo; Mariana, 2021, p. 434).⁵²

Segundo Lipovetsky (2007), foi preciso a desconstrução dos valores sociais “tradicionais e puritanos” para que assim surgisse o consumidor moderno apto a devorar toda e qualquer forma de consumo, disposto a satisfazer todos os seus desejos. Nesse sentido, “nos anos 1920, à publicidade, nos Estados Unidos, atribuiu-se a tarefa de formar um consumidor adaptado às novas condições da produção em grandes séries” (Lipovetsky, 2007, p. 130).

No entanto, nem todos estavam aptos ao consumo em virtude de limitações financeiras. Esse era um problema a ser resolvido de forma imediata, portanto, oportunizar o acesso ao consumo à classe operária constituía um passo importante, uma vez que a publicidade já havia trabalhado bastante, conforme vimos anteriormente, na desconstrução dos valores da sociedade tradicionalista que estavam mais voltados para família, para contenção dos gastos, para reutilização e aproveitamento dos bens. Esses valores não eram mais importantes, uma vez que:

Com o desenvolvimento da produção de massa e com o crescente papel dos grandes oligopólios, a acumulação do capital dependia cada vez menos da possibilidade de atrair a poupança entre os investimentos e cada vez mais da possibilidade de sustentar os investimentos mediante a expansão do consumo (Vacca, 1991, p. 153).

Portanto, o meio social estava preparado para a inserção dos novos ideais da modernidade, e assim “o sistema do crédito [...] permitiu o desenvolvimento de uma

⁵² ARAÚJO, M.C.;VIANNA, M.N.C. *O Fenômeno so Superendividamento aliado às estratégias mercadológicas de fomento ao consumo.* In COSTA, Jonny Araújo et.(organizador).**Superendividamento e Defesa do Consumidor.** 1ºed. São Paulo: Perse editora,2021.

nova moral e de uma nova psicologia em que não era mais necessário economizar primeiro para comprar em seguida” (Lipovetsky, 2007, p. 130). Em vista disso, a cultura do consumo abnega toda e qualquer forma de adiamento para concretização de um desejo, passando a ocorrer uma grande adesão ao sistema de crédito ao consumo por meio de cartões de créditos ou empréstimos a longo prazo.

Segundo Bauman (2010, p. 19), com o lançamento dos cartões de créditos carregando o slogan “Não adie a realização do seu desejo”, fez-se uma promessa tentadora no contexto da sociedade de consumidores, pois “com o cartão de crédito você está livre para administrar sua satisfação para obter as coisas quando desejar, não quando ganhar o suficiente para obtê-las”.

Sabemos que esse imediatismo pode trazer consequências sérias ao consumidor, uma vez que “o comprador a crédito também tropeçará sobre os vencimentos e há fortes probabilidades de que procure consolo psicológico com a compra de outro objeto a crédito” (Baudrillard, 2009, p. 171), ocasionando, assim, um montante de dívidas que se acumulam no orçamento, chegando a um ponto em que ele não consegue mais liquidá-las, caracterizando, assim, uma situação de superendividamento.

Para Bauman (2010), apesar de o pagamento desses empréstimos inviabilizar a realização de novos desejos, o consumidor, ávido por atender suas vontades, contrai outros empréstimos, e isso é um verdadeiro deleite para as instituições financeiras de cartões e bancos, pois é por meio dos juros que essas instituições acumulam fortunas. Nesse círculo de atendimento de novos desejos, ainda cumprindo com compromissos financeiros por atendimento a desejos passados, o consumidor entra em uma situação de superendividamento. Caracteriza-se, assim, a relação entre crédito ao consumo e superendividamento.

Nesse sentido, os bancos e as empresas de cartões de créditos têm como clientes ideais aqueles que não cumprem com seus compromissos, pois os que quitam suas dívidas com pontualidade tornam-se verdadeiros “pesadelos dos credores”, pois “para garantir seu lucro, assim como o de seus acionistas, bancos e empresas de cartões de crédito contam mais com o “serviço” continuado das dívidas do que com seu pronto pagamento” (Bauman, 2010, p. 20).

Portanto, para os financiadores, seja de crédito ao consumo ou de empréstimos em dinheiro, o “devedor ideal” é aquele que jamais paga integralmente suas dívidas, pois a sociedade de consumidores que opera com o sistema capitalista

precisa dessa funcionalidade. Portanto, o superendividamento é uma consequência dessa cultura consumista que só pode ser mantida por meio da oferta de crédito, ficando assim caracterizada sua estreita relação entre a concessão de crédito ao consumo e o fenômeno do superendividamento, pois o crédito possibilita a realização imediata da aquisição. Segundo Sampaio (2018, p. 26):

No Brasil, a democratização do acesso ao crédito para consumo, sob o manto retórico do “interesse coletivo”, tornou-se uma política macroeconômica do governo, que estimulou o aumento do nível de consumo — e consequentemente do nível de endividamento — das famílias, funcionalizando interesses individuais ao interesse coletivo de estímulo à economia de mercado.

No Brasil, o processo de desenvolvimento da indústria interna contribuiu de forma considerável para a inserção do crédito no país, pois foi o desenvolvimento do setor industrial que oportunizou o desenvolvimento da economia. No entanto, o país passou por um longo período de inflação que inviabilizou o crescimento do crédito no país, e somente a partir do ano de 1994, com a criação do Plano Real, o país teve um aumento expressivo no crédito para as pessoas físicas. O Plano Real criou a oportunidade de democratização do crédito uma vez que a economia desfrutava de uma certa estabilidade.

Outras medidas governamentais foram tomadas com o intuito de facilitar o acesso ao crédito às pessoas de baixa renda, como a promulgação da lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, que autoriza desconto de prestações em folha de pagamento, ampliando assim as garantias das instituições bancárias. Porém, essa ampliação do acesso ao crédito pode causar danos aos consumidores, uma vez que a facilidade do crédito pode levá-los ao acúmulo de empréstimos e dívidas com cartões de créditos, vindo a ocasionar uma situação de superendividamento.

Nesse sentido, dados do IBGE e do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) referentes ao ano de 2021, revelaram, em junho de 2022, que a quantidade de cartões de créditos no Brasil era de 190,8 milhões, representando, assim, quase o dobro da população economicamente ativa, que era de 107,4 milhões. Ainda segundo o relatório de economia bancária, “O maior acesso a cartões de crédito, embora positivo do ponto de vista da inclusão financeira, também merece atenção por seu potencial de aumentar o nível de endividamento das famílias.”⁵³ Caracteriza-se, assim,

⁵³ Disponível em: chrome-

mais uma vez, a relação entre o crédito ao consumo e sua implicação no fenômeno superendividamento, uma vez que quanto maior o uso de cartões de créditos maior o número de pessoas endividadas.

Todavia, Freitas (2004, n. p.) afirma que

quando o acesso ao crédito é facilitado, as empresas tendem a investir mais na expansão de suas atividades, e as famílias tendem a aumentar o seu grau de consumo. Esse comportamento das empresas e das famílias colabora para uma maior taxa de crescimento econômico.⁵⁴

No entanto, mesmo admitindo que a concessão de crédito permite ao consumidor o acesso a determinados produtos de preço elevados que ele não conseguiria adquirir de outra forma, ainda assim acreditamos que os verdadeiros ganhos do crédito ao consumo não são do consumidor e sim das empresas, das operadoras de cartões, e, por fim, do sistema bancário, que lucram de forma exorbitante com as altas taxas de juros.

as instituições financeiras e as empresas que produzem os bens de consumo incitam ao endividamento, o qual acaba se tornando um ciclo vicioso, tendo em conta que pode ser pago com um novo empréstimo. Essa lógica circular cria um mercado altamente rentável às instituições financeiras, as quais se dedicam a explorar cada vez mais o limite do endividamento da população (Ferreira; Lima, 2014, p. 61).

Portanto, comprovamos a estreita relação de causa e consequência entre a concessão de crédito e o fenômeno superendividamento, uma vez que os dados das pesquisas, os quais expomos em forma de tabelas e gráficos ao longo desta seção, nos permitem essa aferição, bem como podemos afirmar que o fenômeno superendividamento nada mais é que uma “*externalidade negativa*”⁵⁵ proveniente do crédito ao consumo.

Por fim, essa compreensão colaborará para entendermos no campo de pesquisa os efeitos dessa “*externalidade negativa*” no exercício dos direitos sociais por

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://static.poder360.com.br/2023/05/banco-central-cartao-cartoes-de-credito-29mai2023.pdf Acesso em: 31 dez. 2023.

⁵⁴ Newton Freitas – Teoria Geral do Crédito Bancário. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/6010/teoria-geral-do-credito-bancario> . Acesso em 22 dez. 2023.

⁵⁵ o consumismo gera externalidades positivas e negativas: positivas porque a pessoa se sentirá realizada por fazer parte do “seleto” rol de pessoas diferenciadas das demais; negativas por gerar um sentimento de impotência pela não aquisição do desejo ou por resultar em situações delicadas de comprometimento financeiro (orçamentário). Disponível em: <https://revistasep.org.br/index.php/SEP/article/view/55> acesso em: 5 jan. 2024.

parte do consumidor em sua velhice e quais as medidas que a Política Pública de Proteção e Defesa dos Consumidores executa, por meio dos instrumentos de políticas públicas para atenuar o problema.

5 RESULTADO DA PESQUISA QUALITATIVA

“cada um escreve, desenha, pinta, tece, conta ou canta sua velhice em conformidade com sua forma de lidar com a vida. A velhice não traz em cena outro sujeito”. (Mucida, 2009, p. 23).

No andamento da investigação da política pública de proteção e defesa do consumidor, apresentaremos as perspectivas do consumidor na velhice, bem como as percepções dos atores políticos envolvidos no planejamento e execução dessa política, estabelecendo os efeitos que o superendividamento causa ao exercício dos Direitos Sociais (saúde, alimentação e moradia), e os abusos sofridos pelos consumidores.

Nesse capítulo, temos como objetivo estabelecer os possíveis efeitos que esse fenômeno, tomado como um problema social, pode acarretar em relação ao pleno exercício dos direitos sociais, e sua repercussão na qualidade de vida na velhice. Definimos a lei 14.181/2021 (Brasil, 2021) como uma política pública que traz como uma das medidas protetivas a garantia ao mínimo existencial a esse consumidor superendividado de modo a assegurar sua dignidade.

Nesse sentido, é esperado que a lei do superendividamento enquanto política pública venha garantir o pleno exercício desses direitos ao consumidor na velhice, uma vez que o mínimo existencial propõe assegurar a dignidade humana, a qual inexistente diante da ausência do exercício dos direitos sociais. Portanto, espera-se que a política pública de proteção e defesa do consumidor tenha instrumentos tanto para coibir abusos cometidos contra os consumidores, como também um trabalho fiscalizatório atuante capaz de proteger esse consumidor contra as irregularidades do mercado de consumo.

No entanto, as falas apresentadas pelos entrevistados revelam que essa política pública por meio do mínimo existencial não consegue assegurar o gozo dos direitos sociais, uma vez que o superendividamento compromete diversos aspectos da vida desses consumidores, cenário esse que será melhor explorado nos tópicos a seguir. Nesse mesmo sentido, comprovamos que a política pública de proteção e defesa do consumidor ainda oferece um certo distanciamento desse público, uma vez que ela não foi citada como primeira opção na resolução dos conflitos.

A política pública em estudo não conseguiu oferecer a devida proteção a esse consumidores, pelos motivos que serão apresentados nas falas dos atores

políticos. A partir da análise de conteúdo, traremos categorias qualitativas que comprovam a ineficácia dessa política em assegurar o pleno cumprimento dos instrumentos de políticas voltados a garantir a proteção dos consumidores no município de Fortaleza. Essa situação acaba por possibilitar abusos cometidos contra o público de consumidores, como ficou evidente nos relatos dos entrevistados.

Deste modo, visando elucidar os principais desafios e obstáculos na execução dessa política, tomamos as falas dos executores e beneficiários desta, e, por meio da análise de conteúdo, pudemos contribuir em sua melhoria com sugestões e também despertando novos questionamentos, pretendendo, assim, aprimorar a sua implementação. Com este propósito, tomamos posse da nossa condição de pesquisadores e adentramos o campo de pesquisa cientes do desafio que representa essa tarefa, vivenciando intensamente essa experiência e registrando parte dela, neste relatório, a partir de agora.

5.1 O campo como espaço de vivências e desafios

Conforme discutido nas seções anteriores, o consumo adquiriu na sociedade moderna um papel tão primordial na vida dos sujeitos que os demais aspectos da vida social parece subordinar-se a esse imperativo que é o ato de consumir. Ele é utilizado como ferramenta disponível, na sociedade de consumo, para se atingir a felicidade, objeto primordial de desejo do ser humano.

Portanto, baseados nessa certeza, partimos para o nosso campo de pesquisa com o intuito de perscrutarmos esse fenômeno e suas possíveis consequências à luz da teoria materialista, que nos permite a compreensão dos fatos históricos a partir dos conflitos sociais. Aprender o consumo partindo de uma abordagem sociológica nos ajudou na coleta de dados, pois para a condução das entrevistas se fez necessária a apropriação desse conhecimento em profundidade, de modo que a condução do percurso traçado na memória dos depoentes pelas experiências vivenciadas nesse contexto de superendividamento contemplasse os objetivos dessa pesquisa.

Logo, consideramos imprescindível o total entendimento do assunto de forma prévia, uma vez que essa extensa compreensão da temática estudada pode oportunizar melhores condições de compreensão da fala do entrevistado, fazendo assim com que o processo de coleta de dados pudesse afastar-se de possíveis

problemas suscetíveis de acontecerem nessa etapa da pesquisa, como as distorções de entendimento entre o que entrevistado fala e o entrevistador registra ou entende.

Compreendemos no campo que a entrevista é um poderoso instrumento de coleta no sentido de que propicia ao agente construtor do fato social também ser crítico dos fenômenos sociais. Uma vez que, no processo de construção e elaboração do conhecimento, enquanto matéria-prima, o agente analisa, avalia, faz inferência de como esse fato poderia ter tomado uma outra forma se o seu agir tivesse também tomado outra direção.

Assim sendo, constitui uma espécie de autojulgamento ao refazer esse percurso a partir da memória dos fatos vivenciados. A emoção expressada muitas vezes por meio das lágrimas confirma esse processo de autoavaliação seguido de uma quase sentença, delineada por meio da fala: “*se eu pudesse fazer diferente, faria*”. O sentimento de arrependimento esboçado por meio das falas também valida esse processo de avaliação, e é no ato de contar e recontar que o senso crítico é despertado.

Desse modo, é um momento em que o entrevistado se vê em uma situação de reflexão dos próprios atos. Ele se percebe autor dessa história, o ato de narrar o coloca também na condição de espectador da tomada de consciência de que os fatos tiveram um encadeamento a partir da sua ação, e não apenas dos diversos fatores que também contribuíram para levá-lo a uma situação de superendividamento.

Nesse mesmo sentido, o campo também proporciona momentos de reflexão ao pesquisador, pois é na descrição do resultado da pesquisa que ele se percebe protagonista na construção desse conhecimento. Foi durante o processo da escrita dos resultados que nos apropriamos dessa reflexão. A recusa na construção inicial desse trabalho em primeira pessoa do singular foi motivada pelas mesmas razões em que se ateu Graciliano Ramos ao escrever sua autobiografia,⁵⁶ qualificando-o de “pronomzinho medíocre”. Concordamos com nosso mestre na arte da escrita.

No entanto, ao avançarmos na construção da nossa dissertação, sentimos um certo estranhamento, o qual não se deu durante a construção dos dois primeiros capítulos. É como se essa impessoalidade oferecesse um certo alheamento da tarefa do pesquisador, pois suas atribuições parecem ordenar, invocar o uso do “eu” uma

⁵⁶ RAMOS, Graciliano. (2008) [1953]. Memórias do cárcere 44. ed. Rio de Janeiro: Record.

vez que o passo a passo da pesquisa se mostra de forma intensa na construção do resultado.

Nesse sentido, acreditamos que as atribuições relacionadas a uma pesquisa logra de um certo paradoxo, uma vez que estas estão estreitamente unidas ao papel do pesquisador ao passo que este deve manter um certo distanciamento do seu objeto. Narrar o passo a passo das etapas da pesquisa de campo é revestir-se dessas atribuições é assumir o papel de protagonista na construção do conhecimento. Portanto, é no exercício desse papel que o pesquisador não se reconhece como uma terceira pessoa e sim como artífice dessa construção.

Desse modo, é totalmente compreensível esse estranhamento que mereceu esse registro na dissertação, por ter nos levado à reflexão do nosso papel enquanto pesquisador, já que ele se faz artífice ao mesmo tempo em que acolhe as demandas geradas pela pesquisa, que, ao avançar no processo de investigação, parece ganhar vida própria e passa a criar suas próprias necessidades como recurso de sua auto-validação.

Neste cenário, o pesquisador social é parte dessa realidade chamada *sociedade*, pois mesmo mantendo distância do seu objeto, ele não é indiferente aos fenômenos gerados no meio social. Dessa forma, a oportunidade de interagir diretamente com pessoas superendividadas, juntamente com o compromisso da pesquisadora de registrar essas informações o mais próximo possível da realidade que se vivencia no campo, nos apresentou um desafio: permitir a transmissão dessa realidade não apenas através das palavras, mas também por meio dos sentidos.

Perante esse desafio, nos vimos quase que impossibilitados de realizar esse feito, mas foi por meio da literatura que conseguimos levar a real situação de angústia vivida pelos superendividados. Não que essa problemática tenha caráter figurado, pois ela é real e angustiante, mas porque a arte tem esse poder de nos transportar. Desse modo, podemos afirmar que viver uma situação de superendividamento é viver uma realidade KafKiana.⁵⁷

Logo, para que pudessemos traduzir a dimensão da angústia vivida por essas pessoas, escolhemos a obra *A Metamorfose* de Franz Kafka⁵⁸ (2017), que nos

⁵⁷ Relativo a Franz Kafka (1883-1924), escritor de língua alemã nascido em Praga, ou à sua obra. No sentido figurado significa angustiante; opressivo. Disponível em <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/kafkiana> Acesso em: 28 ago. 2024.

⁵⁸ A obra foi escrita em 1912, dois anos antes do início da Primeira Guerra Mundial. O clima de agonia e pessimismo mantido por Kafka é apontado por alguns autores como relação direta com o cenário

pareceu ideal para fazer uma analogia objetivando expressar a verdadeira dimensão da problemática vivida por alguns entrevistados e compartilhada conosco. A seguir faremos um pequeno resumo seguido da analogia, pois foi essa situação que encontramos no campo de pesquisa. A obra de Kafka (2017) diz:

Gregor é um caixeiro-viajante que não gosta do seu trabalho e muito menos do seu chefe. No entanto, uma dívida da família o obriga a manter o trabalho e sustentar os pais e a irmã mais nova. Sendo que um dia ele acorda e se vê transformado em um inseto gigante. A sua primeira preocupação é estar atrasado para o trabalho e não conseguir sair da cama devido a sua nova forma. A luta para levantar é angustiante e se torna ainda pior quando o gerente da firma vai até a sua casa devido ao atraso. Enquanto tenta acalmar o gerente e a sua família, procura levantar da cama e abrir a porta do quarto. Seu objetivo é convencer todos que sofreu um pequeno contratempo, mas já está pronto para ir trabalhar. A visão assusta a todos: o gerente foge devagar, sua mãe quase desmaia. O único que toma alguma atitude é seu pai que, sacudindo uma bengala, expulsa o inseto de volta para o quarto. Nesse meio-tempo a sua voz se transforma em ruídos... a vida de Gregor passa a ser ali e sua irmã o alimenta, mantendo o quarto limpo por algum tempo. No começo ele se distrai ouvindo as conversas da família, principalmente sobre sua situação financeira. Este é um tema que o preocupa muito, e ele só se acalma quando descobre que o pai ainda tem algumas economias, já que era o filho que os sustentava. Com poucos recursos financeiros, a família resolve alugar um dos quartos. Três inquilinos passam a morar na casa e "dominar" o ambiente doméstico. Um dia, a irmã está praticando violino e, atraído pela música, ele caminha para a sala de estar, onde os inquilinos o avistam. É então que eles rompem o contrato de aluguel e ameaçam processar a família. A irmã, que até então tentava protegê-lo, passa também a atacá-lo e sugere que a família pense em se livrar dele. Logo depois, Gregor morre de inanição. (Kafka, 2017, p. 7-89).

O idoso, por meio do seu aposento, se faz arrimo de família, é ele, muitas vezes, quem mantém todas as despesas da casa. Estar superendividado e passar por uma mudança brusca no estilo de vida é uma verdadeira “metamorfose”, uma vez que as constantes cobranças que são impostas a esse superendividado concretizam-se por meio dos inúmeros telefonemas dos mais variados credores, que levam esse indivíduo a uma condição de angústia e impotência.

O estigma social vivido pelo superendividado que, muitas vezes, precisa esconder esse segredo mesmo dos seus familiares, conforme relatos coletados, afeta ainda mais a sua qualidade de vida.

mundial da época em que a obra foi escrita. Apesar de ter sido escrita no início do século XVII, a obra permanece atual porque explora temas característicos da sociedade contemporânea, como a crise existencial, a desesperança do ser, pessimismo, a ausência de resposta, a solidão, impotência e a fuga – temas recorrentes da literatura de Franz Kafka. Disponível em https://bu.furb.br/sarauEletronico/index.php?option=com_content&task=view&id=137 Acesso em: 28 ago. 2024.

Nesse cenário, o devedor perde a voz diante do poderio dos seus credores. É como se sua fala se transformasse em ruídos, ele não pode ser escutado, uma vez que não traz uma solução para o problema, não tem recursos financeiros para solucionar, e somente por meio das instituições públicas consegue ser ouvido.

Deste modo, a preocupação passa a ser algo constante na vida desse superendividado, definida na fala dos entrevistados como “viver no inferno”, já que as dívidas não saem da cabeça, sempre definidas como uma “bola de neve”. Este quadro de angústia é reforçado no desfazimento de bens essenciais, uma vez que este ato faz parte das medidas que alguns superendividados tomam na tentativa de solucionar o problema e até mesmo tentar a manutenção das despesas diárias.

Nestas circunstâncias, a sua real irrelevância é revelada na falta de utilidade na vida do outro, uma vez que não pode mais ser arrimo, impelindo este cidadão ao isolamento. Como resultado, esse indivíduo perde seu valor, deixa de ser escutado e sua morte social é decretada, pois já não possui mais um papel significativo em uma sociedade consumista que exige de seus integrantes o poder aquisitivo.

Logo, perante essa situação de extrema perturbação vivenciada pelos superendividados, escolhemos essa estratégia de intertextualidade, pois acreditamos que a arte tem esse poder de transmitir sentimentos, e assim, oportunizar a compreensão das falas em estudo, uma vez que compreender e ser compreendido faz parte desse ofício da pesquisa, e o campo se faz espaço não só de experiência, mas também de revelação.

Portanto, revelar é expor o que estava em meio às “sombras do cotidiano”, descobertas proporcionadas pela voz de quem vivência a experiência. Traçar o perfil dos nossos entrevistados, sempre com o cuidado de não identificá-los, nos ajudará a entender a perspectiva de quem nos proporciona elementos para investigação da política em estudo.

5.2 Perfil dos superendividados

As histórias pareciam se entrelaçar por um mesmo fio condutor – as dívidas em excesso –, as motivações as mais diversas possíveis, pois elas vieram à tona mesmo não tendo sido objeto de indagação, aparecendo como num ato de liberação de uma culpa construída no imaginário social que estigmatiza esse sujeito, vítima do próprio sistema capitalista. As motivações apareciam quase como uma necessidade

de justificar a situação em que se encontravam.

Na velhice, os anseios demonstraram ser outros que não correspondem a um endividamento motivado por luxúria, ou um consumo “mimético”. As dívidas foram provenientes da submissão a um sistema injusto, tomado por Max Weber como um “habitação inalterável”, que não permite mudanças, ou seja, ou o sujeito se submete a essa lógica, ou é eliminado. Assim sendo, é essa submissão imutável que conduz o indivíduo a um encerramento de carreira em uma situação de pobreza, uma trajetória de trabalho árduo que não foi possível lhes proporcionar uma vida digna quando suas forças são consumidas pela própria condição biológica.

A velhice também é um tempo de reflexão, “o tempo da memória,” onde muitos valores sociais foram absorvidos, desse modo, estar superendividado é estar envergonhado, embaraçado diante dos seus. Cenário esse demonstrado pelas entrevistas marcadas no momento em que os filhos certamente não iriam aparecer, um problema vivenciado de forma solitária, como se a essa condição pudesse aferir alguma sentença de culpa.

Portanto, o que as falas mostram é uma condição de vítimas. Vítimas de políticas públicas ineficientes em fazer cumprir os instrumentos de políticas públicas ao ponto de construir resultados efetivos, vítimas de um sistema que enriquece apenas os detentores do capital, impossibilitando a ascensão do trabalhador, começo e fim de uma vida laboral se assemelham, com o único diferencial sendo o desgaste ocasionado por uma vida de trabalho degradante.

Desse modo, comprovamos a relação trazida por Haddad (2016) entre a trajetória laboral imposta pelo sistema capitalista e o processo de envelhecimento, uma vez que a fala nos revelou que a profissão ao longo da vida definiu a forma de chegada à velhice.

Objetivando estabelecer essa relação, compartilharemos o perfil de cada indivíduo da nossa amostra, composta de acordo com as regras traçadas na metodologia. Procuraremos entrelaçar as informações na tentativa de evitar as repetições que a própria condição de se traçar perfis sucessivos incide. Por fim, tomaremos todo o cuidado na construção dos perfis expostos para que seja assegurado o sigilo da identidade de cada um dos voluntários.

E4: 71 anos, homem, trabalhou a vida inteira como pescador, demonstra orgulho com a atividade que desenvolveu, apesar de considerar um trabalho árduo que se estendia para além de suas possibilidades, uma vez que tinha a necessidade

de criar 6 filhos. Possui o 5º ano do ensino fundamental, é casado e mora com sua companheira em casa própria. A renda familiar é de até dois salários mínimos proveniente da aposentadoria de ambos.

E4 considera-se matemático, mesmo não tendo cursado o nível superior, tamanha propriedade no assunto é proveniente da própria habilidade que desenvolveu na comercialização do peixe. O superendividamento foi ocasionado em decorrência de sua vulnerabilidade uma vez que foi vítima de constantes abusos por parte das instituições financeiras.

E3: 61 anos, mulher, ex-comerciante, mãe de apenas dois filhos, atualmente mora sozinha, é pensionista do marido, falecido recentemente, mora em sua casa que é própria e quitada. Cursou até o 9º ano do ensino fundamental, sua renda é de até dois salários mínimos, proveniente da pensão do marido. Atribui a sua condição de superendividamento a perdas familiares – esposo e um cunhado muito querido –, que a desestabilizou emocionalmente, levando-a a um quadro compulsivo de compras como uma forma de compensar a tristeza no processo de luto.

S3: 76 anos, mulher, cursou o ensino médio completo, desenvolveu a atividade de secretária durante a maior parte da sua vida economicamente ativa. Mora em uma residência alugada tem uma renda de 3 a 5 salários mínimos proveniente de sua aposentadoria. Atualmente é viúva, possui apenas um filho, e atribui seu superendividamento em decorrência do casamento desse, pois sentiu-se explorada pela nora, tendo que fazer vários empréstimos, e durante a realização desses, sua condição de hipervulnerável contribuiu para que as instituições financeiras agissem de forma abusiva contra ela.

S1: 74 anos, mulher, tem como escolaridade o 2º ano do fundamental, viúva, mora sozinha em casa própria e possui 3 filhos, a renda familiar é de até 2 salários mínimos proveniente da pensão do esposo falecido. Desenvolveu atividades laborais a vida toda em costura, trabalhando assim de forma autônoma, desenvolveu patologias relacionadas a atividades de cunho repetitivo, não obteve a informação adequada de contribuição com o INSS e hoje luta pela sua inclusão no BPC. Sua condição de superendividamento foi em decorrência de abusos cometidos por correspondentes bancários que se aproveitaram não só de sua vulnerabilidade, mas também do cenário pandêmico para cometer abusos contra essa consumidora.

S2: 64 anos, mulher, ensino médio completo, casada, mora com o companheiro em casa própria já quitada e tem 4 filhos. A renda familiar é de até dois

salários mínimos, desenvolve atividades de artesanato e o fruto do seu trabalho é comercializado em uma lojinha própria. Esta atividade é desenvolvida para complementar a renda familiar, uma vez que não recebe benefício de programas de assistência. Atribui o superendividamento ao problema de saúde do seu cônjuge que teve sua perna amputada em decorrência da diabetes. Ele trabalhava como motorista, fazendo “bico” como forma de complementar a renda de sua aposentadoria.

E1: 74 anos, homem, tem como grau de escolaridade o 2º ano do ensino fundamental, é casado, mora com a sua companheira com quem teve 7 filhos, a renda familiar é de até 2 salários mínimos, desenvolveu atividade de cozinheiro, mas atualmente é aposentado. Também foi vítima das instituições financeiras via telefone.

E2: 61 anos, mulher, possui o 2º grau de escolaridade. É casada e vive com seu companheiro, um filho e uma sobrinha, totalizando quatro pessoas que dividem um apartamento alugado. A renda mensal da família é de até 2 salários mínimos. Ao longo de sua vida, dedicou-se ao trabalho doméstico e, aproveitando suas habilidades na cozinha adquiridas ao cuidar da família, vendia guloseimas no condomínio onde reside, especialmente nos finais de semana, além de atender a encomendas de amigos e familiares.

Nesse contexto, E2 ainda batalha por sua inclusão no BPC. Atribui a situação de superendividamento a problemas de saúde, uma vez que teve um AVC e um infarto em um curto espaço de tempo, não sendo mais possível complementar a renda por meio da venda das guloseimas, uma vez que ficou impossibilitada de desenvolver qualquer trabalho que implique em esforço físico.

E5: mulher, 66 anos, mora em casa própria já quitada sozinha, teve 4 filhos, sendo 3 biológicos e uma adotiva, desempenhou a maior parte da vida laboral como doméstica, cuidando do próprio lar, apesar de ter tido uma breve experiência como vendedora. Ganha atualmente uma renda de até 2 salários mínimos proveniente da aposentadoria. Atribui a situação de superendividamento à própria demanda familiar, uma vez que complementa as despesas mensais com o uso do crédito ao consumo.

E6: 61 anos, mulher, cursou o ensino médio completo, considera-se uma microempreendedora, uma vez que é proprietária de um armarinho. Atualmente é pensionista em decorrência do falecimento do seu esposo. Tem renda familiar de até 2 salários mínimos, mora sozinha e possui apenas um filho. Não expressou a motivação que a levou a uma situação de superendividamento de modo espontâneo durante a entrevista, e como esta não foi motivo de indagação, não faremos esse

registro na construção do seu perfil.

Portanto, essa é a realidade retratada por toda amostra, onde alguns mesmo com a aposentadoria continuavam trabalhando de modo informal em busca de uma complementação de renda. O BPC, para aqueles que passaram a vida laboral na informalidade, torna-se um pesadelo, diante da possibilidade de não serem aceitos. Uma das entrevistadas relata que nem dorme de tanto pensar em não conseguir: *“como poderia viver sem esse valor, sem poder trabalhar.”* (E2)

Assim sendo, constitui uma triste realidade a que está submetida a velhice no país. Os relatos evidenciam a relação de exploração do trabalhador no sistema capitalista e seu possível distanciamento de uma velhice próxima a idealizada pela mídia denominada “terceira idade” ou “velhice saudável”. Uma verdadeira “reprivatização” quando temos testemunhos de trabalhos associados aos programas de assistências sociais que categoricamente não proporcionam a assistência na medida necessária, uma vez que essas pessoas são obrigadas a desenvolver trabalhos na informalidade na tentativa de assegurar direitos básicos como saúde, alimentação e moradia.

No entanto, nessa fase da vida, esse ônus era para recair sobre o poder público, mas o que coletamos foi exatamente o que nos referenciou Guita Debert (2020) com o conceito de “reprivatização”: hoje o cidadão na velhice é o responsável por assegurar tais direitos, uma vez que as políticas assistenciais asseguram valores aquém do que realmente necessitam, obrigando essas pessoas a suprir suas necessidades por meio do crédito ao consumo, que os leva a uma situação de superendividamento em uma fase da vida que, por si só, já requer amparo em decorrência da nova experiência que se apresenta.

5.3 A compreensão da velhice a partir da experiência

O entrevistado E4 trabalhou a vida toda como pescador, a atividade laboral influenciou no modo como ele enxerga a velhice, pois a pesca sempre remete a incertezas, há dias bons e dias maus onde também se volta de mãos vazias do mar. Mas, os dias bons envaidecem qualquer pescador. E assim, a velhice é retratada como dias bons e maus e encarada com uma maior disposição, coragem de quem aprendeu a estar diante das incertezas.

E4 atribui o fato de ter chegado a essa fase da vida com tamanha

disposição à força física que a labuta sempre o exigiu. A sua autonomia também é motivo de exaltação, chegar a essa fase da vida ativo e podendo oferecer cuidados à companheira de uma longa vida também serve como parâmetro de bem-estar. É poder se enxergar no outro, duas vidas compartilhadas ao longo do tempo, mas que esbarram na velhice de modos diferentes: um totalmente dependente, enquanto o outro não só é autônomo, como ainda é capaz de encontrar forças para ser arrimo. Portanto, nesse testemunho constatamos o entendimento de Mascaro (1997) sobre as diversas formas de se chegar a velhice, onde diversos fatores importam.

“Por Deus eu vivo mais minha coroa é só nós dois, aí é só nós dois, eu lavo, faço comer, já dei o cafezinho dela, puxei a cadeirinha dela, já dei o café dela e quando for mais tarde vou fazer nosso almoço, porque ela é doente tem 92 anos, 92 anos”. (E4)

A instabilidade financeira não é o único resultado dessa vida laboral afetada pelo sistema capitalista, onde ninguém que vende sua força de trabalho adquire recursos capazes de proporcionar uma vida digna. Não obstante sua autonomia, E4 também nos traz relatos de patologias relacionadas ao trabalho:

“Eu tenho bico de papagai, tá vendo isso aqui, (mostrando a enfermidade no braço) aqui é do mar que eu trabaiei de pescador, trabaiei demais peguei lagosta, peguei peixe, muito peixe feroz, aí quebrei, (a enfermidade do braço) eu tinha que dá comer para meus seis filhos, três mulher e três homem viu...” (E4).

A velhice também pode ser assinalada por uma linha do tempo, marcada a partir do cuidado com os filhos, para aqueles que não desenvolveram atividades remuneradas fora do ambiente domiciliar. Assim sendo, tomam como referencial a evolução dos filhos, esse é o parâmetro para construção do processo de chegada à velhice, que é retratada como um cumprimento de uma missão: chegar e poder dizer que essa meta foi cumprida, conforme relatos da entrevistada E5:

“Batalhar eu sempre batalhei na vida para conseguir criar os filhos e fazer tudo, graças a Deus eu consegui e aí o que melhorou foi que eles cresceram cada um casou tão no seu ninho então as coisas melhorou porque eu não tenho mais que está correndo para lutar para pôr e nem pagar colégio nem vestir está entendendo? Então tudo isso que eu corri atrás, agora eu não corro mais por que? Por conta que está todos casados.” (E5)

Neste sentido, comprova o nosso entendimento em relação àqueles que

desenvolveram atividades domésticas, pois apresentaram relatos mais positivos a respeito do processo de envelhecimento, não retrataram doenças relacionadas a atividade laboral, no entanto, também, compreendem a velhice como um tempo marcado por doenças e o encerramento até mesmo das atividades voltadas para os cuidados da família, insatisfação essa representada nas falas.

“vem as doenças, vem as dificuldades mesmo os filhos grandes, mas aí a primeira coisa é a doença, que aí você acaba ficando mal, porque você não pode ir trabalhar mais”. (E2)

“O ruim na velhice é você querer fazer uma coisa assim e sentir que eu tenho coragem de fazer, mas o corpo não aguenta mais o que eu quero fazer tem que respeitar as limitações do corpo, mas para mim faz parte”. (E5)

A senhora S2 compreende a velhice como uma fase de destituição dos papéis sociais de modo intenso e enumera as intensas mudanças no estilo de vida nessa etapa da existência. Não compreendendo assim a velhice nos moldes da velhice “reinventada” trabalhada por Guita Debert (2020), onde se empreendem novos planos. Para S2, é um tempo de mudanças na rotina de modo intenso, e isso é sentido na fala, no desapego forçado dos bens que têm sua utilidade questionada perante uma vida restrita ao âmbito domiciliar. A velhice representada por meio dos objetos está diante da falta de sentido de manter-se um automóvel para ir a lugar nenhum:

“então assim a gente sente que começa a faltar perspectiva você tem que se acostumar com aquilo e tentar sobreviver dessa forma e não dá mais para fazer projeto, o que já conseguiu, conseguiu e tentar manter, mas é muito difícil, muito difícil mesmo. A gente já começa a pensar assim ah não vou ter mais carro, porque quase não saio, não vale a pena você pagar imposto quando precisar usa uma uber”. (S2)

Assim sendo, para senhora S2, a velhice é um tempo não só de destituição dos papéis sociais mas também de destituição do próprio papel de responsável pelo núcleo familiar, tempo esse de autonomia que é revisitado na memória com uma certa nostalgia:

“você começa a perceber a perda da independência, aquela proteção dos filhos que nem sempre a gente gosta tá. Eu outro dia tava conversando assim: antes a gente saia com os filhos e a gente brincava quem senta na ponta da mesa é quem paga a conta. Aquela coisa meus filhos eram jovens ainda, hoje está todo mundo no seu canto e tal aí a gente já depende que um chame para sair que outro chame, principalmente que meu esposo amputou a perna, né, aí a gente ficou mais dependente...” (S2)

A velhice também é percebida como um tempo de reflexão, um balanço das atitudes do passado: “o envelhecimento traz a cabeça coisas que você cometeu, erros” (E3). Revisitar a memória não obrigatoriamente será um ato de fuga do presente e muito menos de falta de perspectiva de um futuro, conforme pontuou Aristóteles (2019). Essa busca de fatos adormecidos pode ser um exercício de acertos de contas consigo mesmo, uma vez que a velhice traz a experiência de uma vida longa. Permitindo, assim, uma avaliação das atitudes passadas com o olhar de quem agora é capaz de avaliar sua própria história a partir dos conhecimentos que a vida lhes proporcionou. Os acertos são motivos de exaltação, enquanto os erros esbarram em silêncios e suspiros nem sempre revelados.

No entanto, essa etapa da vida também pode ser tida como um marco de um recomeço forçado: diante da perda do companheiro de uma vida toda, é preciso recomeçar, reaprender a viver sem o outro. Trata-se de uma fase difícil, que nesse contexto se agrava em decorrência da perda. O “até que a morte os separe” tem seu preço, representado na fala de quem viu essa separação acontecer de modo abrupto, parece que sabemos desde sempre, mas quando se concretiza:

“É difícil sabe principalmente quando acontece, no meu caso, estou viúva de repente você se depara com uma situação nova, tem que começar tudo de novo. Só morava eu e meu esposo, é isso aí, aí junta a solidão com o envelhecimento se você não tiver um pouco de confiança não é fácil viver assim”. E3

O assunto morte foi um tema por nós trabalhado no primeiro capítulo como algo indissociável do tema velhice. Apesar de compreendermos que essa relação não se sustenta, de acordo com Beauvoir (2018), uma vez que a chance de morte é igual para todos independente da idade, essa temática se intensifica nessa fase da vida, uma vez que o cotidiano passa a acontecer de modo mais restrito ao âmbito domiciliar. A perda impõe a dor e o sofrimento, mas nessa fase da vida, ela também pode condicionar uma situação de solidão, quando o ninho já está vazio e um se faz a única companhia do outro cônjuge.

No contexto feminino, em uma sociedade patriarcalista, a velhice também é compreendida como um tempo de libertação, viver sob a “obediência” da figura masculina simboliza uma fase de opressão, que passou da figura paterna ao cônjuge. Alguns processos de viuvez, superado o luto, são retratados como o início de uma etapa pautada pela liberdade, com o desabafo da ausência dessa figura opressora

sendo reproduzido nas falas.

“Hoje eu não sou escrava do relógio nem do tempo. Eu trabalho na hora que eu quero se eu entender de passar o dia trabalhando eu passo se eu entender de botar uma mochila nas costas como eu fiz na terça feira para eu chegar na segunda feira eu faço. Eu tenho só um filho ele mora em cima, ele tem a vida dele.” (E6)

“Hoje eu me sinto mais feliz na velhice do que quando eu era mais nova, porque eu não tinha liberdade sempre fui educada pela minha tia, ela escravizava a gente, porque não podia sair, era presa em casa tudinho, casei com o primeiro namorado para poder se sentir livre né, casei meu marido foi pior que ele saia de casa me deixava sozinha o fim de semana, nas farras. Fiquei viúva foi aí que comecei a viver, ter liberdade, fazer o que eu quero, do jeito que eu quero e hoje continuo uma pessoa livre.” (S1)

Assim sendo, nas diversas formas de compreensão da velhice por nós apresentadas, observamos a influência dos aspectos sociais na construção desse entendimento conforme nos pontuou Mascaro (1997). Agora colocaremos em destaque sua influência por meio de suas falas, uma vez que a diversidade de compreensões é proveniente também da vivência em cenários diferentes, do desenvolvimento de atividades diferentes que proporcionam um tipo de experiência diversa, e da própria condição social em que ocupam, se moram sozinhos ou não, se desfrutam de autonomia ou não, se vivem em função de uma patologia ou não. Todos esses aspectos são percebidos no processo de construção dessa fase da vida.

Portanto, a velhice também é um tempo de fragilidade, para alguns um tempo de reclusão, essa vida restrita mais ao âmbito domiciliar acaba reforçando algumas fragilidades como o acesso à informação. Nem todos os idosos estão conectados à rede mundial de computadores, então ter uma vida mais restrita ao domicílio acaba ocasionando um certo afastamento da dinâmica social, o que pode vir a intensificar e favorecer a imposição de práticas abusivas sobre esse público.

5.4 Práticas abusivas e a efetividade da política pública na percepção dos consumidores

Conforme vimos no item 4.1.1, a definição de pobreza não se restringe apenas à privação de bens materiais. O entendimento de Kageyma e Hoffmann (2006) fornece-nos elementos para compreensão da realidade encontrada no campo, uma vez que engloba outros fatores na definição de pobreza, não apenas o material, mas

também aspectos sociais e culturais.

O Brasil tem como marca a situação da pobreza e esta impacta diversos aspectos sociais. Na questão do consumo não seria diferente. O consumidor pobre sofre não só da privação material, mas também é afetado de outras formas com o acesso limitado à informação de qualidade, aumentando assim a sua vulnerabilidade social, uma vez que a carência de informações repercute na celebração de contratos de consumo eivados de cláusulas abusivas que poderiam ser evitados se este consumidor estivesse em posse das informações adequadas.

Assim sendo, as pessoas que residem nas áreas onde o IDH é mais baixo tendem a ter menos acesso à informação e compreensão desta, uma vez que um dos indicadores para aferição do IDH é a educação. Levando em consideração essa informação dentre os integrantes da nossa amostra, apenas um tinha renda maior que 2 salários mínimos. Logo, a questão da pobreza também tem implicações nas relações de consumo mal sucedidas, uma vez que a maioria desses consumidores em análise foram vítimas das instituições financeiras.

De fato, muitos se dirigem a esse segmento, seja bancos públicos ou privados, bem como aos correspondentes bancários, como a última opção para solucionar uma situação de fragilidade econômica desencadeada por razões de doenças, ou para dar suporte a parentes próximos que estão em uma linha de afinidade bastante significativa e que acabam suplicando essa ajuda, ou até mesmo persuadidos por seus cuidadores voluntários a fazerem essa concessão como forma de reconhecimento pelos serviços prestados.

“porque aquela bola de neve foi crescendo, porque meu filho quando ele se casou foi tudo muito rápido aí a menina (nora) tava sem emprego e eu banquei toda a gestão dela (gestação) e o vestuário da criança quando nasceu e outras coisas né aí essas coisas foram aumentando começou a se beneficiar em cima de mim e eu por causa do casamento eu fui cedendo né é portanto que quando ela se juntou com ele, porque ela engravidou e se juntou eu tinha um carro zero quilômetro hoje não tenho mais nada só muitas dívidas”. (S3)

Assim sendo, diante de tantas fragilidades, esse público de consumidores é tomado pelas instituições financeiras como um manancial para fazer a multiplicação do capital. O capitalismo financeiro promove a reprodução do capital através do próprio capital, em vez de depender totalmente dos meios de produção, utilizando as taxas de juros como mecanismo. Portanto, a fragilidade biológica aliada à

vulnerabilidade social e combinada ao propósito do fornecedor de lucro máximo cria um ambiente propício para o surgimento de problemas como o superendividamento.

Por isso, o fortalecimento da miséria interessa. Alves e Oliveira (2020) compreendem essa estratégia de intensificação da pobreza como uma consequência do rumo que tomou o sistema econômico agora financeirizado. É preciso criar condições para que o capital gere capital de forma direta. Logo, a pobreza interessa no sentido de condicionar a sobrevivência desses indivíduos ao sistema de crédito. A voz dada a essa amostra não probabilística da população revela essa aliança de modo intenso, pois todos dependiam do crédito ao consumo como forma de sobrevivência nessa faixa etária por nós estudada.

“eu contava só com o meu trabalho, quando chegava um ponto que não dava para eu cobrir... (as despesas) com o que eu ganhava, então optei em fazer esses empréstimos consignados, eu fazia e descontava ainda hoje vem descontando. superendividamento para mim é quando você está devendo além do que você pode pagar era o meu caso eu assumia empréstimo para eu pagar aquilo que eu não estava conseguindo pagar estava endividada para eu me sentir aliviada. Isso só aumentava, o que descontavam lá o que sobrava não dava para pagar as outras coisas aí eu aguentava, aguentava, aguentava, mas terminava fazendo um outro empréstimo para cobrir aqueles, tentei negociar, mas acontece o seguinte eu estou até com a negociação com um, tá com um ano que eu deixei de pagar porque era 36 meses eu paguei 21 meses”. (S1)

A quantia recebida na aposentadoria não é suficiente para cobrir as despesas geradas pelo avanço da idade, uma vez que a velhice pode trazer consigo uma saúde debilitada e a necessidade constante de medicamentos. Esse indivíduo acaba, muitas vezes, desenvolvendo enfermidades crônicas ao longo de sua vida profissional. Nesse processo, apenas o empregador se beneficia financeiramente, enquanto o trabalhador, ao alcançar a velhice, se vê repleto de problemas de saúde e sem recursos suficientes para lidar com as exigências dessa fase da vida.

Desse modo, recorre ao crédito como única alternativa, alimentando, portanto, a estratégia do sistema capitalista, que busca explorar todos, como condição única de sua sustentação. Logo, as instituições financeiras se aproveitam não só dos fatores em evidências em decorrência da idade, mas também do desespero dessas pessoas que utilizam o crédito ao consumo como complementação da renda, uma opção que assegura a própria sobrevivência, o que faz com que esses consumidores aceitem indiscriminadamente as condições impostas por instituições financeiras e operadoras de cartões de crédito.

Diante dessas condições em que se encontra o consumidor, as instituições financeiras se aproveitam para cometer os diversos tipos de abusos os quais serão pontuados ao longo deste tópico, como a total facilidade que esses prestadores de serviços encontram para lesar o consumidor e descumprir com os instrumentos de políticas públicas. A entrevistada S1 compartilha como foi assediada via telefone e de certo modo enganada pela funcionária de um correspondente bancário, tamanhos são os abusos ao ponto de enviar um mensageiro com a via do contrato em sua residência para que ele fosse assinado.

“a moça que eu fazia sempre lá no centro na loja da losango ela ligou para mim que eu nem queria entrar nas casas (de empréstimos). Dona S1. a senhora tem um crédito pré-aprovado, a senhora querendo aumentar.... eu sei que está tudo difícil agora, tá tudo muito difícil para as pessoas conseguir, as lojas tudo fechada não tem condição de está comprando para trabalhar, eu tenho um pré aprovado, um crédito para senhora. A senhora pode parcelar em 36 vezes eu disse eu lá quero um negócio desses é muito alto nãaaaao ela foi fazendo minha cabeça fazendo, fazendo, fazendo, eu sei que ela mandou um moto taxi aqui em casa com esses documentos e eu assinei, eu assinei esse documento sabe”. (S1)

Desse modo, encontramos na fala da nossa entrevistada aspectos de assédio, uma vez que a funcionária usa como argumento um jargão – “tem um crédito pré-aprovado pra senhora” – e se vale da situação pândemica em que a cidade se encontrava na época de total isolamento social e vai persuadindo a idosa. Mesmo não tendo conseguido o “sim” via telefone, tamanhas são as facilidades que esses prestadores de serviços encontram para abusar desses indivíduos em situação de vulnerabilidade que foi enviado um moto táxi à casa da senhora S1 para que esta assinasse um contrato, uma forma de coagir essa pessoa.

As táticas utilizadas por essas prestadoras de serviços são tão sagazes que conseguem distorcer o verdadeiro significado de suas ações, ocultando abuso em uma fachada de cordialidade e gentileza. Por exemplo, mandar alguém à minha residência apenas para me "atender" é, de fato, uma demonstração de polidez excessiva. Existe uma multitude de estratégias meticulosamente elaboradas para cercar o consumidor, que, no início, não se percebe como vítima desse assédio disfarçado de preocupação com o cliente. Somente ao tomar consciência do montante de dívidas é que surgem as dúvidas e questionamentos.

Logo, é evidente a intenção dessas instituições financeiras e correspondentes bancários. Eles somente cessam os assédios após o consumidor na

velhice estar sem margens para novos empréstimos, visto que aí ele deixa de ser útil. Porém, a partir daí, o assédio passa a ser resignificado: agora, as ligações telefônicas se intensificam, mas em forma de cobranças, levando esse consumidor ao desespero, uma situação definida como angustiante, pois a importunação via telefone é tão intensa que desencadeia quadros de ansiedade e nervosismo.

“aí chegou um ponto foi o tempo que eu adoeci aí comecei com problema de saúde eu não conseguia trabalhar para cobrir aí eu fui liguei para lá atrasei sabe aí elas ficavam ligando para mim, ligando ligando, ligando e eu disse eu não estou em condições estou doente quer fazer um acordo, eu tentava acordo eles mandaram um acordo para mim, mas continuam ligando eu ainda estou com esse problema só que o acordo que eles faz comigo ... A senhora vai fazer o seguinte a gente vai somar os meses que a senhora atrasou certo? A senhora vai pagar o atrasado vai diminuir R\$2.000 reais do atrasado, olha só R\$2000,00 do atrasado!!!. Era quase um ano de atraso e a de R\$2000,00 a senhora vai continuar pagando do jeito que eu vinha pagando R\$1000,5 reais. Eu disse minha filha eu não tenho condições primeiro que eu não tenho esse dinheiro todo que deu aí nas parcelas atrasadas eu não tenho e pra mim continuar pagando eu não vou ter condições eu não vou fazer um acordo que eu não possa cobrir . E meus filhos não sabia dessas coisas.” (S1)

“Eles ligaram e ofereceram né tipo o pagamento da dívida que eu tinha, como eu falei, e não era para cessar a dívida eles estavam era oferecendo um novo empréstimo usando outras palavras. Aí depois foi que a gente foi saber que foi como se fosse dois empréstimo é como se fosse um seguro, que é menor que o outro mais aí a parcela parece que é cento e pouco eu não vi assim foi a minha filha que viu tudo agora no momento eu não relembro é cento e pouco que vai sair que vai ser descontado, não foi banco, o banco que eu recebo é a caixa econômica, mas foi um tal de correspondente bancário a identificação desse povo era isso e ainda está meu nome lá. Eles vivem importunando é corrente isso aí não falta, é rotineiro essas importunação. Agora a onde é que a gente encontra um elemento desse? que só tem de nome correspondente bancário. Eu só recebo 500,00 por mês a minha ideia era se livrar da dívida do problema. Apareceu uma conta um débito na conta sabe de quê, 76,00 todo mês descontando a minha filha vasculhou tudo foi o mês de fevereiro, março e abril aí mês passado não veio mais. Outra vez botou um desconto de 6 meses aí minha filha ligando para Deus e o mundo aí 6 meses descontando, as vezes o idoso não tem um filho para ficar resolvendo as coisas chega um engabela de qualquer jeito é como se fosse um seguro que eles inventam, mas sem a autorização minha.” (E1)

De acordo com Fraser (2020), essa ordem social elaborada pelo sistema econômico favorece a prática dessas infrações cometidas pelas instituições financeiras, em que a lógica da exploração é tão natural que não há um acanhamento em lesar pessoas em situações de extrema vulnerabilidade. Mesmo sabendo que estas ações trarão consequências graves e que a proteção dos sujeitos na velhice é responsabilidade não só da família, mas também das instituições sociais.

Só fiz empréstimo de R\$15.000,00 na época no BMG aí quando eu tirei (o

empréstimo) lá aí só veio R\$320,00 (o que está recebendo da aposentadoria) R\$320,00 fui buscar lá naquele bancão lá da Desembargador Moreira. Eu sou um coroa de 72 anos, mas eu não sou sabidão é? Eu não tenho saúde, não? Eu vou atrás até eles se lascarem, pagar meu dinheiro é de 2019 para cá eles me roubando. Rouba o décimo, rouba, diz que compra décimo. O Banco do Brasil mandou R\$1.400,00 para mim, caiu lá na minha conta eles levaram R\$400,00. Aí disseram que eu tava devendo parcela. Aí eu disse moça o banco num parcela não, aí é robo. Aí levaram meus 400,00 só me deram 1000,00 aí eu tenho que pagar os R\$1.400,00 para o banco. Desde de 2019 que eu tirei o dinheiro lá no campo do paulista no serve luz, tirei lá e de lá para cá me bloquearam, pode me bloquear. Eu to recebendo agora, o INSS está mandando R\$830,00 aí o banco me paga, o Banco do Brasil mas o INPS, R\$830,00 que é 70%, 30(por cento) é deles. Eles levavam os 70 e me davam os 30 que é os R\$320,00 entendeu agora? A lei é pele me dá 70% do meu salário (aposentadoria) embora que eu tenha empréstimo por cima de empréstimo para mim viver. Mas eles só me dãoR\$ 320,00 quer dizer, levam os 30 (por cento), levam os 70 (por cento) e me dá os 30 (por cento). Eles bota o cartão sem o cara pegar meno no cartão, e tem muita putaria... Eles chegaram e butaram um cartão de gaiato, são gaiato . Eu só tirei os R\$15.000,00. Olha eu tirei R\$15.000, 00 em 2019 aí de lá para cá no primeiro que foi descontado só me dãoR\$ 320,00 até agora só me dão R\$320,00 aí eu tenho R\$2.700,00 no Itaú que eu não tirei porque eu estava bloqueado tem 14.000,00 no PAN que eu não tirei né, eu só posso pagar os 15 (mil) que eu tirei que é R\$ 313,00 (a percela do empréstimo) que o INSS desconta é para mim pagar isso aí . eu já tentei negociar eu já fui lá eles dizem tá tudo certo. BMG, o ITAÚ, o PAN E o AGEBEM (Agibank) todos os quatro todos os quatro me robando, todos quatro. Foi eu tentei negociar, mas num teve jeito não eles disseram que eu tinha tirado como é que eu vou tirar dinheiro que eu estou bloqueado como é que o cara bloqueado vai tirar dinheiro a onde? Eles botaram, pegaram meu CPF e rebolaram dinheiro aí. Eles me bloquearam como é que eu vou tirar. Eu não tenho margem não.” (E4).

Desse modo, há uma série de abusos na fala apresentada, uma vez que o consumidor afirma ter feito apenas um empréstimo no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), porém, uma vez em posse dos seus dados por parte da instituição financeira começaram novos outros empréstimos em sequência até atingir a margem. Ou seja, enquanto não superendividam esse consumidor o assédio não cessa. O entrevistado afirma ter ficado apenas com os 30% do valor da sua aposentadoria e que hoje está recebendo apenas R\$320,00 reais, um valor muito inferior ao mínimo existencial.

Uma vez que a aposentadoria é verba alimentícia, deixar o aposentado com apenas R\$320,00 compromete a sua sobrevivência de modo significativo. O entrevistado E4 repetia insistentemente esse valor de R\$320,00 (trezentos e vinte reais) durante toda a entrevista como que num apelo, pois encontrava-se tomado por um sentimento de revolta, de impotência, em decorrência dos abusos sofridos.

“Como é que eu vou viver com 320,00, como é que a pessoa vai viver com R\$320,00 real. Estão me roubando até hoje, ainda tô sofrendo pedindo, pedindo, pedindo a um, a outro porque a barra vai ser difícil viu, o ideal é o menos 1000,00 eles ficasse com os 313,00 dele que é o direito que é os

15.000,00 que eu tirei né? Para tirar 313,00 é para descontar só isso aí.” (E4)

Logo, há uma clara indiferença às normas públicas por parte desses prestadores de serviços e uma falha na política pública de fiscalização em defesa do consumidor, uma vez que os abusos são recorrentes, e os infratores continuam agindo perante a inércia dos responsáveis em coibir esse tipo de prática. Pois mesmo havendo instrumentos de políticas públicas (Lei Estadual nº 18.627/2023) proibindo essa conduta, de oferecer empréstimos via telefone ao idoso, essa prática ainda acontece com muita frequência.

Igualmente, essa indiferença também se repete em relação à lei do superendividamento (14.181/2021), que assegura por meio dos artigos 54 -C e 54 D meios para se evitar que o consumidor se envolva em uma situação de superendividamento, dando um reforço maior para o consumidor na velhice. No entanto, não basta somente aprovar instrumentos de políticas públicas, é preciso que eles sejam fiscalizados de modo a surtir efeito. Como observamos o que preceitua os artigos em estudo, se eles fossem cumpridos, teríamos um outro desenho em relação ao superendividamento do idoso.

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor; assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio;

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas:

informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados (Brasil, 2021).

Nesse sentido, a inadequação da política pública de proteção e defesa do consumidor e os desafios que enfrentam na hora de prover uma resposta à altura das manobras do mercado de consumo, conforme veremos em tópico específico, fortalecem essas práticas irregulares das instituições financeiras, correspondentes bancários e operadoras de cartões. Pois uma vez o consumidor sendo lesado, até ele vir a comprovar que essa não era a sua vontade, que ele foi vítima, este fica muito

prejudicado. E quando não tem quem o acompanhe aos órgãos responsáveis para assegurar seus direitos, como PROCON, DECON e Defensoria Pública, ele permanece com seu orçamento comprometido, o que também afeta sua qualidade de vida.

Portanto, acreditamos ser imprescindível a elaboração de um instrumento de política pública que venha a regulamentar o fluxo relacionado a empréstimos realizados pelas instituições financeiras e correspondentes bancários no município de Fortaleza. Objetivando, assim, erradicar com esse tipo de conduta dessas prestadoras de serviços que realizam operações financeiras que desencadeiam um ônus ao consumidor sem seu consentimento de modo direto e presencial. Sendo este surpreendido com empréstimos e descontos em sua aposentadoria sem que ele saiba a procedência.

Logo, deixar a população em situação de miséria faz parte da lógica de mercado. E a parte da população tida como hipervulnerável é a mais atingida, uma vez que demanda menos esforços para envolvê-los em transações desvantajosas, pois é preciso manter uma parcela de endividados e superendividados na perspectiva de fazer, por meio deles, o capital gerar mais capital. De acordo com Bauman (2010), o bom pagador é o terror das instituições financeiras e operadoras de cartão de crédito.

Assim sendo, é o capitalismo concebendo as formas de viver, um jeito imutável, inquestionável compreendido por Weber como um “habitação inalterável”, ou os indivíduos cedem, se redem a essa lógica, ou são vitimados por ela, não há outra alternativa. O sentimento do nosso voluntário E4 é de uma vítima fragilizada, injustiçada, vítima de um sistema que não se intimida em escravizar aquele de quem já foi algoz a vida toda. Agora, destituído de sua força para o trabalho, é preciso transformar esse indivíduo inativo em útil ao sistema, e a maneira ideal é fazer dele um escravo das dívidas. Pois, assim será rentável, alimentando o sistema econômico por meio dos juros.

Desse modo, o consumidor na velhice recorre ao empréstimo como uma forma de complementar a sua renda, uma vez que não foi constatado, na amostra em estudo, o consumo na perspectiva de resignificar um lugar na sociedade de consumo por meio dos objetos, conforme pontuou Baudrillard (2021), em que a busca de aquisição dos objetos se dá pelo seu “valor signo”.

Assim sendo, estar na sociedade de consumo gera quase uma

obrigatoriedade de corresponder a essa lógica do capital, e uma vez desprovido deste, você passa a viver na invisibilidade, pois não tendo mais uma margem para empréstimo esse consumidor é bastante solicitado, mas com outro propósito, a negociação das dívidas, que se revela uma verdadeira contração de mais dívidas, conforme vimos nas falas apresentadas.

Desse modo, esse indivíduo passa a representar uma quase inutilidade, uma vez que a sociedade de consumo, para Bauman (2008), aborda seus membros via consumo. Nesse sentido, é construído o discurso das instituições de que prestam um serviço a sociedade, quando na verdade elas são as únicas beneficiárias. São representantes do capitalismo financeiro, que, de acordo com Alves e Oliveira, (2020), é um mecanismo inválvel do capital gerar mais capital por meio das altas taxas de juros.

Portanto, é imprescindível o acolhimento a essas vítimas, não somente no sentido de recuperá-las, pois ficam visivelmente abaladas, mas também no sentido de orientar a respeito dos seus direitos pois não demonstraram ter conhecimento a respeito de um núcleo especializado, em Fortaleza, para o tratamento de suas problemáticas. Ou de que os órgãos de defesa do consumidor, tanto PROCON como DECON, atualmente, promovem audiências de conciliação buscando encontrar uma solução de modo individualizado com seus credores. Muito menos de que existe uma lei aprovada para acolher no sentido de recuperá-las não só financeiramente, mas também com um suporte educativo e informacional.

Assim, durante as entrevistas foi revelado um certo distanciamento dos munícipes em relação à política pública em estudo. Este fato aponta para a necessidade de maior alcance e divulgação desta. Em vista disso, as primeiras providências a serem tomadas, como forma de tentar solucionar o problema do superendividamento, foram sempre junto aos credores diretamente e não por intermédio dos órgãos de defesa dos consumidores.

Como resultado, esse consumidores eram levados a um agravamento do quadro de superendividamento, uma vez que acordos feitos diretamente com os credores são mais um meio para acentuar a problemática, visto que os credores estabelecem juros tão altos que o consumidor acaba assumindo outras dívidas, como evidenciam os relatos a seguir:

“Tentamos negociar com o banco, mas os juros são tão altos que a gente não

conseguiu chegar a um acordo. Fizemos um empréstimo que a gente está pagando para cobrir os juros do cartão só que por conta desse empréstimo que tomou quase metade do salário a gente acabou se endividando novamente.” (E2)

“Não foi fácil, não foi, porque eles querem cobrar sempre juros abusivos e só quando a gente chega e fala: não vou pagar é que começa a abrir negociação. Tem ainda duas pendência que meu esposo está negociando que a gente viu, olha, colocaram além de juros abusivo ainda colocaram seguro em empréstimo eles não podem muito pelo se bobear eles deixam 30% da renda. É um absurdo. E assim ficam fazendo proposta, renegociando empréstimo nem deu tempo você aceitar, dá a resposta já aconteceu, Ah você vai pagar a primeira daqui a 70 dias, com 30 dias já está descontando. Com certeza essa foi uma experiência muito ruim para nós dois foi exatamente isso (o superendividamento) chegar, ver, agora nós chegamos no limite, a gente precisa ser mais dura com eles com a gente, o primeiro passo foi mudar de banco para poder negociar a dívida.” (S2)

Em síntese, os principais fatores apontados na análise em estudo como motivos que levam o consumidor na fase da velhice ao superendividamento são: fraudes; contratos celebrados com ausência total de informações claras e ostensivas, levando o idoso a confusão com uma nítida intenção de lesá-lo; o baixo poder de compra do salário e benefícios assistenciais que impelem os consumidores a recorrer ao crédito; e a própria ineficácia da política pública de fiscalização que deixa margem a práticas abusivas contra o consumidor.

Portanto, uma vez inserida a irregularidade na aposentadoria daquele indivíduo, que muitas vezes não tem uma rede de apoio para ir recorrer e lutar por seus direitos, ele passa a viver sob o jugo das instituições financeiras e correspondentes bancários com dívidas que se sobrepõem até caracterizar um quadro de superendividamento que inviabiliza o pleno exercício dos direitos sociais, comprometendo, assim, sua qualidade de vida.

5.5 O superendividamento como causa de inviabilização do pleno exercício dos direitos sociais e seus efeitos na qualidade de vida na velhice

Em contato com nossos entrevistados, pudemos comprovar questionamentos levantados por Bauman (2008), no sentido do total envolvimento desses membros da sociedade de consumo ao ponto de estarem tão impregnados dessa cultura consumista que não conseguem definir o momento exato em que se reconhecem em uma situação de superendividamento. Apenas quando não conseguem mais arcar com despesas como saúde, alimentação e moradia é que se

dão conta do acúmulo de dívidas, o que ratifica a nossa hipótese levantada de que o superendividamento causa efeitos ao exercício dos direitos sociais. Pudemos comprovar esse total envolvimento por meio das falas dos nossos entrevistados:

“A gente não viu quando tudo piorou, na verdade a gente se endividou de tal forma que a fatura não cabia no orçamento, quando não era mais possível pagar as contas e viver foi que a gente viu o dismantelo.” (E2)

“muita dívida, não porque não queira pagar, porque você se perde, de doença, de uma série de coisa e aí acaba atropelando. As consequências são muitas vira uma bola de neve né você acaba “quereno”, “precisano” e ganha pouco, e acaba passando do limite e você acaba adoecendo mentalmente.” (E1)

“sabe aquela pessoa que se endividou tanto que tem que vender tudo, as coisas, geladeira, televisão para continuar vivendo, serviu de experiência para mim”. (E5)

Assim sendo, na perspectiva de averiguarmos se o consumidor superendividado compreende a sua condição e se seu entendimento vai ao encontro do elencado na legislação, coletamos seus entendimentos a respeito do tema superendividamento. Com esse objetivo, visando compreender o problema público a partir do “lugar de fala”, no sentido de um entendimento proferido a partir da experiência individual. Logo, coletamos esses entendimentos e comprovamos que não obstante não percebam de modo claro o momento em que sua condição se caracteriza como um superendividamento, ainda assim entendem este de acordo com a definição trazida pela lei 14.181/2021, mesmo não tendo demonstrado que conheciam esse instrumento de política pública, conforme definimos no capítulo 2. Portanto, os entendimentos são:

Quadro 5 - Concepções dos consumidores sobre o superendividamento

(Continua)

ENTREVISTADOS	ENTENDIMENTOS SOBRE SUPERENDIVIDAMENTO
S1	É quando você está devendo além do que você pode pagar.
E1	Você não pode mais pagar o que deve e viver
E2	É quando você não pode pagar porque são muitas dívidas
S2	Eu estou vivendo, estou entendendo muito dessa palavra
E3	É quando você está devendo mais do que ganha
E4	É quando o banco lhe rouba e você não tem com o que viver
S3	É porque ultrapassou o limite que eu devia, a manutenção da casa, remédio para mim e tudo mais.

(Continua)

E5	É dever, não ter como pagar, e não ter para viver
E6	Você compra além do que você pode pagar

Fonte: elaborado pela pesquisadora com base nas entrevistas coletadas (2024).

A nossa amostra foi composta usando o método bola de neve, ao totalizá-la verificamos que esta abrangia diferentes bairros da cidade, o que nos remete a diferentes contextos sociais uma vez que a cidade de Fortaleza integra diferentes realidades. No entanto, ressaltamos que todas as considerações aqui feitas dizem respeito ao grupo estudado uma vez que não podemos estender esse resultado de uma amostra não probabilística a um grupo maior, portanto, não retratam obrigatoriamente a realidade de todo o município de Fortaleza.

No entanto, o que nos revelou o grupo em análise é que todos os entrevistados têm renda média de 1 a 2 salários mínimos, com exceção de uma única voluntária cuja renda é de 3 a 5 salários mínimos, o que vem ao encontro das falas de que utilizam o crédito ao consumo como uma forma de aumentar a renda familiar para adquirir itens básicos de alimentação, medicação e manutenção das moradias.

Desse modo, uma vez desprovidos do crédito em decorrência do superendividamento que acarreta seu cancelamento, podemos, então, inferir que esses direitos ficam comprometidos uma vez que a forma de assegurá-los passa pelo uso desse crédito como forma de complementação.

“Eu contava só com o meu trabalho e a pensão do meu marido falecido, quando chegava um ponto que não dava para eu cobrir as despesas com o que eu ganhava, então optei em fazer esses empréstimos consignados, eu fazia e descontava ainda hoje vem descontando”. (S1)

“Assim o crédito é muito bom, porque a gente recebe uma vez por mês, e nunca dá, então a gente utiliza muito o crédito nos últimos 15 dias do mês, para quando a gente receber no final do mês paga a dívida do mês, Tipo você fica até como se fosse um escravo do crédito.” (E2)

“O crédito é que ajuda mesmo, o dinheiro da aposentadoria acaba e vem as despesas de remédio essas coisas e vai com a importância do cartão a gente vai se virando, é poder contar com o emergencial né, já tem uns (silêncio)... que a gente usa cartão tem uns 20 anos.” (S2)

Compreendemos a partir dos dados como se articula essa transferência de responsabilidade do poder público ao cidadão, o chamado “processo de individualização das políticas sociais” trazido por Lazzarato (2017), uma vez que todos consideram o poder de compra do salário mínimo ínfimo para atender todas as

necessidades básicas afirmando que dependem do crédito como forma de subsistência.

Logo, tal cenário comprova a crítica do autor, uma vez que cabe ao poder público proporcionar esse acesso aos direitos básicos por meio de uma política salarial que atenda às necessidades dos indivíduos sem que precisem recorrer ao crédito como forma de complementação para ter acesso a itens básicos.

Assim, o crédito não é utilizado pelo grupo em estudo como uma forma de inclusão para ter acesso a itens de poder aquisitivo mais elevado, e sim para suprir necessidade essenciais. Dessa forma, os relatos coincidem na aferição de que o salário mínimo assegura a manutenção desses direitos nos 15 primeiros dias do mês, sendo necessário daí em diante o uso da política de crédito como condição de sobrevivência, como bem definiu a entrevistada E2, que se autodefine “escrava do crédito”, uma vez que recorre a este de modo compulsório como forma de sobrevivência, estabelecendo assim uma relação de dependência.

Portanto, a dependência do crédito resulta de uma colaboração entre a iniciativa privada e o setor público, da qual unicamente essas duas esferas se beneficiam. O Estado se escusa da obrigação de assegurar o acesso pleno aos direitos sociais, conforme estabelece a Constituição de 1988 (Brasil, 1988). Por outro lado, as instituições financeiras e as empresas do setor produtivo lucram com o aumento das taxas de juros sobre empréstimos e cartões de crédito. Esse cenário gera um público de consumidores cujo "poder aquisitivo" é moldado por essa relação, enquanto o setor produtivo se beneficia da circulação de produtos.

Ao fim, quem realmente arca com as consequências são os consumidores, pois o acesso a itens essenciais que garantem os direitos sociais fica a cargo do Estado, que não cumpre esse papel, e na verdade acaba favorecendo os mais abastados. Logo, essa parceria, então, converteu os mais vulneráveis em defensores de seus próprios direitos. Essa imagem também reflete a dinâmica do sistema econômico, que se mantém, em grande parte, pela exploração do homem, conforme pontuou Marx (2008).

Assim sendo, com o intuito de perscrutamos a acessibilidade aos direitos sociais, questionamos os entrevistados a respeito do valor que consideram suficiente para que possam ser assegurados os seus direitos referentes à saúde, alimentação e moradia. Obtivemos as seguintes respostas, demonstradas aqui em forma de uma tabela:

Tabela 7 – Valores tidos como ideais pelos consumidores entrevistados para que possam ser garantidos os direitos sociais referentes a saúde, alimentação e moradia

ENTREVISTADOS	VALORES
S1	R\$ 5.000,00
E1	R\$ 7000,00
E2	R\$ 5000,00
S2	R\$ 8000,00
E3	R\$ 4000,00
E4	R\$ 3000,00
S3	R\$ 6000,00
E5	R\$ 5000,00
E6	R\$ 10.000,00

Fonte: elaborado pela autora com base nas entrevistas coletadas.

Desse modo, podemos inferir mais uma vez que o superendividamento inviabiliza o exercício dos direitos sociais, uma vez que dentre os participantes da amostra ninguém considerou que o valor do mínimo existencial seja ideal para assegurar tais direitos, nem mesmo o valor do salário mínimo total foi citado como um valor ideal. Logo, concluímos que a política pública que assegura o mínimo existencial por meio do instrumento de política pública a lei 14.181/2021, e decreto nº 11.150/2022, em caso de superendividamento, não proporciona o acesso a esses direitos de forma plena. Portanto, podemos concluir que o superendividamento inviabiliza, sim, o exercício dos direitos sociais no município de Fortaleza.

Tomando como unidade de registro o tema, buscamos elaborar categorias que nos fornecessem embasamento para testar nossa hipótese de que o superendividamento inviabiliza o exercício dos direitos sociais na velhice. Fazendo uma análise temática e buscando a compreensão desta por meio das unidades de contexto, conseguimos extrair quatro categorias que confirmam a nossa hipótese inicial, são elas: o uso da política de crédito como forma de assegurar esses direitos, o bloqueio do uso dessa em decorrência do superendividamento, o que implica de modo decisivo a restrição do acesso a esse direitos.

O baixo valor aquisitivo do mínimo existencial foi apontado como comprometimento do exercício dos direitos sociais, pois no processo de análise de conteúdo usamos as próprias falas dos voluntários, tomando como parâmetro o que eles entendem como um valor ideal que possa assegurar o acesso pleno a esses

direitos. Mediante suas respostas, tomamos como referencial a assimetria que surgiu em relação ao valor tomado pelo Decreto nº 11.567, de 19 de junho de 2023, e o que eles consideram como ideal para lhes proporcionar o direito a saúde, alimentação e moradia. Logo, essa discrepância de valores nos autoriza a deduzir de que eles não têm acesso a esses direitos de forma plena por meio do mínimo existencial.

Uma outra categoria que extraímos da fala dos entrevistados é a dificuldade de cumprir com os compromissos referente aos cuidados com a saúde por conta da atual situação de superendividamento.

“Ora foi faltando coisa para mim, para meu gasto pessoal que mais... (silêncio) ah para as necessidades de um modo geral eu como pessoa idosa estou muito bem se não fosse esse problema (do superendividamento), tudo, mas sou eu quem resolvo meu filho nem sabe disso”. (S3)

“O INSS desconta é para mim pagar isso aí (15.000,00) aí impactou muitas coisas saúde, é assistência médica que eu tenho bico de papagai aqui oh (mostrando a enfermidade) eu trabalhei tanto no mar que quebrei a minha espinha taqui oh (mostrando novamente a enfermidade) eu preciso tomar remédio cá dê o dinheiro?” (E4)

“Ou paga a fatura ou compra a alimentação, ou paga água, ou paga luz. Bem difícil a gente cobre uma coisa e descobre outra a gente precisa de uma consulta vai no posto de saúde são poucas ficha não conseguimos pegar ficha ou a gente madruga lá para a gente poder pegar uma ficha ou não consegue se for um especialista passa meses esperando.” (E2)

“Fizemos um empréstimo que a gente está pagando para cobrir os juros do cartão só que por conta desse empréstimo que tomou quase metade do ganho a gente acabou se endividando novamente... nada de luxo o que realmente tinha no cartão de dívida era medicamento e alimentação que é o maior erro que a gente fez que alimentação não se deve comprar com cartão de crédito porque comeu acabou e você está ali com uma dívida e no mês seguinte está tudo de novo”. (E5)

“Foi faltando as coisa, dinheiro, não tinha nada. Eu já cheguei a ir para o posto de saúde, tomei a medicação lá, mas a receita que “truce” não pude comprar os remédios, é muito ruim viver assim sem saber o dia de amanhã, uma precisão não pode ser atendida, não quero mais viver assim desse jeito.” (S3)

Neste contexto, as falas do grupo em estudo revelaram que o principal direito social afetado é a saúde, não sendo mais possível arcar com as despesas de medicação e sendo este o primeiro a ter seus custos cortados. Conseqüentemente, a impossibilidade de obtenção da renda extra em decorrência de doenças nessa fase da vida compromete o orçamento familiar de modo significativo.

A preocupação da moradia aparece de modo mais incisivo naqueles que não possuem a casa própria, a incerteza financeira de arcar com as despesas referente a esse direito social agrega uma angústia a mais a esse consumidor

superendividado. Com isso, tomamos como categoria que compromete o exercício dos direitos sociais referente à moradia a dificuldade apresentada em cumprir com os custos da locação de imóveis. Já os cuidados com a alimentação aparecem de forma unânime entre todos os entrevistados, sendo essa a prioridade entre todos os gastos e a própria razão de adesão ao crédito ao consumo.

Tomamos como base de sustentação para testarmos a nossa hipótese essas quatro categorias obtidas por meio da análise de conteúdo das falas reproduzidas de modo claro pelos entrevistados. Durante o processo de coleta de dados, eles foram estimulados a falar livremente sobre suas experiências com a condição de estar superendividados e as estratégias para manejo de seus problemas, e confirmaram que o superendividamento inviabiliza sim o exercício dos direitos sociais na velhice.

Quadro 6 – Síntese das categorias qualitativas que inviabilizam o exercício dos direitos sociais

CAMPO	CATEGORIAS
Efeitos do superendividamento no exercício dos direitos sociais	Dificuldade em assegurar medicações de uso contínuo. Bloqueio do crédito Baixo poder aquisitivo do mínimo existencial Dificuldade em assegurar despesas referentes a locação de imóveis.

Fonte: elaborado pela autora (2024).

Conseqüentemente, essa inviabilidade no pleno exercício dos direitos sociais impacta na qualidade de vida desses consumidores. Pois, conforme discutido anteriormente, nosso referencial teórico nos assegurou de que há uma codependência entre o exercício desses direitos e o gozo da liberdade, igualdade e da dignidade humana, que exigem para esse gozo, os direitos sociais como requisito. Logo, não podemos falar em qualidade de vida sem dignidade humana.

Além do comprometimento do exercício dos direitos sociais, outros fatores impactam diretamente na qualidade de vida, sendo estes as conseqüências e as doenças associadas à condição de superendividamento, tais como: preocupação excessiva, ansiedade, depressão, medo de perder bens, o estigma social, o isolamento, a quebra do sigilo dessa condição para os demais integrantes da família

ou sua rede social, pressão psicológica por parte dos credores, medo da gravidade das doenças crônicas pela ausência da medicação, falta de suprimento das necessidades básicas, a falta de dinheiro para uma possível necessidade.

Esse emaranhado de fatores definido muitas vezes como viver no limite gera ansiedade em relação ao futuro que pode trazer uma situação imprevista que demande uma providência financeira com as quais não poderão arcar, e a plena percepção do “efeito bola de neve”, que é um empréstimo para cobrir outro, dívidas por cima de dívidas, citado por mais de um voluntário, contribui diretamente para a baixa qualidade de vida.

A análise de conteúdo revelou, de forma unânime, que a amostra estudada utiliza o crédito ao consumo como uma forma de complementação da renda, o que atua como um indicativo que uma vez esse crédito ao consumo estando comprometido pelo superendividamento, a qualidade de vida daquele família fica comprometida, já que seu uso cessa diante do fato de que esse consumidor tem sua morte social decretada no contexto do mercado de consumo. Trata-se da situação em que se está com o “nome sujo”, terminologia carregada de estigma que reforça ainda mais a exclusão social que também impacta na qualidade de vida.

Quadro 7 - Síntese das categorias qualitativas da baixa qualidade de vida

CAMPO	CATEGORIAS	SENTIMENTO
Efeitos do superendividamento na qualidade de vida	Ansiedade Depressão Agravamento de doenças crônicas Estigma social Perda de bens	Preocupações excessivas Isolamento Nostalgia Tristeza Raiva Dor

Fonte: elaborado pela autora (2024).

Quando pensamos em qualidade de vida, nos vem logo à mente a luxúria e a abundância, mas a qualidade de vida pode ser aferida pela ausência de perturbações no cotidiano, sentir-se útil no meio em que se vive, e, por fim, poder desfrutar de momentos sociais. Dessa forma, estar em diálogo com os superendividados nos fez refletir a respeito do verdadeiro sentido do termo “qualidade de vida”, pois a situação do superendividamento remete a um quadro de angústia, ansiedade, depressão e até mesmo desespero.

Portanto, diante das consequências trazidas ao indivíduo em decorrência do quadro de superendividamento, acreditamos ser imprescindível uma política pública municipal de proteção e defesa do consumidor de modo eficaz de modo a evitar esse tipo de perturbação social. Logo, objetivando perscrutar a sua atuação trouxemos para discussão dessa política a percepção dos seus atores políticos.

5.6 A percepção dos atores políticos executores da política pública de proteção e defesa do consumidor e seus desdobramentos.

A Reforma Administrativa empreendida pela Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF) e concretizada por meio da Lei Complementar nº 176, de 19 de dezembro de 2014, traz em seu artigo 12 as Autarquias, pessoas jurídicas de direito público dotadas de autonomia administrativa e financeira, dentre elas a Agência de Fiscalização de Fortaleza (AGEFIS), sendo esta vinculada ao gabinete do prefeito.

Assim sendo, a mesma legislação em seu artigo 53 pormenoriza as atribuições desta Agência, a qual compete planejar, coordenar, monitorar, avaliar e executar a fiscalização urbana municipal, compreendendo as áreas de: obras e posturas urbanas; uso e conservação das vias públicas, passeios e logradouros; funcionamento de atividades; licenças, alvarás, concessões, autorizações e permissões; eventos; ocupação de propriedades e espaços públicos; meio ambiente; limpeza pública; vigilância sanitária; defesa do consumidor, e transporte (Fortaleza, 2014).

Desse modo, a AGEFIS atua tanto em sua sede, no processo de planejamento da fiscalização dessa política pública de proteção e defesa do consumidor, quanto de forma descentralizada, por meio das gerências regionais de fiscalização, as quais ficam localizadas nas seguintes regionais:

Quadro 8 - Gerências Regionais de Fiscalização

(Continua)

GERÊNCIAS REGIONAIS DE FISCALIZAÇÃO	
AGEFIS JOVITA FEITOSA	SER 3
AGEFIS SEBASTIÃO ABREU	SEGER
AGEFIS LUCIANO CARNEIRO	SER 4
AGEFIS BERNARDO MANUEL	SER 8
AGEFIS GODOFREDO MACIEL	SER 5

(Conclusão)

AGEFIS MESSEJANA	SER 6
AGEFIS CENTRO	SER 12

Fonte: elaborado pela pesquisa com base no endereço eletrônico da AGEFIS⁵⁹ (2024).

Quanto ao PROCON, vimos anteriormente que em 2003 foi criado o órgão municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, e dentre suas diversas atribuições destacamos as que são pertinentes ao tópico em estudo:

prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias; informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos meios de comunicação; realizar palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas; atuar junto ao sistema municipal formal de ensino, visando a incluir o tema “educação para o consumo” nas disciplinas já existentes, possibilitando a formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo; auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, qualidade, quantidade e segurança de bens e serviços (Fortaleza, 2014).

Desse modo, essas são algumas das atribuições do PROCON FORTALEZA que beneficiam de modo direto o consumidor. Em cumprimento dessas atribuições, frequentemente o órgão desenvolve conteúdos informativos que são veiculados pela imprensa local objetivando informar o consumidor, não só isso como também recebe esse consumidor em sua sede para orientações voltadas para o consumo. Assim sendo, a política pública de proteção e defesa do consumidor era executada exclusivamente pelo PROCON que até então tinha uma única preocupação: informar educar e proteger os consumidores.

“O PROCON tem reiterado várias vezes que antes de contratar eles procurem um órgão de defesa do consumidor para que possa analisar aspectos da minuta desse contrato que ele está prestes a assinar, que ele não assine nenhum contrato sem antes se certificar das informações e que o PROCON se dispõe a prestar todo esse auxílio a esse consumidor. Se vocês observarem nas múltiplas abordagens da imprensa televisiva, como jornalística, ou de rádio certo? O PROCON tem trabalhado muito nessa perspectiva de deixar os consumidores bem sedimentados, bem informados no que se diz respeito a evitar o início de um compromisso que possa levar esse consumidor a essa condição de superendividado.” (ATP1)

Por conseguinte, essa proteção é oferecida pelo acolhimento do órgão, por meio de instrumentos de políticas públicas que possam proibir as práticas abusivas, mas também era oferecida por meio de uma fiscalização desenvolvida pela busca ativa, quando a equipe de fiscalização vai ao campo em busca de detectar possíveis

⁵⁹ Disponível em: <https://www.agefis.fortaleza.ce.gov.br/institucional>

irregularidades, sanando-as por meio dos instrumentos legais para que assim não causem danos ao consumidor. No entanto, a partir do momento em que o PROCON perde essa atribuição e ela passa para AGEFIS, esta passa a ser a entidade competente para executar a fiscalização urbana no que concerne à defesa do consumidor.

Deste modo, até março de 2017, o PROCON Fortaleza desenvolveu suas atribuições de modo completo, entendendo assim a também atribuição de fiscalização por meio de uma equipe de fiscal lotada no próprio órgão e que fazia parte do seu quadro de servidores. Com a passagem dessa atribuição para a AGEFIS pelas motivações e legislações acima expostas, o PROCON tem suas atribuições reduzidas, uma vez que não será mais possível desenvolver operações de fiscalizações específicas voltadas para um determinado fim de combate, de modo pontual, a reincidência de práticas infrativas.

Assim sendo, temos uma competência compartilhada entre os dois órgãos, logo, buscamos dá voz aos atores políticos dos dois entes públicos o que segundo a fala dos atores políticos em análise esse compartilhamento de atribuições acaba dificultando a implementação dessa política, uma vez que nem sempre os dois órgãos trabalham de forma alinhada e isso gera empecilhos. Portanto,

“é um desafio mesmo que a gente enfrenta hoje quando a fiscalização foi desmembrada quando hoje nós dentro do município temos dois órgãos que trabalham com defesa do consumidor que é a AGEFIS e que é o PROCON. Apesar de as vezes eles terem algumas competências diferenciadas, mas a gente está tratando de consumidor e tem que ter uma postura igual para os dois . E a gente precisa ter esse entendimento pacificado para poder agir. E a gente tem esse entendimento, porque a gente precisa agir, porque a gente está em campo, porque a gente está próximo do problema . A gente está ali pegando nele, visualizando, porque chegam denúncias, demandas e as vezes a gente precisa tomar um posicionamento, mas a gente não pode, na verdade eu acho que até poderia, mas a gente não deve ter um posicionamento que não está comum ao órgão que também é de defesa do consumidor e que principalmente corrobora do mesmo ente, faz parte do mesmo ente, alinhamento de postura, isso a gente precisa ter. A gente tem que falar aqui que existem interesses políticos, existem posicionamentos políticos e nós temos aqui dois chefes de órgãos distintos, nós temos um chefe que toma conta da AGEFIS, um chefe maior que toma conta do PROCON, então todos os pensamentos tem que está alinhados, porque um não pode querer mais que o outro para beneficiar algo, então não pode haver brigas de egos.” (ATP7)

“Acho que, apesar de existirem dois órgãos municipais voltados à defesa do consumidor (PROCON/AGEFIS), o que parece é que não há um trabalho conjunto. Depois que a fiscalização da temática de consumidor foi para a Agefis, senti uma queda no número de demandas fiscalizatórias nessa área”. (ATP6)

“Percebo que existe uma certa disputa política, cargos de confiança que são rateados entre os políticos e aí quando são de partidos opostos gera esse mal estar o que não era para existir pois o povo não tem culpa”. (ATP10)

Nas falas acima expostas, percebemos os malefícios dessa falta de limites entre o público e o privado, como tratada por Arendt (2016). Os cargos comissionados no serviço público acabam em determinadas situações favorecendo essa ausência de fronteiras, já que muitas vezes são ocupados como recompensas por favores políticos. Estendendo, assim, a rivalidade eleitoral para o exercício do cargo, o que vem a prejudicar o desempenho das políticas públicas, e impondo, deste modo, o ônus dessa disputa eleitoral ao cidadão, que vê seus direitos mitigados pelo joguete político.

Salientamos que além da acima citada problemática de alinhamento entre os dois órgãos na execução dessa política pública, ainda surge como um desafio o processo de integralização da política em estudo, uma vez que ela não se dá apenas na integralização das áreas, mas também das tarefas, configurando, assim, a figura do “fiscal generalista”, compreendido como aquele que executa tarefas de modo generalizado, referente a todas as temáticas anteriormente elencadas.

Deste modo, essa precarização do trabalho repercute na execução da política pública de proteção e defesa do consumidor uma vez que a figura do “super fiscal” não veio a se concretizar, e os poucos que tinham expertise no assunto foram absorvidos pela execução da temática do controle urbano, a qual se destaca em relação as demais.

“Eu considero que na fiscalização de defesa do consumidor, que é um dos mecanismos de proteção e defesa do consumidor, houve perdas consideráveis mesmo, perdas consideráveis. E o objetivo era que a gente tivesse, assim,” se a gente tinha 20 fiscais lá no procon, o objetivo era que a gente tivesse 400 fiscais preocupados também com a defesa do consumidor, quando veio a proposta de integralização, como seriam 400 fiscais preocupados com o controle urbano, assim como seriam 400 fiscais preocupados com o meio ambiente e vigilância sanitária também, mas a realidade foi que isso não aconteceu, eu considero, particularmente, que a defesa do consumidor, ela foi digamos assim dizimada pelos outros temas, especialmente pelo controle urbano que tem uma demanda altíssima. (ATP3)

“ Eu acho que faltam mais fiscais especialistas na temática que entendam, que tenham expertise de fato em fiscalizar a defesa do consumidor, porque isso limita muito o atendimento das demandas acaba dificultando. A questão é que o fato da Agefis fiscalizar muitas temáticas ao mesmo tempo e ter essa ideia do fiscal generalista enfraquece a fiscalização como um todo, porque é humanamente impossível você ter domínio de tantas leis, de tantas legislações.” (ATP2)

“Eu me sinto desmotivada, pois se hoje faço um protocolo de defesa do consumidor, passa 8 meses aí talvez apareça outro, as vezes passa até 1 ano, eu nunca sei, nunca aprendi e ainda dependo sempre do colega ex-procon, depois da integralização ninguém sabe de nada, as vezes passamos vergonha no campo, pois copiar informação de um roteiro não é ter propriedade no que faz. As capacitações são dadas por colega nossos que se encontram na mesma situação que nós, perdidos, ou seja, um cego guiando outro”. (ATP10)

Deste modo, dentre as diversas temáticas nesse processo de integralização, nos importa especificamente a integralização da política pública de proteção e defesa do consumidor, que até o ano de 2017 foi exercida exclusivamente pelo PROCON. Pois conforme ressaltamos anteriormente, não obstante a Agência tenha sido criada em 2014, somente em 2017 ela passa a executar a política pública de proteção e defesa do consumidor. Assim sendo, “o conceito de integração da fiscalização é refletido na aglutinação de vários procedimentos fiscalizatórios diversos numa mesma vistoria.” (Vieira, 2020 p. 72).

Perante essas transformações na execução da política pública de proteção e defesa do consumidor, e respeitando as exigências de uma pesquisa qualitativa que, para Triviños (1987), também busca explicar essas mudanças, bem como na perspectiva de ampliação de olhares sobre o nosso objeto de estudo, buscamos ouvir os atores políticos responsáveis pela execução dessa política de modo a analisar vossas percepções a respeito dessa política pública em estudo e sua colaboração no combate ao superendividamento.

Por meio da análise de conteúdo das falas dos atores políticos, podemos inferir que o processo de integralização mitigou a política pública municipal de proteção e defesa do consumidor, uma vez que a AGEFIS trata de diversas temáticas, conforme vimos nas suas atribuições elencadas no art 53 da lei 176/2014. Portanto, em virtude dessa diversidade de temáticas, os atores políticos envolvidos no fluxo de execução consideram que a temática defesa do consumidor não está sendo executada com a eficácia necessária para combater as práticas abusivas cometidas pelo mercado de consumo.

“eu entendo que o órgão de defesa do consumidor de acordo com aquilo que determina a legislação ele deveria ter pelo menos um núcleo de fiscais para que pudesse pró-ativamente encampar ações mais efetivas nessa específica da fiscalização. Assim condiciona a esse tipo de conduta (não cumprimento da legislação). É como se houvesse uma indiferença em relação ao que se diz respeito àquilo que a legislação diz, aquilo que eu tenho que fazer e o que efetivamente acontece.” (ATP1)

“eu acredito que a gente perdeu com a integralização da defesa do consumidor. A fiscalização como um todo ganhou, mas a política de proteção e defesa do consumidor perdeu, quando estava no PROCON era um foco, e aí era praticamente uma analogia, é como se a gente tivesse um quarto para limpar e de repente a gente ganhou uma casa . Aquele quarto não vai mais ser a prioridade tem muitos outros cômodos para gente limpar e aí aconteceu isso.” (ATP4)

“na minha visão está de lado a defesa do consumidor. Antes de passar para agefis eu via mais atuante, dificilmente aparece uma fiscalização em defesa do consumidor, então as outras gerências estão na mesma situação? Sem fiscalização em direito do consumidor se passou para agefis, então era para ter rotineiramente fiscalização, a população, o consumidor está praticamente, assim, abandonados”. (ATP9)

“Hoje, o desafio é conseguir fiscalizar essa temática, já que quase não chega para mim, demandas desse protocolo. Uma pena que essa temática não esteja sendo valorizada pela Agefis como era na época em que a fiscalização em defesa do consumidor era realizada pelo Procon Fortaleza. Hoje em dia, não sei como está o fluxo de recebimento de denúncias e execução de fiscalizações entre Procon e Agefis.” (ATP6)

“Nunca vi com bons olhos essa situação de integralizar, porque o PROCON é um órgão especializado, então a fiscalização ficaria mais direcionada nesse sentido que a efetividade seria maior sem essa integralização com a AGEFIS eu não vejo com bons olhos, porque você vai receber uma denúncia, vai ter que passar por outro setor e aí até chegar na fiscalização é aquele caso que eu falei você chega lá para constatar a irregularidade já não existe, então seria bem mais efetivo se continuasse com o PROCON, uma fiscalização específica com o PROCON”. (ATP5)

Assim sendo, a falta de priorização nessa temática é perceptível através do baixo número de protocolos executados em relação às demais temáticas, uma vez que o baixo nível de informação dos consumidores prejudica a detecção da irregularidade, a qual não gera uma demanda por meio dos diversos canais de denúncia. Caso esse consumidor prejudicado esteja na fase da velhice, lhe serão impostas outras tantas dificuldades, não só a falta de informação, mas o próprio avanço tecnológico que faz com que a cada dia ele se torne obsoleto.

Portanto, para esse público de consumidores acima de 60 anos, seria preciso disponibilizar canais de denúncias mais acessíveis, uma vez que a tecnologia para esse público pode ser um obstáculo para concretização dos seus direitos.

“Essa questão da vulnerabilidade do idoso é palpável em vários aspectos. Lá nas gerências a gente faz um serviço de acolhimento de defesa, a gente percebe o quanto para eles está difícil, a gente hoje pede para eles mandarem uma foto por e-mail aí eles voltam dizem que vão lá na lan house pedir a alguém, eles se enrolam muito. E aí também lá na regional, eles simplesmente desativaram a ouvidoria, não existe ouvidoria. Aí quando a pessoa chega lá quer fazer uma denúncia a pessoa tem que ligar sendo que o idoso que vai lá é porque ele acha mais fácil ir lá do que arrumar um telefone

e conseguir se explicar por telefone. E aí esse idoso que foi para regional atrás de falar com qualquer problema dele, de defesa do consumidor ou outra pauta nossa de fiscalização, ele não consegue fazer. As vezes ele vai lá para nossa sala, e por piedade, que nem é nosso dever aquele protocolo dele, para não dizer assim volte vá ligar, mas as vezes se ele não tivesse essa ideia de atentar e lá na sala da agefis, a pessoa lá na porta só diz para ele ligar para 156 sendo que muitos deles já se encontram em dificuldade de condições financeira quando a gente autua algum deles nessa questão de multa eles explicam que tem muito empréstimo, muito consignado e acaba que não tem condição de pagar uma multa por menor que seja, se for 50,00 reais eles dizem que não têm.” (ATP4)

Um outro ponto impeditivo à eficácia da implementação dessa política é o fato de a Agência focar predominantemente em uma fiscalização a partir da provocação do consumidor, deixando a parte de busca ativa para o período das datas sazonais,⁶⁰ quando são realizadas operações voltadas para detectar irregularidades nesse período. Essa estratégia de trabalho fragiliza a execução da política em questão, uma vez que os consumidores têm percepções distintas de seus direitos, pois vários fatores influenciam essa compreensão, principalmente em uma cidade com tanta desigualdade social.

“a fiscalização de defesa do consumidor ela não funciona apenas a base de denúncias, porque para ter denúncia o pressuposto é que o consumidor ele é ciente de todos os direitos dele e da legislação para ele poder verificar que aquilo ali está errado e ele poder denunciar e isso não existe né? a gente vive em uma sociedade que tem muitas outras preocupações e não dá para se preocupar com tudo. As vezes o consumidor se chateia, mas ele nem sabe que aquilo é uma irregularidade a ponto dele poder denunciar. a política de fiscalização de defesa do consumidor ela tende mesmo a perder espaço para as outras searas que tem muitas denúncias, porque no controle urbano o vizinho sabe que a calçada dele está sendo ocupada, ou que tem um barulho, ou que o vizinho está incomodando, então, ele sabe muito bem que ele tem esse direito de denunciar. Mas, nem sempre o consumidor vai saber que ele está de frente de uma irregularidade a ponto dele denunciar o suficiente para gente ter demanda para se pautar apenas por aquilo (esperar a provocação do consumidor). Então o que falta mesmo é um olhar mais específico para a defesa do consumidor, então eu considero que a integralização ela foi prejudicial, ela tem se mostrado durante esses 10 anos prejudicial para defesa do consumidor e isso a gente verifica, a gente tem como constatar”. (ATP3)

“realmente as políticas de proteção e defesa do consumidor elas tem uma execução mais prática, porque a gente observa que existem ações de planejamento dessas políticas, mas muito pontuais relacionada em uma operação no período da páscoa, uma operação no dia das crianças, aí já envolve mais atores, PROCON, AGEFIS, mas eu creio que uma política dessa importância ela deveria ter um olhar operacional mais constante ao

⁶⁰ São datas que ganham relevância nas vendas e na mídia, justamente por ter alguma ligação direta com o seu cliente ao oferecê-lo descontos interessantes em produtos que já estavam em sua lista de compras. Disponível em: <https://rpzestrategia.com.br/blog/a-diferenca-entre-datas-comemorativas-sazonais-e-promocionais> Acesso em: 18 ago. 2024.

longo de todo ano e não apenas a gente ter esse reforço, esse maior engajamento nessas operações pontuais do calendário né, então digamos assim.” (ATP8)

“Fortaleza não tem fiscalização em defesa do consumidor, lojas de rua, shopping center, farmácia, e principalmente as instituições financeiras estão livres para fazer o que quiserem, lesar o consumidor como bem entenderem já que a AGEFIS nunca faz uma vistoria para verificar se realmente estão cumprindo com a legislação a gente ver não como ator político, mas como consumidor mesmo o estrago que está. Pois quando chega uma demanda o estrago já foi feito. Raramente quando a AGEFIS chega, mas é sempre depois e o pobre do consumidor desamparado, muitas vezes não sabe nem a quem recorrer.” (ATP10)

Desta maneira, esperar a provocação do consumidor torna excludente a execução da política pública, já que o consumidor residente na área nobre da cidade tem mais oportunidade de conhecimento, mais poder aquisitivo de compras – em suma, ele tem mais oportunidade de acionar esse ente público para fazer seus direitos valerem. Entretanto, não podemos esquecer de que “todos somos consumidores” e que aquele cidadão que vive nas regiões mais carentes da cidade e frequentemente é negligenciado pelas autoridades também merece que seus direitos sejam reconhecidos. Assim sendo, a política pública de proteção e defesa do consumidor não pode ficar inerte esperando ser provocada pelos consumidores, pelas razões acima expostas.

“o principal desafio que a gente encontra é justamente a informação das pessoas sobretudo as pessoas que moram que residem nos bairros né de IDH mais baixo, onde elas tem um mínimo de acesso a informação sobre essas políticas de proteção e defesa do consumidor para que elas busquem realmente exercer esse direito que eu noto como gestor de um órgão de fiscalização é que esse é um protocolo de fiscalização que nas áreas mais periféricas da cidade nós temos menos denúncias sobre esse protocolo e que a análise que a gente faz, do debate que a gente faz aqui é que as pessoas realmente elas são desconhecedoras desse direito acho que esse é um dos principais desafios”. (ATP8)

Em vista disso, é preciso compreender que os danos causados por uma ineficácia na execução dessa política são graves, que em um curto ou longo prazo aparecerão dependendo da lesão. Muitas vezes são danos irreparáveis, que prejudicam uma coletividade de pessoas. Portanto, essa política pública necessita de priorização como as demais fiscalizações pois afeta diretamente a vida dos consumidores, fomenta problemáticas sociais como o superendividamento, e ainda compromete o exercício dos direitos sociais no público de consumidores idosos.

“Acho que o principal seria a valorização da fiscalização dessa temática por parte da Agefis. Parece que as áreas de ordenamento urbano, meio ambiente e vigilância sanitária possuem prioridade nas ações de fiscalização, enquanto o protocolo de defesa do consumidor parece ficar em segundo plano. Acho, inclusive, que o fortalezense desconhece que pode recorrer à Agefis para fiscalizar suas demandas de relação de consumo.” (ATP6)

Na nossa amostra de consumidores, as falas revelaram que a prioridade em solucionar o problema do superendividamento foi em um primeiro momento junto aos credores. Acreditamos que mesmo com a ênfase dada pelo PROCON na questão da informação, e os diversos canais disponibilizados pela AGEFIS⁶¹ para realização de denúncias, essa informação ainda não está atingindo o consumidor. Considerando que os próprios atores políticos baseados em suas experiências junto a esses consumidores afirmam não ter certeza do conhecimento destes em relação ao papel de cada órgão envolvido na implementação dessa política.

Ainda existe uma necessidade de intensificação nessa linha de informação para que esta possa atingir um número maior de pessoas e para que seja atingido um ponto em que esse consumidor adquira consciência de que o melhor lugar para ele procurar ajuda, em caso de superendividamento e demais casos, é nos órgãos públicos credenciados. Nesse sentido, o PROCON Fortaleza tem como meta constante a divulgação do direito à informação, uma vez que esta é imprescindível para atenuar a condição de vulnerabilidade.

Nós temos a linha educativa, ou seja, a disseminação de informações através de material gráfico, também através de entrevistas, palestras, todo um trabalho sócio-educativo que é disponibilizado, que é tratado na perspectiva de dá bastante ênfase c aos cuidados para esse segmento (idoso) evitar o superendividamento. Então há uma tratativa bem significativa nesse aspecto a priorização é algo constante do princípio da informação. (ATP1)

Deste modo, o consumidor informado pode tomar decisões mais conscientes, e no decorrer da pesquisa comprovamos que essas informações “puras”, sem contaminações, que possam levar esse consumidor a cometer equívocos somente podem ser fornecidas pelos entes públicos, pois o mercado consumidor tem interesse apenas em persuadir o cliente a celebrar contratos sem se preocupar com

⁶¹ A denúncia pode ser feita através do telefone 156, do aplicativo Fiscalize Fortaleza (disponível nas plataformas Android e Ios), do site <https://denuncia.agefis.fortaleza.ce.gov.br>, do telefone da Recepção Agefis: 3452-6927/34878532, do telefone da Ouvidoria Agefis: 3484-8032 e do Email da ouvidoria: ouvidoria.agefis@agefis.fortaleza.ce.gov.br. Disponível em <https://catalogodeservicos.fortaleza.ce.gov.br/categoria/fiscalizacao/servico> Acesso em: 18 ago. 2024.

os danos que ele possa vir acarretar para o consumidor.

Além disso, outra questão levantada no processo de coleta de dados por meio da fala dos atores políticos que se apresenta como um obstáculo na execução dessa política pública em estudo é a questão da dificuldade em se obter o flagrante em determinadas vistorias pertinentes à defesa do consumidor, pois depende da constatação da irregularidade, sendo que muitas vezes se perde a materialidade dessa infração.

“o flagrante, muitas vezes quando a fiscalização vai ao campo a gente perde o que o consumidor denuncia, a gente não consegue estar lá na hora que ele se sente lesado mesmo que a gente vá no outro dia a pessoa que denunciou não está lá, né não acontece uma acareação e aí a pessoa que foi denunciada conta uma outra história que a gente não tem como acreditar ou não. A gente acaba tentando simular uma nova situação para ver se realiza um novo flagrante” . (ATP4)

“Outra coisa é também que a fiscalização ela tem que chegar junto, ou seja tem que ver o flagrante e é difícil isso aí normalmente a gente vai fiscalizar com uma denúncia a coisa que já aconteceu, normalmente já aconteceu e aí você chega lá e não constata aquele fato na hora você vai se basear em uma denúncia feita por um consumidor está entendendo, isso eu acho um desafio, porque seria interessante você verificar na hora para poder fazer um trabalho mais efetivo”. (ATP5)

Inclusive, não foi relatada, durante o processo de coleta de dados, nenhuma ação planejada ou executada no fluxo de implementação da política pública de proteção e defesa do consumidor no tocante às atribuições da AGEFIS, visando garantir a proteção do consumidor na velhice junto às instituições financeiras, entendidas aqui como bancos públicos e particulares e correspondentes bancários, a fim de vistoriar a legislação consumerista no combate ao superendividamento. No entanto, foi relatada a dificuldade que se tem em flagrar esse tipo de irregularidade devido às manobras do mercado, sempre se adequando e inovando nas estratégias de lesar o consumidor, principalmente o idoso.

“até onde eu sei o PROCON FORTALEZA ele anda atuando porque ele consegue ter a ferramenta de convocar a instituição financeira, acioná-la e convocá-la a prestar esclarecimento a medida que que o consumidor aciona o órgão para que ele faça alguma coisa porque ele está sofrendo algum tipo de abuso financeiro digamos assim . Assim eu acredito que os órgãos de um modo geral de defesa do consumidor eles estão conseguindo coibir apesar de ser difícil de constatar porque eles usam artifícios e números para poder burlar isso aí em relação ao idoso, né o idoso as vezes sem ele nem saber ele é usurpado, é retirado dinheiro dele, ou é colocado para ele vários custos. Ele se fez realmente endividado, porque quando ele menos dá conta ele está já dentro de vários financiamentos. A gente enquanto instituição a gente pode

está avançando, mas a gente ainda tem muito o que alcançar, porque realmente a medida que o ente público ele consegue dá um paço as instituições financeiras essas outras empresas que mexem com as finanças elas estão além é sempre aparecendo golpe por cima de golpe, formas de burlar por cima de formas de burlar e que deixa realmente o consumidor vulnerável e que o consumidor, principalmente o consumidor idoso. É que a gente as vezes perde um pouco a mão para poder abarcar esses problemas e tentar resolver, porque essa coisa acelerada demais de ter artifícios para tentar burlar o sistema público.” (ATP7)

“Enquanto fiscal, desconheço a existência de alguma medida adotada pela Agefis que seja voltada ao combate ao superendividamento.” (ATP6)

“Hoje a gente atende alguns protocolos e faz algumas ações, tipo, se esse idoso fizer uma denúncia a gente vai lá, mas a gente nunca fez uma ação, assim, em todos esses anos (10 anos) eu nunca vi uma ação pensada para proteger o idoso, para evitar esse superendividamento algum estudo de caso, nada. Só se tiver alguma provocação e eu acredito que eles não têm muita consciência dos seus direitos e acaba não nos provocando.” (ATP4)

“Em termos de fiscalização, atualmente, eu não vejo que há, não tenho conhecimento e não vejo que há um trabalho nesse sentido, acredito também que esse trabalho em relação ao superendividamento eles verificam muito mais na seara da prevenção do que propriamente da fiscalização que é mais uma reação é alguma coisa posterior, então eu acredito que como a política de proteção e defesa do consumidor ela ficou separada. A fiscalização ficou com um órgão e a proteção e defesa do consumidor e a proteção e defesa do consumidor, o atendimento aos consumidores ficou com outro órgão que é o Procon eu acredito que o Procon tenha nas suas reclamações muitas questões a serem trabalhadas no superendividamento, acredito que eles recebam reclamações até porque existem vários programas depois da legislação de repactuação de dívida. Então uma vez ou outra eu sei que eles fazem essas campanhas para que os consumidores vão lá para tentar uma repactuação das suas dívidas. Eu sei que isso é uma das previsões lá da legislação do superendividamento. É então, do ponto de vista da fiscalização, eu não enxergo, atualmente nenhum trabalho nesse sentido e também não enxergo como seria um trabalho voltado para o superendividamento do ponto de vista da fiscalização em si.” (ATP3)

“Eu nunca ouvi falar de uma política que combata essa questão do superendividamento. A Agefis acabou incorporando a questão da fiscalização da temática de defesa do consumidor, mas no sentido de atender as demandas que são encaminhadas pelo PROCON, então não existe uma coisa específica a respeito do superendividamento são demandas que o PROCON encaminha para a agefis para que sejam fiscalizadas no que se refere as práticas consumeristas.” (ATP2)

“Nós não moramos em uma Finlândia, onde todo mundo é muito sabedor dos seus direitos e das suas situações e o Brasil merece, nosso estado, nossa cidade merece que o poder público desenvolva e execute políticas públicas é de prevenção a esses acontecimentos de superendividamento.” (ATP8)

Deste modo, ao serem indagados a respeito de medidas tomadas pela política pública de proteção e defesa do consumidor para combater a problemática social do superendividamento, as falas dos atores políticos divergiam, conforme registramos acima. Houve quem entendesse como uma atribuição da AGEFIS e

houve aqueles que não conseguiram reconhecer como sua essa tarefa.

No entanto, sabemos que é atribuição sim da AGEFIS a fiscalização dos contratos de adesão elaborados pelas instituições financeiras e correspondentes bancários a fim de identificar as cláusulas abusivas e as ausências de informações claras e ostensivas que não levem o consumidor a cometer equívocos, ou vir a celebrar acordos proveitosos, apenas para fornecedor, com altas taxas de juros.

Quanto ao PROCON, este realiza o trabalho de acolhimento dos consumidores superendividados e busca intermediar as negociações, mas aponta o mínimo existencial como um empecilho às suas concretizações, uma vez que ele não atende às necessidades básicas do indivíduo, pois despesas essenciais como água, luz e telefone já se equiparam a esse valor. Então, como comprometer todo o restante da renda com parcelas de pagamento juntos aos credores? Acordos, nestes termos, provavelmente serão descumpridos, já que esse consumidor precisa garantir sua sobrevivência.

“Hoje, outra, nós temos um mínimo existencial que foi definido por decreto de regulação que é totalmente inconsequente, absurdo, que não guarda sintonia com o princípio da dignidade da pessoa humana, entendeu? Porque como você imaginar que você seria capaz de suprir seu alimento, mais compromissos fora, com apenas 600,00 reais que antes era 300,00 o bom seria que a pessoa que baixou esse decreto pudesse testar ela mesma a linha de sobrevivência dentro desse limite que foi colocado me parece que foi um limite inicialmente traçado pelas próprias instituições financeiras e não algo feito com bastante seriedade, porque eu não posso admitir que uma pessoa tenha uma renda mensal hipotética de 20.000,00 reais esteja em situação de superendividamento tenha condição de sobreviver com 600,00 reais, entendeu? Para se alimentar, cumprir com suas obrigações, sem esquecer da questão da saúde é que hoje nós temos... (saiu para atender uma pessoa). Então essas questões iniciais que eu passei para você na minha compreensão elas são um entrave na conciliação. Primeiro falta a efetivação da política, certo no sentido de que tenhamos elementos que possa colaborar com a concretização, a objetivação daquilo que está determinado na legislação, tanto do lado da esfera administrativa, como do lado do judiciário, entendeu? nós temos uma legislação recente que alterou o código de defesa do consumidor na perspectiva de tratarem a questão do superendividamento, mas nós não temos uma política mais efetiva com relação a esse tratamento, ou seja nós não temos um direcionamento no judiciário específico que poderia ser uma vara específica para tratar das questões relacionadas ao consumo e uma focada na linha do superendividamento”. (ATP1)

Portanto, os desafios apresentados por meio das falas dos atores políticos se apresentam das mais variadas formas, e que foram tratados no decorrer desse tópico na perspectiva de construirmos um estudo em profundidade no processo de investigação dessa política, assim como apresentarmos sugestões de melhorias

pautadas na expectativa tanto dos operadores dessa política como de seus beneficiários. Manter o equilíbrio na execução da política pública de proteção e defesa do consumidor é imprescindível para se assegurar uma sociedade mais justa, já que a proteção ao consumidor é um direito fundamental reconhecido pela ONU e consagrado em nossa Constituição (Brasil, 1988).

Não obstante, a política pública de proteção e defesa do consumidor apresente problemas em sua execução quanto à política de fiscalização compreendida de modo amplo, há um entendimento unânime no que diz respeito aos ganhos, uma vez que ter uma Agência exclusivamente voltada para pensar a fiscalização da cidade como um todo é uma estratégia de trabalho interessante e produtiva. No entanto, o acúmulo de atribuições dessa agência contribui para a elaboração de diversos obstáculos na execução da temática defesa do consumidor, pois, por ter várias nuances, faz dela uma temática que se distancia das demais.

Enquanto isso, na fiscalização de controle urbano, as especificidades acabam se complementando, pois se é assegurada por meio de uma política de fiscalização atuante o andamento de obras, conseqüentemente são asseguradas calçadas mais acessíveis, e é evitada a insatisfação futura entre vizinhos em decorrência de uma obra mal executada. Já a defesa do consumidor constitui um protocolo que exige conhecimento amplo de diversas legislações, e não se resume ao CDC como a de controle urbano é focada no código da cidade.

Pelo contrário, a temática da defesa do consumidor tem diversas legislações dispersas não só no âmbito municipal, mas também federal e estadual, e exige que conheçamos legislações de outras searas, como da ANVISA, DO INMETRO, dentre outras. Assim sendo, é imprescindível um olhar diferenciado sobre essa política para que ela possa ser executada de um modo que assegure a devida proteção ao consumidor, uma vez que a própria razão de ser dessa política é garantir essa proteção de forma prévia sem deixar que o dano se concretize.

Portanto, objetivando o aprimoramento dessa política e visando o melhor aproveitamento da análise de conteúdo empreendida nessa pesquisa, elaboramos um quadro com as categorias qualitativas, apresentando os principais desafios e obstáculos na efetividade da implementação da política pública em estudo, juntamente com as sugestões pertinentes a esses ajustes para que assim possamos executá-la com eficácia cogitando, assim, atenuar a assimetria existentes entre os envolvidos nessa relação de consumo, fornecedor x consumidor.

Quadro 9 - Categorias qualitativas dos desafios apresentados na execução da Política pública de proteção e defesa do consumidor – AGEFIS

SÍNTESE DAS CATEGORIAS QUALITATIVAS - AGEFIS	
CATEGORIAS	SUGESTÃO DE AJUSTES
Falta de Alinhamento entre os dois órgãos (AGEFIS/PROCON)	Estabelecimento de um diálogo fluido e constante entre os dois órgãos por meio dos dois núcleos.(de planejamento e fiscalização)
Integralização da temática defesa do consumidor	Criação de um núcleo especializado em defesa do consumidor na AGEFIS para planejar a política de fiscalização em defesa do consumidor e promover o diálogo contínuo com o PROCON.
Ausência de uma fiscalização de rotina por meio da busca ativa	Estabelecer rotas diárias na fiscalização de Defesa do Consumidor, voltadas ao monitoramento dos segmentos com maiores índices de ocorrências e reincidências em infrações consumeristas.
Precarização do trabalho do fiscal	Distribuição da categoria em especialidades de acordo com suas habilidades, uma vez que o fiscal generalista precariza o trabalho e desqualifica o profissional.
Falta de capacitação da equipe	Constantes capacitações com profissionais com amplo conhecimento na área em estudo, objetivando a atualização desses atores políticos, perante as modificações do mercado de consumo e as alterações dos instrumentos de política pública.
Dificuldade em efetuar o flagrante	Redução do lapso temporal entre a denúncia e o deslocamento da equipe de fiscalização “in locus”.

Fonte: elaborado pela autora com base em informações verbais dos atores políticos (2024).

Quadro 10 - Categorias qualitativas dos desafios apresentados na execução da Política Pública de Proteção e Defesa dos Consumidores – PROCON

(Continua)

SÍNTESE DAS CATEGORIAS QUALITATIVAS – PROCON FORTALEZA	
CATEGORIAS	SUGESTÃO DE AJUSTES
Ausência de uma política mais efetiva por parte do Estado	Criação de varas especializadas para tratar das questões relacionadas ao consumo.
Valor do mínimo existencial como dificuldade nas conciliações	Como não assegura a dignidade da pessoa humana era preciso uma política de valorização

(Conclusão)

	da renda mínima.
Falta de Alinhamento entre os dois órgãos (AGEFIS/PROCON)	Criação do núcleo especializado em defesa do consumidor na AGEFIS e do núcleo de fiscalização no PROCON ajustando, assim, a postura de ambos os entes.
Ausência de uma equipe de fiscais no Local	Criação de um núcleo de fiscalização para atuar dentro do PROCON, da mesma forma em que é disponibilizada uma equipe de fiscais junto as regionais por meio das Gerências Regionais de Fiscalização.
Ausência de disciplina no currículo escolar voltado à educação para o consumo.	atuar junto ao sistema municipal de ensino, cobrando a inclusão do tema “educação para o consumo” nas disciplinas já existentes, como forma de promover a educação financeira da população.

Fonte: elaborado pela autora com base em informações verbais dos atores políticos (2024).

Portanto, as categorias qualitativas acima elencadas tiveram como objetivo evidenciar dados produzidos por meio das falas dos atores políticos, para que pensemos essa política pública de um modo que ela possa oferecer plenamente a proteção ao consumidor. Logo, buscamos, por meio destas categorias, elencar os principais desafios/obstáculos na execução da política pública de proteção e defesa do consumidor. Portanto, esse rol não é taxativo, uma vez que não confere certezas absolutas, podendo esse escopo até agora analisado vir a ser expandido ou alterado em decorrência de novos estudos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo a investigação da Política Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Fortaleza, capital do Estado do Ceará, avaliada pelo consumidor na velhice, com vistas a identificar as correlações com o fenômeno do superendividamento, um problema social resultante da política de crédito que promove o mercado de consumo - base de sustentação do atual sistema econômico.

Partimos da premissa que o superendividamento, definido como um problema complexo, guarda uma relação de causa e consequência com a política de crédito e sua origem, assim como suas consequências não podem ser atribuídas tão-somente ao consumidor. Ao longo de todo o trabalho, evidenciamos que esse fenômeno social se concretiza por diferentes fatores, e não apenas por des controle financeiro do consumidor. Desse modo, além da relação do superendividamento com a política de crédito, outros aspectos contribuem para fazer com que fenômeno se tornasse uma problemática multifatorial.

Para tanto, foi necessário compreendermos o consumo de modo aprofundado, por meio de três eixos de ação: o político, o social e o econômico. No primeiro eixo, estabelecemos o estudo a partir da implantação da política pública mencionada. Levamos em consideração o momento em que os conflitos gerados, em decorrência da assimetria existente nos dois polos da relação consumerista (consumidor x fornecedor), deixam de ser um “estado de coisa” para se tornarem um problema público e, finalmente, entrarem na agenda governamental, tornando-se, assim, uma política pública.

Sob essa perspectiva, é possível afirmar que a política pública em referência já surge com um propósito: equilibrar a assimetria existente nas relações, cujo objeto seja o consumo, por meio da proteção da parte mais vulnerável dessa relação, o consumidor. Assim sendo, no intuito de promover esse equilíbrio, o Estado, por meio das políticas públicas, aprova diversos instrumentos de políticas públicas nos níveis municipal, estadual, distrital e federal. Portanto, por meio da análise da implantação e implementação da política pública de proteção e defesa do consumidor e seus desdobramentos foi atingida a compreensão do consumo sob o aspecto político.

Compreender o consumo sob o ponto de vista social nos demanda pensar

as relações conflituosas inerentes ao homem, um ser social em sua essência. Para que pudéssemos entender a origem desses conflitos, de que modo eles são articulados, qual o papel do consumo na sociedade, o seu grau de importância e o que ele representa na interação entre os indivíduos, fizemos uso de farta pesquisa teórica e elaboramos pesquisa empírica.

Partimos da hipótese que a velhice e o superendividamento não são um inconveniente individual, mas um problema social, especialmente quando associados, pois geram um quadro de intensa vulnerabilidade. Foi por meio das diversas pesquisas teóricas sobre o papel do consumo na sociedade e qual a sua importância para os indivíduos, em suas interações, associadas à pesquisa empírica ora desenvolvida que chegamos à compreensão de que as hipóteses restaram confirmadas.

Para realizar os objetivos anteriores, tivemos que compreender o papel da velhice dentro desse contexto de uma sociedade cujas relações sociais são pautadas pelo consumo. O consumo nos leva a uma ideia de constante descarte e uso incessante dos objetos, onde tudo é efêmero. Em nosso campo investigativo, não constatamos a ideia de “velhice reinventada” difundida pela mídia, também como “terceira idade”, que seria um momento de se reinventar, um recomeço, uma nova fase da vida em que é possível empreender novos projetos. Por outro lado, observamos sua influência no sentido de que há uma espécie de autocobrança por parte dos entrevistados em atingir esse padrão midiático, de uma velhice próspera e saudável – que nada mais é que uma tentativa de inserção desse consumidor com vulnerabilidade agravada no mercado de consumo, tornando-o útil ao sistema.

Também constatamos que a maneira como cada entrevistado percebe e sente o processo de envelhecimento depende de uma série de fatores. Por meio das falas dos nossos entrevistados, visualizamos nitidamente essa diversidade de formas de enxergar essa fase da vida, uma vez que aspectos da vida social, como trabalho, construção da família, nível de escolaridade, crença, contribuem para a construção dessa percepção.

Então, entendermos essa dinâmica social foi fundamental para que pudéssemos investigar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Fortaleza. Compreendemos que as problemáticas sociais fazem parte dessa estrutura, no entanto, as consequências desses conflitos provocam efeitos de modos diversos. Assim sendo, alguns grupos sociais podem sentir de modo mais

intenso estes efeitos quando comparados a outros grupos.

A velhice, por si só, já tem suas vulnerabilidades, os conflitos sociais podem intensificá-las ainda mais, e esse foi um dos pontos constatados em nossa pesquisa: o grupo de entrevistados que estão entre os consumidores idosos sente os efeitos do superendividamento de modo mais intenso, pois ele inviabiliza o exercício dos direitos sociais e afeta a qualidade de vida desses sujeitos.

Isso é revelado pela análise qualitativa dos dados coletados. Através deles, constatamos que o direito a saúde, a alimentação e a moradia foram muito impactados em decorrência do não cumprimento do mínimo existencial. Localizamos voluntários com perfis variados: uns com recebimento de R\$ 320,00 por mês, quantia inferior ao estabelecido como mínimo existencial por meio do Decreto nº 11.567, de 19 de junho de 2023; outros dispunham de valores referentes ao mínimo existencial (ou acima dele), mas não consideraram esse valor suficiente para lhes proporcionar o acesso aos direitos sociais.

Quanto ao quesito “qualidade de vida”, essa não só foi intensamente afetada pela inviabilidade do pleno acesso aos direitos sociais, como também pelas consequências trazidas pela condição do superendividamento. Em decorrência desse fenômeno presente na vida dos entrevistados, houve relatos de desenvolvimento de doenças associadas, tais como depressão e ansiedade, e o agravamento de doenças crônicas pela descontinuidade de medicações de uso contínuo.

Por fim, a compreensão do consumo a partir de uma perspectiva econômica facilitou o nosso entendimento a respeito das causas que se combinam para gerar a hipervulnerabilidade e, conseqüentemente, o superendividamento. Por isso, fizemos um resgate de como o consumo que, a priori, era para suprimento de necessidades básicas passou a ser a base de sustentação do sistema econômico que escraviza os indivíduos como condição imprescindível de sua continuidade.

Logo, a dinâmica do capitalismo engendra uma sociedade pautada pela desigualdade, pois essa é a lógica do sistema, com incentivo a uma dinâmica de exploração do homem pelo homem. Nesse contexto, os relatos apresentados trouxeram à tona problemáticas sociais que se perpetuam como condição de manutenção do sistema. A pobreza foi destacada uma vez que esta tem implicações diretas nas relações consumeristas e obriga os consumidores a aderirem à política de crédito de modo compulsório como uma forma de sobrevivência, uma vez que as

políticas assistenciais como aposentadoria e BPC não conseguem oferecer um poder aquisitivo adequado às necessidades das pessoas.

Constatamos que, embora alguns dos entrevistados estivessem inclusos nessas políticas assistenciais, ainda assim precisavam trabalhar para obtenção de uma renda extra. A velhice se apresenta como uma fase que impõe limitações, deste modo, motivos como doenças impossibilitam esses aposentados ou beneficiários do BPC entrevistados a continuarem com seus trabalhos informais, complementando sua renda familiar. Portanto, ao se verem desprovidos dessa renda extra, esse grupo vulnerável torna-se dependente da política de crédito de modo praticamente compulsório, tornando-se, agora, hipervulneráveis pelo superendividamento.

Por meio da política de crédito, comprovamos a transferência de responsabilidade do poder público para o idoso. Essa transferência, pautada na “reinvenção da velhice” com o intuito de “reprivatização”, fomenta uma dependência do crédito ao consumo como única forma de acesso aos direitos sociais. A responsabilidade de amparo ao idoso, que deveria ser do Estado, é repensada e transformada em reprivatização, deixando a cargo do idoso o ônus de promover o seu acesso aos direitos mínimos.

Nesse cenário acima relatado e diante da hipervulnerabilidade do consumidor na velhice, as instituições financeiras aproveitam para cometer uma série de abusos levando esse consumidor a uma situação de superendividamento, comprometendo seu acesso a direitos sociais.

Todo o trabalho aqui desenvolvido parte desse cenário que nos fez refletir a respeito da efetividade da Política Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Fortaleza. Se existem instrumentos normativos elaborados e aprovados de acordo com a demanda da própria sociedade, por qual motivo esse tipo de irregularidade ainda acontece de forma tão acentuada? Por meio das falas dos atores políticos, comprovamos que um dos principais fatores para a ineficácia dessa política dar-se em decorrência do processo de integralização da defesa do consumidor na cidade de Fortaleza no ano de 2014, com a criação da AGEFIS, uma vez que a temática defesa do consumidor perde prioridade em relação a outras temáticas trabalhadas pela Agência.

É importante salientar que a análise qualitativa da eficácia da Política Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Fortaleza neste trabalho de pesquisa se restringiu às falas dos atores políticos, tais como membros

integrantes do quadro de servidores da AGEFIS e os que compõem a equipe de servidores públicos do PROCON FORTALEZA.

Assim sendo, a indiferença aos instrumentos de políticas públicas por partes das instituições financeiras, correspondentes bancários e operadoras de cartões, se justifica no processo de implementação da política, pois como não há uma fiscalização em defesa do consumidor de modo atuante propicia-se, assim, um contexto favorável às irregularidades.

Quanto ao desempenho do PROCON FORTALEZA, na parte que lhe é atribuída de atendimento e promoção de resolução de conflitos dos consumidores superendividados, constatamos que é necessário um trabalho mais intenso de divulgação dessa política pública. Pelos dados obtidos, percebemos um desconhecimento total por dos entrevistados a respeito das mudanças no Código de Defesa do Consumidor e no Estatuto Idoso com o advento da Lei n. 14.181/2021 e, conseqüentemente, do fato que existe a oferta desse serviço como atribuição do PROCON FORTALEZA.

Por mais que o órgão já tenha um trabalho nesse sentido, pois está sempre presente na mídia, ainda assim essa informação não está chegando ao consumidor social e economicamente vulnerável. É preciso buscar novas formas de divulgar a promoção de resolução de conflitos dos consumidores superendividados, como, por exemplo, por meio das associações de moradores nas áreas de Fortaleza-CE com IDH baixo para que essa informação chegue de forma clara a esses consumidores hipervulneráveis.

Além das dificuldades apresentadas em decorrência da integralização da política municipal de proteção e defesa do consumidor, ainda existem impasses políticos em decorrência da ocupação dos cargos de liderança nesses dois órgãos (AGEFIS/PROCON) serem ocupados por indicações de partidos antagônicos, o que dificulta a comunicação entre ambos. Logo, sem esse diálogo constante, não será possível o ajustamento de condutas entre os órgãos participantes dessa política e, com isso, o aprimoramento na execução da Política Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Fortaleza.

Diversos aspectos se repetem em diferentes contextos e em perfis variados de consumidores, tais como: a assinatura de contratos sem informações claras e evidentes, que geram confusão e parecem ter a intenção de prejudicar o consumidor; o reduzido poder de compra proporcionado pelos salários e benefícios

assistenciais; além da própria ineficácia das políticas públicas de fiscalização, que permitem a ocorrência de práticas abusivas contra o consumidor. Todos esse fatores fazem do superendividamento um fenômeno complexo que exige atenção especial por parte das políticas públicas.

Assim, consideramos que os objetivos da pesquisa foram atingidos na proporção em que foi possível investigar qualitativamente a Política Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Fortaleza, sob a ótica dos consumidores na velhice, tendo como foco o problema social do superendividamento, que guarda uma relação de causa/consequência com a política de crédito disponibilizada de modo irresponsável, sem observação dos preceitos legais elencados na Lei nº 14.181/2021. Foi possível aferir no grupo entrevistado que, em consequência desse fenômeno social, o consumidor idoso tem uma redução acentuada no acesso aos direitos sociais e com isso há uma redução considerável na sua qualidade de vida.

Portanto, constatamos, por meio da literatura especializada e por dados empíricos, que a assimetria nas relações de consumo faz parte de uma realidade que não pode ser desconsiderada. Logo, é necessário que Política Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Fortaleza esteja em constantes discussões para que possa atender ao seu público de modo eficaz e compatível com as constantes mudanças políticas, sociais e econômicas que reverberam no mercado de consumo, em especial diante do público hipervulnerável.

Desse modo, somente com esse trabalho contínuo de atualizações e o diálogo permanente entre os dois órgãos, AGEFIS/PROCON FORTALEZA, responsáveis por sua execução no Município de Fortaleza é que o poder público poderá, assim, efetivamente cumprir com o seu papel primordial que é o de oferecer a proteção aos consumidores, em especial o consumidor na velhice.

Consideramos que a pesquisa é inovadora uma vez que o processo de integralização da Política Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Fortaleza, implantado em 2014 e implementado no início de 2017, nunca tinha sido objeto de estudo científico. Nesse sentido, nossa pesquisa trouxe revelações singulares que podem auxiliar no ajuste dessa política pública. Contudo, ela também necessita de complementariedade e aprofundamento em pesquisas futuras, visando a ampliação do recorte até então estudado e compreensão do fenômeno por meio de outras estratégias, métodos de pesquisa e diferentes recortes.

REFERÊNCIAS

ACCA, Thiago dos Santos. **Direitos Sociais**: conceito e aplicabilidade. São Paulo: Almedina Brasil, 2019.

ALCÂNTARA, Alexandre de Oliveira. Da Política Nacional do Idoso ao Estatuto do Idoso: a difícil construção de um sistema de garantias de direitos da pessoa idosa. *In*: ALCÂNTARA, Alexandre de Oliveira; CAMARANO, Ana Amélia; GIACOMIN, Karla Cristina (org.) **Política Nacional do Idoso**: velhas e novas questões, Ipea, Rio de Janeiro: 2016.

ALVES, Giovanni. **Dimensões da globalização**: o capital e suas contradições. Londrina: Praxis, 2001.

ALVES, Sônia; OLIVEIRA, Marcos Alcyr B. **O Capitalismo Financeiro no Brasil**-ensaio. Sindilex, 23 de abril de 2020. Disponível em : <https://www.sindilex.org.br/o-capitalismo-financeiro-no-brasil-ensaio/> Acesso em: 29 dez. 2023.

ALVIN, Arruda. **Código do Consumidor Comentado**. 2ª ed. São Paulo. Revista dos Tribunais, 1995.

ANDRADE, Gustavo Henrique Baptista. **A vulnerabilidade e sua repercussão no superendividamento do consumidor**. 214f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Pernambuco. CCJ. Programa de Pós-Graduação em Direito, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/14219/1/Tese%20Gustavo%20Henrique%20Baptista%20Andrade.pdf>

ARENDT, Hannah. **A condição humana**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1991.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**: (Os Pensadores: v2) seleção de textos de José Américo Mota Pessanha. 4. ed. São Paulo: Nova Cultural, 1991.

ARISTÓTELES. **Retórica**. Tradução, textos adicionais e notas Edson Bini. São Paulo: Edipro, 2019.

AVRITZER, Leonardo. **Impasses da democracia do Brasil**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2016.

BACHELARD, Gaston. **A formação do espírito científico**. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.

BALLSTAEDT, Ana Luiza Maia Pederneiras. Comportamento e estilo de vida da população idosa e seu poder de consumo. *In*: **Anales** [...] ENCUESTRO LATINOAMERICANO DE DISEÑO, n. 5, Buenos Aires, 2007. Disponível em: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/A004.pdf. Acesso em: 31 out. 2023.

BARBER, Benjamin R. **Consumido**: como o mercado corrompe crianças, infantiliza adultos e engole cidadãos. Rio de Janeiro: Record, 2009.

BARBOSA, Alexandre de Freitas. **O mundo globalizado**: política, sociedade e economia. São Paulo: Contexto, 2010.

BARBOSA, Fernanda Nunes; MARQUES, Cláudia Lima. A proteção dispensada à pessoa idosa pelo direito consumerista é suficiente como uma intervenção reequilibradora? **Civilistica.com**, a. 8, n. 1, 2019. Disponível em <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/430> Acesso em: 21 nov. 2024.

BARBOSA, Livia. **Sociedade de consumo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

BARBOSA, Livia; CAMPBELL, Colin. **Cultura, consumo e identidade**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições setenta, 1994.

BARBOSA, Livia; CAMPBELL, Colin. **Cultura, consumo e identidade**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

BARONE, F. M.; SADER, E. Acesso ao crédito no Brasil: evolução e perspectivas. **Revista De Administração Pública**, v. 42, n. 6, p. 1249-1267, nov/dez. 2008

BARREIRA, Maria Cecília Roxo Nobre; CARVALHO, Maria do Carmo Brant (orgs). **Tendências e Perspectivas na Avaliação de políticas e Programas Sociais**. São Paulo: IEE/PUC, 2001.

BARROS, Myriam Moraes Lins de. Data: 2006. Título próprio: Trajetória dos estudos de velhice no Brasil. **Sociologia, problemas e práticas**, n. 52, p. 109-132, 2006.

BAUDRILLARD, Jean. **O sistema dos objetos**. 5 ed. 2 reimp. São Paulo: Editora Perspectiva, 2015.

BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade de consumo**. São Paulo: Edições 70, 2021.

BAUMAN, Zygmunt. **A ética é possível num mundo de consumidores?** Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

BAUMAN, Zygmunt. **Capitalismo Parasitário**. 10.ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2010.

BAUMAN, Zygmunt. **Em busca da política**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização**: as consequências humanas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2021.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização**: as consequências humanas. Tradução: Marcus Penchel. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadorias**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008.

BEAUVOIR, Simone de. **A Velhice**. Tradução Maria Helena Franco Martins. 2 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2018.

BECKER, Howard. **Métodos de pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Hucitec, 1993.

BERGER, John. **Modos de Ver**. Rio de Janeiro: Rocco, 1999.

BERGER, Peter L; LUCKMANN, Thomas. **A Construção Social da Realidade: tratado de Sociologia do Conhecimento**. Petrópolis: Vozes, 1985.

BERTRAN, Maria Paula Costa. **Crédito e Caráter: análise sobre o discurso moral sobre endividamento para consumo**. Ribeirão Preto: FBRP, 2021. E-book.

BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Tradução de Carlos, Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BOBBIO, Norberto. **O tempo da memória: De senectute e outros escritos autobiográficos**. Tradução Daniela Versiani. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

BORIS, Fausto. **História do Brasil**. 2 ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: Fundação do desenvolvimento da Educação, 1995.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. 11 ed. Rio de Janeiro: Bertrand, 1983.

BOURDIEU, Pierre. **Questões de sociologia**. Rio de Janeiro: Bertrand. 1983

BRASIL. **Código de defesa do consumidor**. 11. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2020. – (Série legislação ; n. 21)

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Decreto Presidencial nº 2.181, 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, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. Brasília: **Diário Oficial da União**, 1997.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Atlas, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil03/constituicao/constituicao_compila.do.htm Acesso em: 17 jun. 2022.

BRASIL. Decreto Federal nº 2.181 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

8.078/90, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto nº 861, de 9 de julho de 1993 e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 21 mar. 1997.

BRASIL. Lei nº 14.181 de 02 de julho de 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Brasília: **Diário Oficial da União**, 2021. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/38200>. Acesso em: 17 mai. 2023.

BRASIL. Política Nacional de Saúde do Idoso. Brasília: **Diário Oficial da União**, Portaria no. 1.395 de 09/12/1999. Política Nacional do Idoso: Lei 8.842 de 04/01/1994- Brasília: MPAS, SAS, 1997.

CAMARANO, Ana Amélia; PASINATO, Maria Tereza. Introdução. In: CAMARANO, Ana Amélia (Org.). **Os novos idosos brasileiros: muito além dos 60?** Rio de Janeiro: Ipea, 2004.

CANCLINI, Nestor García. **Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. Tradução: Maurício Santa Dias. 8 ed. 2. Reimpr. Rio de Janeiro: editora UFRJ, 2015.

CAPELLA, Ana Cláudia Niedhardt. Análise de Políticas Públicas: da técnica às ideias. **Revista Agenda Política**, v. 3, n. 2, jul/dez 2015.

CAPELLA, Ana Cláudia Niedhardt. **Formulação de Políticas**. Brasília: Enap, 2018.

CASTRO, Nélcio; CABRAL, Hildeliza. A vulnerabilidade do Idoso no Mercado de Consumo. **Revista Conexão Acadêmica**, v. 10, dez. 2019.

CAVALCANTE, Antônio P. **Os municípios brasileiros e a defesa do consumidor**. Jus.com.br, 30 de maio de 2020. Disponível em: <http://www.jus.com.br/artigos/82673/os-municipios-brasileiros-e-a-defesa-do-consumidor> Acesso em: 10 jul. 2022.

CELLARD, André. A Análise Documental. In: POUPART, Jean et al. (Orgs.). **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

CHAVES, Helena Lúcia Augusto; GEHLEN, Vitória Régia Fernandes. Estado, políticas sociais e direitos sociais: descompasso do tempo atual. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 135, p. 290-307, maio/ago. 2019.

COGO, Denise; ROCHA, Rose De Melo, HOFF, Tânia (orgs). **O que é Consumo: Comunicação, Dinâmicas Produtivas e Constituição de Subjetividades**. Porto Alegre: Sulina, 2016.

COHEN, Ernesto; FRANCO, Rolando. **Avaliação de projetos sociais**. Petrópolis,

RJ: Vozes, 1993.

COIMBRA JUNIOR, CEA., orgs. **Antropologia, saúde e envelhecimento**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2002.

COSTA, Jonny Araújo (organizador) et. Superendividamento e Defesa do Consumidor (livro eletrônico). São Paulo: Perse Editora, 2021. Disponível em :<https://redesuldenoticias.com.br/content/uploads/2021/11/SUPERENDIVIDAMENTO-E-DEFESADO-CONSUMIDOR-VERSAO-2.pdf> Acesso em 14 jan. 2021.

COSTA, Liduina Farias da. **O sertão não virou mar**: Nordeste(s), globalização e a imagem pública da nova elite cearense. São Paulo: Annablume, 2005.

COSTA, Marco Antônio; BARROZO, Maria de Fátima da C. **Projeto de pesquisa: entenda e faça**. 6 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

CRESWELL, John W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa**: escolhendo entre cinco abordagens. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

DARDENGO, Cassia; MAFRA, Simone. Os conceitos de velhice e envelhecimento ao longo do tempo: contradição ou adaptação? **Revista de Ciências Humanas**, v. 18, n. 2, jul./dez. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/RCH/article/view/8923> Acesso em: 30 nov. 2023.

DEBERT, Guida Grin. **A Reinvenção da Velhice**: Socialização e Processos de Reprivatização do Envelhecimento. 1. ed. 3 reimpr. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2020.

DONNE, Jonh. **Meditações**. São Paulo: Editora Landmark, 2007.

DUPAS, Gilberto. **Economia Global e Exclusão Social**: pobreza, emprego, estado e o futuro do Capitalismo. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

ECO, Umberto. **Como se faz uma tese**. São Paulo: Perspectiva, 1995.

ENGELS, Friedrich; MARX, Karl. **O manifesto comunista**. Portal domínio público: 2021.

FARAH, Marta Ferreira Santos. Análise de Políticas Públicas no Brasil: De uma Prática Não Nomeada à Institucionalização do "Campo de Públicas". **Revista de Administração Pública**, v. 50, p. 959-979, 2016.

FEATHERSTONE, Mike. **Cultura de Consumo e Pós-modernismo**. Tradução Julio Assis Simões. São Paulo: Livros Studio Nobel Ltda, 1995.

FELIX, Jorgemar Soares. **Economia da longevidade**: o envelhecimento da população brasileira e as políticas públicas para os idosos. 2009. 107f. Dissertação (Mestrado em Economia Política), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

FONTENELLE, Isleide Arruda. **Cultura do consumo**: fundamentos e formas contemporâneas. Rio de Janeiro: FGV, 2017.

FORTALEZA. Lei Complementar Municipal nº 187, de 19 de dezembro de 2014. Fortaleza: **Diário Oficial do Município**, 2014.

FORTALEZA. Lei Complementar nº 270, de 2 de agosto de 2019. Dispõe sobre o Código da Cidade e dá outras providências. Fortaleza: **Diário Oficial do Município de Fortaleza**, 2019.

FOX, Karen; KOTLER, Philip. **Marketing Estratégico para Instituições Educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

FRASER, Nancy. **Capitalismo em debate**: uma conversa na teoria crítica. São Paulo: Boitempo, 2020.

GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa. **Curso de direito da seguridade social**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-dez-25/opiniao-renda-basica-renda-minima-ec-1142021/> Acesso em: 5 dez. 2023.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor**: código comentado e jurisprudência. 7. ed. Rio de Janeiro: Ímpetus, 2011.

GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. 4. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. (orgs.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GIACOMINI FILHO, Gino. **Meio ambiente e consumismo**. São Paulo: Senac, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, Arilda. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n.2, p. 57–63, 1995.

GODOY, Arilda. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 3, p. 20–29, 1995. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/38200>. Acesso em: 17 mai. 2023.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte da pesquisa**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 8.ed. Rio de Janeiro: Record, 2004

GRAEBER, David. **Dívida**: os primeiros 5000 anos. Tradução Rogério Bettoni. São Paulo: Três Estrelas, 2016.

GUGLINSKI, Victor. **Breve histórico do Direito do Consumidor e origens do**

CDC. Jusbrasil, 2014. Disponível em: <http://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/112106596/breve-historico-do-direito-doconsumidor-e-origens-do-cdc>. Acesso em: 19 jun. 2022

HADDAD, Eneida Gonçalves de Macedo. **A ideologia da velhice**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2016.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

HARVEY, David. **Para entender o capital**. Livro I. São Paulo: Boitempo, 2010
HILL, Ronald Paul; STEPHENS, Debra Lynn. Consumidores Empobrecidos e Comportamento do Consumidor: O Caso das Mães AFDC. **Journal of Macromarketing**, v. 17, n. 2, p. 32-48, 1997. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/027614679701700204> Acesso em: 15 dez. 2023.

HOBSBAWM, Eric J. **A Era das Revoluções: 1789-1848**. 18. ed. São Paulo: Editora Paz e Terra, 2004.

HOBSBAWM, Eric J. **Revolução Industrial inglesa ao imperialismo**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.

HOLANDA, Sérgio Buarque de. **Raízes do Brasil**. 26. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
<http://www.revista.dae.ufla.br/index.php/ora/article/view/210>. Acesso em: 14 nov. 2023.

HUBERMAN, Leo. **História da riqueza do homem**. Trad. Waltensir Dutra. 22. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

IANNI, Octávio. As ciências sociais na época da globalização. **Estudos de Sociologia**, v. 3, n. 4, 2008. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/estudos/article/view/901>. Acesso em: 29 nov. 2023.

IANNI, Octávio. Introdução. *In*: Marx, Karl. **Sociologia**. São Paulo: Ática, 1992.

KAFKA, Franz. **A metamorfose**. Tradução. Christina Wolfensberger. São Paulo: Via Leitura, 2017.

KAGEYAMA, Ângela; HOFFMANN, Rodolfo. Pobreza no Brasil: uma perspectiva multidimensional. **Economia e Sociedade**, v. 15, n. 1, p. 79–112, 2016. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ecos/article/view/8642922>. Acesso em: 14 dez. 2023.

KRIPKA, Rosana; SCHELLER, Morgana; BONOTTO, Danusa Lara. Pesquisa documental: considerações sobre conceitos e características na pesquisa qualitativa. **Investigación Cualitativa en Educación**, v. 2, p. 243-247, 2015.

LAZZARATO, Maurizio. **O governo do homem endividado**. São Paulo: n-1 Edições, 2017.

LIMA JUNIOR, Eduardo Brandão et al. Análise documental como percurso metodológico na pesquisa qualitativa. **Cad. Fucamp.**, v. 20, n. 44, p. 36-51, 2021. Disponível em:

<https://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/cadernos/articledownload/2356/141>
Acesso em: 14 dez. 2023.

LIMA, Waner Gonçalves. Política pública: discussão de conceitos. **Revista Interface**, n. 05, 2012. Disponível em:

<https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/interface/article/view/370>.
Acesso em: 17 nov. 2023.

LIPOVETSKY, Gilles. **O Império do efêmero**: a moda e o destino nas sociedades modernas. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

LIPOVETSKY, Gilles. **A felicidade paradoxal**: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

LOPES, José Reinaldo de Lima. Crédito ao consumidor e superendividamento: uma problemática geral. **Revista de informação legislativa**, v. 33, n. 129, jan./mar. 1996.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo, SP: Editora Pedagógica e Universitária, 1986.

LUNA, Sérgio Vasconcelos de. O falso conflito entre tendências metodológicas. **Cad. Pesq.**, v. 66, p. 70-74, ago. 1988.

MANNHEIM, Karl. O problema sociológico das gerações. *In*: FORACCHI, Marialice (org). **Karl Mannheim**: Sociologia. São Paulo. Ática, 1982.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor**. São Paulo: RT, 2011.

MARQUES, Claudia Lima. Prefácio. *In*: DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia. Superendividamento dos consumidores no pós-pandemia e a necessária atualização do Código de Defesa do Consumidor. *In*: MALFATTI, Alexandre David; GARCIA, Paulo Henrique Ribeiro; SHIMURA, Sérgio Seiji (coords.). **Direito do Consumidor**: reflexões quanto aos 167 impactos da pandemia de Covid-19. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2020. v. 1.

MARQUES, Claudia Lima; RANGEL, Andrea Fernandes. **Superendividamento e proteção do consumidor** [recurso eletrônico]: estudos da I e II Jornada de Pesquisa CDEA – Porto Alegre: Editora Fundação Fênix, 2022.

MARQUES, Claudia Lima; BARBOSA, Fernanda Nunes. A proteção dispensada à

pessoa idosa pelo direito consumerista é suficiente como uma intervenção reequilibradora?. **Civilistica.com**, v. 8, n. 2, p. 1–26, 2019. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/430>. Acesso em: 21 nov. 2024.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito processual do trabalho**: doutrina e prática forense, modelos de petições, recursos, sentenças e outros. 21. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARX, Karl. **O Capital**. Condensação de Gabriel Deville. 3. ed. São Paulo: Edipro, 2008.

MASCARO, Sonia de Amorin. **O que é velhice**. São Paulo: Brasiliense, 1997. (Coleção Primeiros Passos).

McCRACKEN, Grant. **Cultura e Consumo**: novas abordagens ao caráter simbólico dos bens e das atividades de consumo. Rio de Janeiro: MAUAD, 2003.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. Rio de Janeiro: Editora Malheiros, 2001.

MELO, Elizabeth (Org.). **Avaliação de políticas sociais**: uma questão em debate. 2.ed. São Paulo: Cortez, 1998.

MENDONÇA, Michele Silveira. **Consumidor Superendividado**: visão sociológica, jurídica e instrumentos de proteção. 2022. 261f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <https://portal.estacio.br/media/3727890/michele-silveira-mendon%C3%A7a.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2024.

MIGUELES, Carmem (org). **Antropologia do consumo**: casos brasileiros. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Rio de Janeiro, RJ: Vozes, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Construção de Indicadores Qualitativos Para Avaliação de Mudanças. **Revista Brasileira de Educação Médica**. v. 33, p. 83-91, 2009.

MONTAIGNE, Michel. **Ensaio**. Livro 1. Tradução de Rosemary Costhek Abílio. 2ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2002

MORAES, Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor**: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. Porto Alegre: Síntese, 1999.

MOREIRA, M. M. Envelhecimento da população brasileira: aspectos gerais. *In*: WONG, Laura de Rodrigues (Org.). **O envelhecimento da população brasileira e o aumento da longevidade**: subsídios para políticas orientadas ao bem-estar do idoso. Belo Horizonte: Cedeplar/UFMG, Abep, 2001, p. 25-56. Disponível em: http://www.abep.nepo.unicamp.br/docs/outraspub/envelhecimento/Env_p25a56.pdf.

Acesso em: 1 dez. 2023.

MOTTA, Alda Britto. Envelhecimento e sentimento do corpo. *In*: MINAYO, Maria Cecília de Souza; MOTTA, Alda Britto (orgs.) **A atualidade do conceito de gerações na pesquisa sobre o envelhecimento**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2010.

MUCIDA, Angela. **Escrita de uma memória que não se apaga - Envelhecimento e velhice**. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

MUNHOL, Maria Elisa. Direitos Humanos e Legislação Específica. *In*: GOMES, Sandra (org). **Políticas públicas para a pessoa idosa: marcos legais e regulatórios**. Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo. São Paulo: Fundação Padre Anchieta, 2009.

MUNIZ DE OLIVEIRA, Mayara; FARIA PEREIRA, Rita de Cássia de; FERREIRA PESSOA, Mariana Pobreza e Consumo: Um estudo sobre o comportamento do consumidor em situação de pobreza. **Research, Society and Development**, v. 8, n. 8, 2019. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560662199003>. Acesso em: 12 jan. 2024.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91601-declara%C3%A7%C3%A3o-universal-dos-direitos-humanos> acesso em: 8 dez. 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Resolução da ONU nº 39/248**, de 16 de abril de 1985. Disponível em: <https://undocs.org/en/A/RES/39/248> Acesso em: 8 dez. 2023

OTTESON, James. **Os fundamentos do Capitalismo**: o essencial de Adam Smith. Tradução de Matheus Pacini, São Paulo: Faro Editorial, 2019.

PADILHA, Valquíria. **Shopping center: a catedral das mercadorias**. São Paulo: Boitempo, 2006.

PAES, Serafim Paz et al. **Envelhecer com cidadania: quem sabe um dia?** Rio de Janeiro: ANG, 2000.

PASCHOARELLI, Rafael. Mentiras socialmente aceitas: financiamento sem juros. **Estadão**, São Paulo, 25 mar. 2021. Disponível em: <https://einvestidor.estadao.com.br/colunas/rafael-paschoarelli/financiamento-sem-juros-existe>. Acesso em: 02 jan. 2024

PASQUALOTTO, Adalberto. Fundamentalidade e efetividade da defesa do consumidor. **Revista de Direitos Fundamentais & Justiça**, n.9, p. 66- 100, out./dez. 2009.

PEDRON, Flávio Quinaud; CAFFARATE, Viviane Machado. Evolução histórica do Direito do Consumidor. **Revista Jus Navigandi**, ano 5, n. 41, maio 2000.

Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/687>. Acesso em: 10 jul. 2022.

PEREZ, Clotilde. **Há Limites para o consumo?** Barueri: Estação das Letras e Cores, 2020.

PERIN JUNIOR, Ecio. **A globalização e o direito do consumidor**: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais. Barueri: Manole, 2003.

PETRY, Alexandre Torres. Mínimo existencial e sua relação com o consumidor. **Revista Da Faculdade De Direito De São Bernardo Do Campo**, v. 19, 2014. Disponível em: <https://revistas.direitosbc.br/fdsbc/article/view/3> Acesso em: 8 dez. 2023

PETRY, Alexandre Torres. Mínimo Existencial e sua Relação com o Direito do Consumidor. **Revista da Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo**, v. 19, 17 mar. 2014.

PINTO, Marcelo de Rezende. **Os Pobres e o Consumo**: uma teoria substantiva da experiência de consumo de eletrônicos. 2009. 314f. Tese (Doutorado Acadêmico em Administração) – Centro de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

PORTILHO, Fátima. **Sustentabilidade ambiental, consumo e cidadania**. 2. ed. São Paul: Cortez, 2018

RIBEIRO, Wagner Costa. A quem interessa a globalização. **Revista Adusp**, p. 18-21, 1995. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/001027063> Acesso em: 19 dez. 2023.

ROCHA, Amélia; SILVA, Enzo. Vulnerabilidade, Pessoa Consumidora e Defensoria Pública: Angústias e Caminhos sobre a difícil conjugação entre direito e a Justiça no “consumo” de todo dia. **Defensoria Pública e a Defesa Constitucional de Grupos Vulneráveis** - Coleção Biblioteca do Estado Defensor, v. 5, p. (54-80) maio 2024.

ROCHA, Carmem Lúcia Antunes. O princípio da dignidade da pessoa humana e a exclusão social. **Revista do Instituto Brasileiro de Direitos Humanos**, v. 2, n. 2, 2001. Disponível em: <https://revista.ibdh.org.br/index.php/ibdh/article/view/29/30> Acesso em: 6 dez. 2023.

ROCHA, Sonia. Pobreza no Brasil – A Evolução de Longo Prazo (1970-2011). **Fórum Nacional – BNDES**, Rio de Janeiro, p. 13-16, maio 2013. Disponível em: <https://www.inae.org.br/estudo/pobreza-no-brasil-a-evolucao-de-longo-prazo-1970-2011/> Acesso em: 14 dez. 2023.

ROCHA, Sônia. **Pobreza no Brasil**: afinal do que se trata? 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

ROSA, Luiz Carlos Goiabeira; BERNARDES, Luana Ferreira; FÉLIX, Vinícius Cesar. O idoso como consumidor hipervulnerável na sociedade de consumo pós-

moderna. **Revista Jurídica da Presidência**, v. 18, n. 116, out./jan. 2017.

ROSA, Maria Virginia de Figueiredo Pereira do Couto et al. **A entrevista na pesquisa qualitativa**: mecanismo para validação dos resultados. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

ROUSSEAU, Jean-Jacques; **Desvaneios do caminhante solitário**. Tradução: Jacira de Freitas e Cláudio A. Reis. São Paulo: Editora Unesp, 2022.

RUA, Maria das Graças. **Análise de Políticas Públicas**: conceitos básicos. Textos elaborados para o Curso de Formação para a carreira de Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental. Brasília: ENAP/Ministério do Planejamento, 1997.

RUA, Maria das Graças. **Políticas públicas**. 3 ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração, UFSC, Brasília: CAPES: UAB, 2014.

SAMPAIO, Marília de Ávila e Silva. **Superendividamento e consumo responsável de crédito** [recurso eletrônico] Ebook. Brasília: TJDFT, 2018.

SANDEL, Michael J. **O que o dinheiro não compra**: os limites morais do mercado. 17. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2022.

SANTOS, Milton. **Pobreza Urbana**. 3. ed. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2009.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único a consciência universal. 30. Ed. Rio de Janeiro: Record, 2000.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição de 1988**. 9 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2011.

SARLET, Ingo Wolfgang. Os direitos fundamentais sociais na constituição de 1988. **Revista Diálogo jurídico**, v. 1, n. 1, 2001. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5307223/mod_resource/content/1/OS%20DIREITOS%20FUNDAMENTAIS%20SOCIAIS%20NA%20CONSTITUI%C3%87%C3%83O%20DE%201988%20-%20INGO%20WOLFGANG%20SARLET.pdf Acesso em: 8 dez. 2023.

SARLET, Ingo Wolfgang. Os Direitos Fundamentais Sociais Na Constituição Brasileira. **Revista Diálogo Jurídico**, Ano I, v. 1, n. 1, 1998.

SCHMIDT NETO, André Perin. Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e classificação. **Revista da SJRJ**, n 26, p. 167-184, 2009.

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores Hipervulneráveis**: a proteção do idoso no mercado de consumo. São Paulo: Atlas, 2014.

SECCHI, Leonardo. **Análise de Políticas Públicas**: diagnóstico de problemas, recomendação de soluções. São Paulo: CENGAGE, 2021.

SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas**: conceitos, casos práticos, questões de concurso. São Paulo: CENGAGE, 2022.

SÊNECA, Lúcio Anneo. **Sobre a Brevidade da vida**. Tradução: Lúcia Sá Rebello, Porto Alegre: L&PM, 2022.

SENNETT, Richard. **A cultura do novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

SILVA, Cristiane Rocha et al. O Uso da Análise de conteúdo como ferramenta para a pesquisa qualitativa: Descrição e aplicação do método. **Rurais agroind.**, v.7, n.1, p. 70-81, 2005. Disponível em:

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 19 ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

SILVA, Joseane Suzart Lopes da; BORJA, Sarah da Silva Falção de Freitas. **Superendividamento dos Consumidores de Boa-Fé**: defesa e educação financeira com o auxílio da Análise Econômica do Direito, do Ministério Público e demais Instrumentos da Política Nacional. São Paulo: Editora Dialética, 2022.

SINGER, Paul. **O Brasil republicano**. Tomo III. São Paulo: DIFEL, 1984.

SODRÉ, Marcelo Gomes. **Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

SOUZA, Celina. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, ano 8, n. 16, jul/dez p. 20-45, 2006.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.

VACCA, Giuseppe. Estado e Mercado, Público e Privado. Trad. Nércia Justum. **Lua Nova**, n. 24, p. 151-164. Set.1991. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ln/a/8B8Z34Hg8BjZSwszMB584st/> Acesso em: 17 jan. 2024.

VIEIRA, Lara Fernandes. **A Dignidade do Consumidor Superendividado**: Estudo à Luz da Lei do Superendividamento. 2022. 261f. Tese (Doutorado Acadêmico em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2022.

VIEIRA, Liszt. **Cidadania e globalização**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

VIEIRA, Tainá Arruda. **A agência de fiscalização de Fortaleza no contexto da dominância financeira**: uma avaliação da política municipal de fiscalização. Dissertação. Universidade Federal do Ceará. 2020.

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, v. 22, n. 44, pp. 203-220, ago/dez. 2014.

VOLPI, Alexandre. **A história do consumo no Brasil**: do mercantilismo à era do foco no cliente. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

WALLERSTEIN, Immanuel. **Capitalismo histórico e civilização capitalista**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2001.

WEBER, Max. **A Ética Protestante e o “Espírito” do Capitalismo**. São Paulo: Edipro, 2020

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015

ZANON, Rodrigo; MORETTO, Antônio; RODRIGUES, Rossana. Envelhecimento populacional e mudanças no padrão de consumo e na estrutura produtiva brasileira. **R. Bras. Est. Pop.**, v. 30, Sup., 545-546, 2013.

ZOUAIN, Deborah Moraes; BARONE, Francisco Marcelo. Excertos sobre políticas públicas de acesso ao crédito como ferramenta de combate à pobreza e inclusão social: o microcrédito na era FHC. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 2, p. 369-80, mar./abr. 2007.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO DOS CONSUMIDORES**DADOS PESSOAIS**

1.Nome 2.Nacionalidade 3.Idade 4.Sexo 5.Escolaridade 6.Naturalidade 7.Endereço

DADOS RESIDÊNCIAIS

5. A casa em que você reside é:

- Emprestada ou cedida Alugada
 Própria em pagamento. Própria já quitada

DADOS PROFISSIONAIS

Profissão _____

Aposentado sim() não ()

Renda :

- Até 02 salários-mínimos de 05 até 08 salários-mínimos
 de 03 até 05 salários-mínimos Superior a 08 salários-mínimos

ASSISTÊNCIA SOCIAL

É Beneficiário de algum programa do governo:

- BPC Bolsa família Outros _____

INFORMAÇÕES FAMILIARES

Estado civil:

- Solteiro(a) Casado(a) União Estável Divorciado(a) Viúvo(a)

Com quem você mora?

- Sozinho companheiro(a) Filhos Parentes Amigos
 Empregados domésticos Outros

Quantas pessoas moram com você?

- 1 pessoa 2 pessoas 3 pessoas 4 ou mais

Tem filhos? Quantos?

SIM NÃO

1 Filho 2 Filhos 3 Filhos 4 filhos ou mais.

APÊNDICE B - PERGUNTAS NORTEADORAS DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS COM CONSUMIDORES

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Apresentação da pesquisa (objeto de estudo/objetivo Geral)

Informações sobre o sigilo da identidade

Preenchimento do Termo de consentimento livre e esclarecido

Agradecimentos

Resolução do questionário socioeconômico

1 Qual a motivação para adesão ao crédito ao consumo, em benefício próprio ou de terceiros?

1.1. Você refletiu sobre outra(s) alternativa(s) em vez de pedir crédito?

1.2. Desde quando você utiliza essa estratégia de adesão de crédito de consumo?

2. O que você entende por superendividamento?

2.1. Você considera que essa situação/condição traz alguma repercussão na sua vida?

3. Qual valor você compreende como suficiente para assegurar o direito à saúde, à alimentação e à moradia?

4. Você sabe que pode negociar com seu(s) credor(es)?

4.1. Como você negociou?

4.2. Por intermédio de quem?

5. Considerando que você fez a primeira adesão ao crédito em ----- qual(is) fator(es) entende como diferencial(is) para a sua situação atual aos ----- anos?)

APÊNDICE C – PERGUNTAS NORTEADORAS DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS COM ATORES POLÍTICOS

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Apresentação da pesquisa (objeto de estudo/objetivo Geral)

Informações sobre o sigilo da identidade

Preenchimento do Termo de consentimento livre e esclarecido

Agradecimentos

PERGUNTAS NORTEADORAS

1 - Você julga que existem desafios e/ou obstáculos na execução da política pública de proteção e defesa do consumidor? Na sua visão, quais seriam os 3 principais?

2 - Quais ações são executadas no fluxo de implementação da política pública de proteção e defesa do consumidor, no Município de Fortaleza, visando garantir a proteção do consumidor na velhice?

3 - Quais medidas previstas na política pública de proteção e defesa dos consumidores foram implementadas e estão sendo executadas a fim de coibir situações de superendividamento no Município de Fortaleza?

3 - Poderia elencar 3 sugestões para melhorar a execução dessa política?

ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



UECE- Universidade Estadual do Ceará

Termo de consentimento livre e esclarecido

Você está sendo convidado(a) a participar de uma entrevista sobre velhice, consumo e superendividamento. A entrevista será realizada por Maria Sinhá Granja Diógenes Neta, aluna do mestrado em políticas públicas da UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ- UECE, sob orientação da Prof.^a Dra. Ana Carolina Farias Almeida da Costa. O objetivo desta entrevista é compreender a relação e os eventuais impactos entre o superendividamento dos idosos e a fruição dos seus direitos sociais (com ênfase para a saúde, a alimentação e a moradia), a fim de possibilitar um embasamento teórico para a investigação da Política Pública de Proteção e Defesa dos Consumidores no Município de Fortaleza.

A entrevista será realizada em um único encontro, no local e horário que você determinar. Sua participação é voluntária e livre de qualquer benefício financeiro. Você é livre para recusar-se a participar ou interromper a entrevista a qualquer momento.

Garantimos que seu nome não será divulgado, sendo mantido o mais rigoroso sigilo mediante a omissão de informações que permitam identificá-lo(a). As informações serão gravadas digitalmente ou transcritas, durante a entrevista, para garantir uma maior fidelidade em seu registro. Você poderá receber esclarecimentos antes, durante e após a finalização do processo.

Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com os(as) entrevistadores(as) e a outra com você.

Eu, _____, portador(a) do documento de identidade _____, fui informado(a) dos objetivos desta entrevista de maneira clara e declaro que concordo participar.

Assinatura do entrevistado

Assinatura do entrevistador

Fortaleza, ____ de _____ de 2024.