



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO NORTE DO TOCANTINS
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE ARAGUAÍNA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE CULTURA E
TERRITÓRIO**

RENATA AGUIAR DE VASCONCELOS

**PROCON E AS DEMANDAS CONSUMERISTAS: ASPECTOS DA LUTA EM
DEFESA DO CONSUMIDOR IDOSO EM ARAGUAÍNA NO PERÍODO DE 2018 A
2020**

**ARAGUAÍNA – TO
2022**

RENATA AGUIAR DE VASCONCELOS

PROCON E AS DEMANDAS CONSUMERISTAS: ASPECTOS DA LUTA EM
DEFESA DO CONSUMIDOR IDOSO EM ARAGUAÍNA NO PERÍODO DE 2018 A
2020.

Dissertação apresentada à Universidade Federal do Norte do Tocantins - UFNT, como parte das exigências do Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Estudos de Cultura e Território, turma 2020-2022, linha 1, como requisito para a obtenção do título de Mestre.

Orientador: Profº Dr. Elias da Silva

ARAGUAÍNA – TO
2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

A282p AGUIAR DE VASCONCELOS, RENATA.
PROCON E AS DEMANDAS CONSUMERISTAS:: ASPECTOS
DA LUTA EM DEFESA DO CONSUMIDOR IDOSO EM ARAGUAÍNA
NO PERÍODO DE 2018 A 2020. . / RENATA AGUIAR DE
VASCONCELOS. – Araguaína, TO, 2022.

120 f.

Dissertação (Mestrado Acadêmico) - Universidade Federal do
Tocantins – Câmpus Universitário de Araguaína - Curso de Pós-
Graduação (Mestrado) em Estudo de Cultura e Território, 2022.

Orientador: ELIAS DA SILVA

1. Consumidor. 2. Idoso. 3. Territorialidades (i)materiais. 4.
PROCON. I. Título

CDD 306

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de
qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que
citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime
estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da
UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

RENATA AGUIAR DE VASCONCELOS

PROCON E AS DEMANDAS CONSUMERISTAS: ASPECTOS DA LUTA EM DEFESA DO CONSUMIDOR IDOSO EM ARAGUAÍNA NO PERÍODO DE 2018 A 2020.

Trabalho de qualificação apresentado à Universidade Federal do Norte do Tocantins - UFNT, como parte das exigências do Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Estudos de Cultura e Território, turma 2020-2022, linha 1, como requisito para a obtenção do título de Mestre.

COMISSÃO JULGADORA:

Elias da Silva

Prof. Dr. ELIAS DA SILVA – UFNT (Orientador)

Consentimento eletrônico digitalizado



ELIAS APARECIDO BAZZOLI
CPF: 35.041.7133-2392-00-0200
Verifique em <https://veriff.indicaf.br>

Prof. Dr. JOÃO APARECIDO BAZZOLI – UFT (Examinador)

Consentimento eletrônico digitalizado



JOÃO APARECIDO BAZZOLI
CPF: 35.041.7133-2392-00-0200
Verifique em <https://veriff.indicaf.br>

Profa. Dra. SARIZA OLIVEIRA CAETANO VENÂNCIO – UFNT (Examinadora)

Dedico este trabalho a minha mãe, que é
minha base e auxílio em minha trajetória
de vida.

AGRADECIMENTO

Primeiramente agradeço Àquele que é o fundamento da minha vida, então, agradeço a Deus pelo dom da vida e por fazer-me trilhar caminhos os quais têm formado a pessoa que sou. Agradeço também aos meus familiares por acompanharem a minha trajetória de vida; neste ponto ressalto minha mãe que nunca mediu esforços para auxiliar-me, e ao meu irmão mais novo Caio César por sempre apoiar-me em tudo; também a minha tia Nilza e meu primo Vinícius Cantuares por a todo momento cederem espaço físico em sua casa para que eu pudesse estudar. Além disso, aos meus amigos que continuamente incentivam-me a crescer e buscar meus sonhos e por darem suporte em todas as minhas conquistas; agradeço, de forma especial, ao Mestre João Antônio por cada auxílio prestado desde as aulas como aluna especial, em outro programa, até o final deste mestrado; bem como aos meus amigos e irmãos Keilliany Kellen e André Vinícius pela ajuda não somente nestes dois anos, contudo por acreditarem em mim todo o tempo. Sou extremamente grata ao meu orientador, Doutor Elias da Silva, que cuidou com muito apreço de todo o trabalho e que auxiliou-me no intuito de termos um resultado para além do que eu imaginava; estendo também minha gratidão ao PPGCULT por possibilitar a convivência com pessoas de diferentes áreas de formação, agregando conhecimento não somente a esta dissertação, mas à vida. Neste mestrado formou-se o grupo “estrelinhas” composto por grandes amigos que tive a honra de relacionar-me, Cristiane Dias, Felipe Oliveira, Rodrigo Reis e Rômulo Castro, com eles pude sorrir, chorar e ganhar forças para avançar nas minhas pesquisas e estudos. Sendo assim, agradeço a cada um que direta ou indiretamente auxiliaram-me nessa construção.

"sonho que se sonha só é só um sonho que se sonha só, mas sonho que se sonha junto é realidade". Raul Seixas

RESUMO

A presente pesquisa buscou desenvolver-se a partir da necessidade de oferecer um olhar acadêmico sobre as demandas consumeristas dos idosos, no âmbito de atuação do PROCON de Araguaína - TO, e também focar nos empréstimos consignados junto aos agentes financeiros, no período de 2018 a 2020. Nesse intervalo percebeu-se um aumento significativo de processos administrativos abertos por idosos. Essas demandas expõem esses sujeitos a transtornos de vários tipos, tais como: situação de desinformação, exploração financeira, violação de direitos consumeristas, desconforto de deslocamentos físicos, além de gastos na resolução de problemas oriundos destes empréstimos consignados. Esse leque de situações pode ser conduzido sob conceitos de territorialidades (i)materiais, que se dão no âmbito das práticas cotidianas nas várias esferas da vida social. Neste sentido, nosso esforço de abordagem é concebido no âmbito das territorialidades (i)materiais, em um empenho no diálogo teórico das demandas envolvendo idosos e empréstimos consignados, que originaram processos no âmbito do PROCON de Araguaína. A presente pesquisa visou analisar e apontar algumas das implicações oriundas dos processos envolvendo consignados, como também questões próprias que dizem respeito ao público de consumidores idosos. Percebemos que os sujeitos idosos possuem características próprias enquanto grupo de consumidores distintos, que os colocam em situação de vulnerabilidade frente às práticas de mercado.

Palavras-chave: Consumidor. Idoso. Territorialidades (i)materiais. PROCON.

ABSTRACT

The present research sought to develop from the need to offer an academic look at the consumerist demands of the elderly within the scope of PROCON's performance of Araguaína-TO, and focus on payroll loans with financial agents, from 2018 to 2020. In this period, a significant increase in administrative processes filed by the elderly. These demands expose these subjects to various types of inconvenience, such as: lack of information, financial exploitation, violation of consumerist rights, discomfort of physical displacements, in addition to spending on solving problems arising from these payroll loans. This range of situations can be conducted under concepts of (i) material territorialities, which occur within the scope of everyday practices in the various spheres of social life. In this sense, our approach effort is conceived within the scope of (i) material territorialities in a commitment to the theoretical dialogue of the demands involving the elderly and payroll loans, which originated processes within the scope of PROCON of Araguaína. This research aimed to analyze and point out some of the implications arising from the processes involving consignment, as well as specific issues that concern the public of elderly consumers. We noticed that elderly subjects have their own characteristics as a group of distinct consumers, which put them in a situation of vulnerability in the face of market practices.

Keywords: Consumer. Elderly. (I)material territorialities. PROCON

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Mapa da circunscrição territorial do PROCON de Araguaína.....	37
Ilustração 1 - Fachada do prédio do PROCON na cidade de Araguaína.....	38
Ilustração 2 - Guichê de atendimento do PROCON no É PRA JÁ de Araguaína....	39
Ilustração 3 - Sala de atendimento da triagem.....	40
Ilustração 4 - Sala de atendimento.	42
Ilustração 5 - Sala de espera para audiências de conciliação.....	44
Ilustração 6 - Sala de Audiência de Conciliação.	45
Ilustração 7 - Cartório do PROCON de Araguaína.	46
Ilustração 8 - Fiscalização de Araguaína em atuação.	49
Ilustração 9 - Palestra na UMA-UFT (Universidade da Maturidade da Universidade Federal do Tocantins) em Araguaína.	50
Ilustração 10 - PROCON Itinerante na cidade de Ananás – TO.	51

GRÁFICOS

Gráfico 1 - Quantidade de atendimento dos anos de 2018 a 2020.....	62
Gráfico 2 - Percentual de atendimentos feitos em 2018.....	64
Gráfico 3 - Percentual de atendimentos feitos em 2019.....	67
Gráfico 4 - Percentual de atendimentos feitos em 2020.....	69
Gráfico 5 - Total de bancos reclamados de 2018 a 2020 junto ao PROCON de Araguaína.....	77
Gráfico 6 - Quantitativo de satisfação de atendimento do PROCON.....	86

QUADROS

Quadro 1 - Percentual dos atendimentos da circunscrição do PROCON de Araguaína referente ao ano de 2018.....	63
Quadro 2 - Percentual dos atendimentos da circunscrição do PROCON de Araguaína referente ao ano de 2019.....	66
Quadro 3 - Percentual dos atendimentos da circunscrição do PROCON de Araguaína referente ao ano de 2020.....	68
Quadro 4 - Atendimentos em somatória das cidades dos anos de 2018 a 2020.	70
Quadro 5 - Quanto ao ano de nascimento, cidade natal e tipo de aposentadoria.....	72
Quadro 6 - Variáveis: moradia, grau de instrução, poder aquisitivo, direitos do consumidor.	73
Quadro 7 - Grau de escolaridade dos 30 idosos entrevistados.....	79
Quadro 8 - Renda mensal dos 30 idosos entrevistados.	83

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACIARA	Associação Comercial e Industrial de Araguaína
ADCT	Ato das Disposições Transitórias
AAR	Atendimento com Abertura de Reclamação
CAIC	Centro de Atenção Integral à Criança e ao Adolescente
CIRETRAN	Circunscrição Regional de Trânsito de Araguaína
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal
CLT	Consolidações de Leis Trabalhistas
COVID	<i>(co)rona (vi)rus (d)isease</i> , o que na tradução para o português seria "doença do coronavírus"
CIP	Carta de Informação Preliminar
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
DETRAN/TO	Departamento Estadual de Trânsito
É PRA JÁ/TO	Serviço de Atendimento ao Cidadão do Governo do Tocantins.
FACDO	Faculdade Católica Dom Orione
IGEPREV	Instituto de Gestão Previdenciária do estado do Tocantins
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
IRDR	Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
MATOIIBA	Maranhão, Tocantins, Piauí e Bahia
MP	Ministério Público
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
OMS	Organização Mundial de Saúde
PPGCULT	Programa de Pós-Graduação em Estudos de Cultura e Território
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
SUDAM	Superintendência de Desenvolvimento da Amazônia

UMA	Universidade da Maturidade
UNITINS	Universidade Estadual do Tocantins
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
ONU	Organização das Nações Unidas

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	15
2. O PROCON NO ÂMBITO GERAL E SUA IMPORTÂNCIA QUANTO AO OBJETO DE PESQUISA.....	22
2.1 O PROCON como política de Estado e territorialidade (i)material jurídico de garantia dos direitos do consumidor na atuação regional de Araguaína.	22
2.2 O contexto histórico/territorial de criação e instalação do Procon em Araguaína	28
2.2.1 Araguaína como polo regional norte tocaninense prestador de serviços, comércio e indústria	32
2.3 Araguaína como demanda local/regional de importância à atuação do Procon.....	36
2.3.1 Atendimento	39
2.3.2 Audiência de Conciliação.....	42
2.3.3 Cartório	45
2.3.4 Julgamento	46

2.3.5 Fiscalização.....	47
2.3.6 Educação para o Consumo	49
2.3.7 Procon itinerante	51
2.3.8 Atendimento do PROCON no período pandêmico da COVID-19	52
3. O SEGMENTO IDOSO EM SUAS DEMANDAS CONSUMERISTAS DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NO ÂMBITO DE ATUAÇÃO DO PROCON REGIONAL DE ARAGUAÍNA	54
3.1 A pesquisa de campo e os reflexos causados pela pandemia do novo Covid-19.....	55
3.2 O segmento idoso e suas demandas consumeristas no contexto de atuação do PROCON de Araguaína.	58
3.3 Características específicas das demandas do segmento idoso quanto à origem, faixa-etária, grau de instrução, poder aquisitivo e direitos do consumidor	70
3.4 O consumidor idoso e suas dificuldades quanto à assimilação e nas práticas cotidianas.....	86
4. OS IDOSOS DA PESQUISA NO CONTEXTO TERRITORIAL ARAGUAINENSE: DA ABSTRAÇÃO CONCEITUAL À DIMENSÃO PRÁTICA EM APROXIMAÇÃO ÀS TERRITORIALIDADES (I) MATERIAIS.....	92
4.1 Os idosos da pesquisa no contexto territorial araguainense	92
4.2 Práticas e dissabores das lutas dos idosos como percursos de aproximações às territorialidades (i)materiais.....	96
4.3 A tecnologia na perda de territorialidade (i)material: depoimento dos idosos quanto ao grau de instrução e desinformação referentes aos direitos do consumidor.	100
4.4 O PROCON regional de Araguaína na possibilidade de melhorias no atendimento ao segmento idoso.....	104
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	111
REFERÊNCIAS.....	114
ANEXOS.....	119

1. INTRODUÇÃO

Segundo a Organização Mundial da Saúde, são consideradas idosas as pessoas com 60 anos de idade ou mais. Tais sujeitos têm desafios de vida próprios de sua idade, e essas dificuldades podem se desdobrar de diferentes formas. Em um mundo cada vez mais globalizado, em que as tecnologias estão em constante mutação, o idoso acha-se, em muitas situações, deslocado. Do mesmo modo, a ação de idosos em contratarem produtos e serviços de consumo, mediante o uso de novas tecnologias, também pode trazer uma série de problemas a esse público.

É possível observar que a crescente demanda envolvendo idosos e empréstimos consignados traduz bem boa parte dos problemas enfrentados por esse grupo. Tais adversidades, em muitas situações, originam processos judiciais, ou mesmo processos administrativos no âmbito do PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), o que pode ser constatado inclusive no âmbito local.

Dentro desta sistemática a presente pesquisa buscou analisar as demandas consumeristas de idosos acima de sessenta anos, tanto da cidade de Araguaína como das outras 14 cidades de circunscrição do PROCON, tomando como base os empréstimos consignados junto às agências bancárias de Araguaína e demais cidades da região de delineamento do PROCON, no período de 2018 a 2020; verificando as situações de vulnerabilidade a respeito de: informações em geral, grau de instrução, poder aquisitivo, origem e direitos do consumidor.

Objetivou-se apresentar os principais problemas que esses indivíduos enfrentam no que tange às relações de consumo e, em específico, referentes à questões envolvendo consignados e agentes financeiros.

A relação de consumo é composta por consumidor e fornecedor. O consumidor pode ser entendido como toda pessoa física ou jurídica que adquire um produto ou serviço enquanto destinatário final, conforme descrito no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor Brasileiro. Da mesma forma, O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 3º, diz que fornecedor é toda pessoa física ou jurídica que presta serviço ou comercializa produtos. Na relação entre consumidor e fornecedor, o consumidor é considerado vulnerável, ou seja, encontra-se em um estado de perigo, conforme elencado no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (1990).

É importante destacar que o Código de Defesa do Consumidor, como o próprio nome diz, foi criado para proteger consumidores, que são considerados como pessoas vulneráveis. Porém, é necessário observar alguns desses compradores como detentores de uma suscetibilidade mais potencializada, em decorrência de suas características e necessidades próprias, como é o caso dos clientes idosos, considerados hipervulneráveis, como ressalta Cláudia Marques (2012):

Existem no ordenamento pátrio uma série de leis especiais que regulam as situações de vulnerabilidade potencializada ou agravada, de grupos de pessoas (idosos, crianças e adolescentes, índios, estrangeiros, pessoas com necessidades especiais, doentes etc.). A estes grupos de pessoas é destinado o conceito de hipervulnerabilidade, pois também atuam na sociedade como consumidores e merecendo proteção especial pela legislação (MARQUES, 2012, p.41).

Concorda com essa reflexão a autora Karla Pinto (2017, p. 32), pois essa autora relata ser a hipervulnerabilidade “um conceito implícito no ordenamento jurídico brasileiro delineado pelos princípios constitucionais para garantir os direitos fundamentais do consumidor idoso”. Logo, esse indivíduo deve ter uma proteção mais diferenciada por parte do Código de Defesa do Consumidor e demais leis consumeristas.

O que se percebe na prática é que há a necessidade de uma proteção particularizada para o consumidor idoso, pois muitos deles tornam-se alvo de práticas desonestas de fornecedores no mercado de consumo, ou seja, encontram-se desprovidos de informações referentes aos serviços e produtos, exigindo a proteção do Estado e da família contra abusos corriqueiros. Essa afirmação genérica pode ser comprovada ao observarmos a considerável movimentação de processos envolvendo pessoas acima de 60 anos de idade, quanto a empréstimos consignados, o que nos levou ao interesse em analisar essas questões.

Entendemos que o consumo de produtos e serviços é uma realidade vivida, e os problemas que surgem a partir das relações de consumo também. Nessas relações e nas práticas inerentes ao ato de consumir, é possível fazer diálogos entre o consumo e as concepções de territorialidades (i)materiais com os autores (RAFFESTIN, 1993), (SAQUET, 2007), (HAESBAERT, 2007). Neste sentido, segundo Claude Raffestin (1993), o território pode ser observado e analisado a partir das relações de poder, sendo o precursor de ligações afetivas e identitárias entre

grupos com o espaço. Logo, o ato de consumir situa-se em espaços e traz implicações identitárias, na medida que é possível observar formas e padrões de grupos específicos de consumidores, como é o caso dos idosos.

De acordo com Rogério Haesbaert (2007), o território está intimamente relacionado com uma ideia de Poder, sendo esse implícito, simbólico ou de apropriação, demonstrando, desta forma, que o território vai além do território material. De maneira mais aprofundada podemos também citar Marcos Aurélio Saquet (2007), que traz contribuições significativas no que se refere ao tempo, ao espaço e ao território, o qual nos apresenta o território através da ação da Economia, da Política e da Natureza, ressaltando que o território também é composto por relações, defendendo que ele é (i)material, processual e relacional.

É possível perceber, em um primeiro momento, que a vulnerabilidade é inerente aos consumidores de modo geral, tal fragilidade se potencializa em relação aos consumidores idosos, tendo em vista as características próprias deste grupo de sujeitos, que se materializa pela dificuldade de acompanhar novas tecnologias e delas dispor para contratar produtos ou serviços. Da mesma forma, nos últimos anos, percebeu-se uma elevação expressiva de problemas envolvendo idosos e empréstimos consignados, inclusive no âmbito local. O PROCON de Araguaína em específico tem recebido muitas reclamações, em que consumidores idosos apontam a existência de empréstimos fraudulentos atrelados às suas respectivas aposentadorias, razão pela qual recorrem ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) para tentarem cancelar tais empréstimos.

No Brasil os consumidores se encontram amparados por leis consumeristas e também pelo PROCON que, por sua vez, também existe no Estado do Tocantins e na cidade de Araguaína conforme já mencionado. Araguaína ocupa uma posição importante dentre os polos regionais de desenvolvimento do Estado e, por isso, também acaba atendendo outras cidades adjacentes. A cidade também concentra o maior número de agentes financeiros da região do norte tocantinense, logo recebe o maior fluxo de demanda quanto aos empréstimos consignados aos idosos.

Deste modo, nossa metodologia de pesquisa se desenvolveu de forma quali quantitativa, conjuntamente com os dados quantitativos por meio dos processos impetrados pelos idosos junto ao PROCON, no período entre 2018 e 2020, uma vez que eles contraíram empréstimos consignados com agentes financeiros tanto de

Araguaína como de outras cidades da região de circunscrição jurídica do PROCON. Demos importância às impressões colhidas por parte desse grupo através de suas angústias, ansiedades e exploração de sua boa fé, além da dificuldade de assimilação de conhecimento tecnológico, dada à faixa etária e ao grau de instrução; portanto, desenvolvemos as entrevistas por meio telefônico na qual as perguntas foram feitas conforme o anexo I. Os sujeitos entrevistados responderam por meio de questionário qualitativo aplicado aleatoriamente, sendo que em cada pergunta feita era anotado o que eles informavam, bem como nas questões subjetivas, reiteradamente por telefone.

Trilhando uma via interdisciplinar, conforme Olga Pombo (2005), consideramos as convergências de discursos que se fazem necessárias, tais como: como aspectos históricos, culturais, geográficos e do direito quanto à produção de reflexão acerca das demandas consumeristas dos idosos de Araguaína, no âmbito de proteção dos seus direitos exercidos junto ao PROCON, que estão vinculados à cultura e à territorialidade como conceitos. Além disso, também outras áreas estão relacionadas como direito do consumidor, território e identidades.

Para estabelecermos proporcionalidades associadas às impressões de ordem subjetiva, levantamos informações em relação à origem, a residência, o grau de instrução escolar, a faixa-etária, o poder aquisitivo, a localização, os conhecimentos tecnológicos e os direitos do consumidor. Quanto ao aspecto qualitativo, em virtude do grande número de processos acionados junto ao PROCON, abordamos de forma aleatória alguns consumidores idosos na intenção de coletarmos impressões quanto aos dilemas enfrentados por eles nesse segmento tanto no que tange aos déficits de informações necessárias quanto ao manuseio de equipamentos bancários, por exemplo, caixas eletrônicos e informações contidas nos contratos de consignados, que quase sempre são de difícil leitura e inteligíveis, devido ao vocabulário técnico-financeiro e jurídico.

A partir das impressões que foram colhidas também indagamos os idosos sobre suas impressões quanto ao PROCON, isto é, sobre o grau de satisfação e/ou insatisfação na esfera do atendimento e garantia dos direitos desses consumidores. Por fim, verificamos as impressões dessa parcela de cidadãos em relação ao acesso, aparentemente fácil, oferecido pelo setor bancário e a defasagem dos conhecimentos adquiridos com relação a eles, ao longo da vida. Principalmente

quando se trata das novas tecnologias, já que muitas máquinas tecnológicas são aparelhos procurando quantificar suas práticas inerentes ao setor bancário.

Aproximamos nossos dados, referentes às impressões do direito dos consumidores idosos, ao pensamento de Geertz (2009) quanto ao direito, pois para esse autor o direito deve estar propenso às sensibilidades dos saberes locais, uma vez que o mesmo é um fator cultural bem como a arte, a cultura e a religião, devendo estar atrelado ao senso comum, sendo assim, ao “sentido de justiça” que deve ser especificamente local (GEERTZ, 2009, p. 260). A princípio, entendemos que o Mercado de Consumo, dentro de sua atuação, deve desenvolver um olhar sensível às particularidades dos sujeitos idosos, além de entender que existem fatores locais no que concerne aos tipos de consumidores, que também devem ser levados em consideração.

Quanto à premissa local, que iremos aprofundar posteriormente, percebemos que a maioria dos abusos cometidos contra consumidores idosos, a partir da pesquisa documental no âmbito do PROCON de Araguaína, em relação a empréstimos consignados, desenvolve-se a partir da exploração da falta de conhecimento desses sujeitos sobre as novas tecnologias, dentre outros fatores, pois levam a crer que, de fato, o Direito deve dar maior respaldo a esse grupo de consumidores.

É importante mencionar também alguns problemas que dificultaram a produção da pesquisa de campo. Visto que esta etapa do trabalho foi desenvolvida em período pandêmico, oriundo da propagação do vírus da COVID-19. Tal situação impossibilitava muitas visitas aos idosos, tendo em vista que estes faziam parte do grupo de risco, podendo sofrer consequências mais graves em caso de infecção pelo vírus. Isso limitou a quantidade de entrevistas, sendo, portanto, os entrevistados no total de 30 (trinta), escolhidos aleatoriamente. Esses encontros eram feitos por meio de ligação telefônica, e os entrevistados respondiam o questionário e prestavam as informações, que, por sua vez, eram transcritas. Tudo para possibilitar a pesquisa de campo, na intenção de que os idosos não corressem qualquer risco decorrente de entrevistas presenciais.

No presente trabalho foram utilizados dados considerados pessoais, segundo a lei. No entanto, estas informações foram coletadas unicamente com propósitos acadêmicos, de modo a evidenciar com mais acurácia uma análise das demandas

dos idosos frente aos empréstimos consignados. Neste estudo os dados pessoais estão protegidos nos termos do que estabelece a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), nº 13.709, do ano de 2018. Em conformidade com a legislação vigente, a norma menciona a clareza da boa-fé expressa ao solicitar autorização evidente e clara do informante, na certeza de que seus dados, qualificados como pessoais, conforme aponta o art. 2º, serão protegidos na corrente pesquisa.

Posto isso, em função do sigilo, não iremos utilizar o nome dos entrevistados, mas faremos uso de pseudônimos para referenciar suas falas. Sendo assim, iremos citá-los com as letras do alfabeto de A a Z, resguardando o sigilo destes entrevistados que se encontram amparados por lei.

A presente dissertação evidencia os principais aspectos no campo das práticas culturais, tais como territorialidades (i)materiais do segmento de consumidores idosos, referente a empréstimos consignados no âmbito de atuação do PROCON de Araguaína. Tendo como objeto de estudo as seguintes demandas, a saber, a falta de informações técnicas, os abusos dos seus direitos, a limitação quanto à localização e ao acesso, a faixa-etária, o poder aquisitivo e o grau de instrução, considerando-se que por essas situações são considerados hipervulneráveis, além de evidenciar um panorama geral com relação à proteção do segmento de idosos no âmbito local/regional.

Este conjunto de situações verificáveis de análise deve nortear nosso campo de pesquisa tanto do ponto de vista das informações de forma quantitativa quanto qualitativa. As variáveis consideradas nas análises que aqui propomos, com a aproximação ao nosso aporte teórico dessas práticas, no âmbito das territorialidades (i)materiais, são situações motivadoras nos recursos de acionamento junto ao PROCON, de forma que a busca pelos direitos do consumidor seja justificada nas demais demandas acima verificadas.

Como recorte temporal da investigação, consideramos os casos referentes aos empréstimos consignados no período entre 2018 e 2020. Sendo 83 atendimentos feitos no ano de 2018, em que 20 deles corresponderam aos idosos, os de 2019 somam o total de 103 atendimentos, sendo 55 de idosos e os de 2020 no total de 84, sendo 39 de idosos. No período em questão, dos 270 atendimentos efetuados, 114 foram de idosos, o que corresponde ao percentual 42,22% dos atendimentos. Tais anos foram escolhidos a título de recorte, tendo em vista as

crescentes demandas no PROCON do Tocantins, inclusive evidenciadas pela própria superintendência geral do órgão. Em se tratando de uma pesquisa de campo que tem como premissa tanto investigação qualitativa quanto quantitativa, houve a necessidade de delimitar e elencar períodos específicos.

Todavia, estas situações estão associadas à aquisição de novas necessidades, de novos caminhos de vida e de novas tecnologias, frente ao contexto de imperativos da atual ordem social que foi agravada ainda mais pela COVID-19, já que por causa da pandemia houve o cerceamento de acessos tanto físicos quanto virtuais, considerando o baixo grau de urbanização ainda predominante na região de Araguaína e a necessidade de muitas novas aprendizagens para todos os segmentos da sociedade, particularmente para os idosos.

Partindo desse cenário, a presente pesquisa busca desenvolver-se mantendo por foco os idosos e suas demandas envolvendo empréstimos bancários, muitas vezes fraudulentos. Para tal, esta dissertação busca elucidar um estudo sobre os aspectos regionais das práticas de consumos dos idosos e seus problemas com consignados, transformados em processo administrativo no âmbito do PROCON de Araguaína.

A contextualização geral dos temas no segundo capítulo apresentará o PROCON como uma territorialidade jurídico/estatal de garantia dos direitos do consumidor nos diversos níveis dos estados brasileiros, particularmente no âmbito jurisdicional regional de Araguaína. Em seguida, no terceiro capítulo, abordaremos o segmento 'idoso' em suas demandas consumeristas junto ao PROCON, referentes a empréstimos consignados nas seguintes situações: origem e residência, instrução escolar, faixa-etária, poder aquisitivo e direitos do consumidor; no capítulo em questão também serão compartilhados os dados levantados através das entrevistas. Por fim, no capítulo quarto, será evidenciada a análise do conceito de territorialidades (i)materiais, a partir dos dados levantados no segundo capítulo, em uma aproximação teórica das variadas práticas vividas pelos consumidores idosos incluindo suas trajetórias, conhecimentos, origem, poder aquisitivo e direitos. Neste contexto, buscaremos apresentar e expor reflexões diante da realidade obtida através das entrevistas e pesquisas documentais em uma aproximação com as territorialidades (i)materiais.

2. O PROCON NO ÂMBITO GERAL E SUA IMPORTÂNCIA QUANTO AO OBJETO DE PESQUISA.

Pela abordagem do trabalho faz-se necessário algumas considerações iniciais a respeito do PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), tendo em vista que trata-se de um órgão de defesa dos consumidores e suas relações de consumo. Pois, o consumo se encontra presente em nosso cotidiano das variadas formas, e está intimamente relacionado à ação da globalização e do sistema capitalista do qual vivemos.

Dentro dessa perspectiva, em um primeiro momento, é possível observar as relações de consumo como processos que envolvem o exercício do poder, tendo em vista que a relação de consumo em si também implica na existência de conflitos entre consumidores e fornecedores. A lei brasileira tende a considerar o consumidor como a parte vulnerável da relação de consumo, frente ao poder exercido pelos fornecedores de produtos e serviços, e, portanto, torna necessário leis que amparem os sujeitos consumidores diante dos prováveis problemas que possam surgir em virtude de possíveis conflitos advindos das relações de consumo.

Dentro do sistema legal de proteção ao consumidor existe o PROCON. O PROCON é uma entidade pública que tem como finalidade a proteção dos consumidores dentro do que estabelece as leis consumeristas e o próprio Código de Defesa do Consumidor do Brasil. No âmbito local existe o PROCON do Estado do Tocantins que, assim como todos os outros PROCONs no Brasil, tem a função básica de fazer cumprir as leis que defendem consumidores, bem como punir fornecedores que desrespeitam tais leis.

Dentro dessa ótica, iremos elucidar de forma mais aprofundada as questões que envolvem consumidores idosos dentro de empréstimos consignados, no âmbito do PROCON de Araguaína.

2.1 O PROCON como política de Estado e territorialidade (i)material jurídico de garantia dos direitos do consumidor na atuação regional de Araguaína.

A relação de consumo não envolve somente práticas inerentes ao ato de consumir, podemos observar outras diferentes formas e diante delas observamos a

utilização do exercício de poder apontado por Haesbaert (2004), que diz respeito tanto ao poder no sentido explícito, de dominação material, quanto ao poder no sentido implícito, de forma simbólica de apropriação. Destacamos que em questões que envolvem consumidores observa-se tanto a sua origem e residência, faixa-etária, poder aquisitivo e graus de conhecimentos adquiridos quanto os seus direitos:

[...] o território, imerso em relações de dominação e/ou de apropriação sociedade-espço, desdobra-se ao longo de um *continuum* que vai da dominação político-econômica mais concreta e funcional à apropriação mais subjetiva e/ou cultural-simbólica (HAESBAERT, 2004, p. 95-96).

É necessário, portanto, observar que as relações de consumo podem ser verificadas também como relações de poder entre fornecedores e consumidores, e essa situação relacional opera no campo das territorialidades (i)materiais de ambas as partes. A relação de consumo é composta pelo consumidor e pelo fornecedor, sendo que o consumidor pode ser conceituado como toda pessoa física ou jurídica que adquire um produto ou serviço, enquanto destinatário final, nos termos do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor Brasileiro (1990). No mesmo sentido, o fornecedor é toda pessoa física ou jurídica que presta serviço ou comercializa produtos, conforme o artigo 3º do referido código.

Sendo assim, na relação de consumo, o consumidor é considerado vulnerável, ou seja, encontra-se em um estado de perigo, conforme o art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (1990). Saquet (2007) conceitua território como um lugar de relações que parte da apropriação e produção do espaço, onde o território tem múltiplas variáveis, podendo ser de forma (i)material quanto ao espaço de vida, ao produto e as condições de ações históricas. “O território é processual e relacional, (i)material, com diversidade e unidade, concomitantemente” (SAQUET, 2007, p. 73):

São as relações que dão o concreto ao abstrato, são as relações que consubstanciam o poder. Toda relação social, econômica, política e cultural é marcada pelo poder, porque são relações que os homens mantêm entre si nos diferentes conflitos diários (SAQUET, 2003, p. 23).

Para Saquet (2007), o território tem, portanto, algumas dimensões que são constituídas pelos sujeitos, e nessas múltiplas dimensões são produzidas relações sociais, econômicas, políticas, ambientais e culturais, no que ele formula como a

equação EPCN. As apropriações do ambiente não se resumem somente à parte material da terra, mas se encontram também em territorialidades (i)materiais de poder:

[...] quando é meio e objeto de trabalho, de produção, de trocas, de cooperação. O território é um produto socioespacial, de relações sociais que são econômicas, políticas e culturais e de ligações, de redes internas e externas que envolvem a natureza. Por esta via o espaço físico entra nas relações e nas estruturas sociais (SAQUET, 2006, p. 76).

O território, então, é uma condição básica nas relações socioespaciais. Saquet afirma que a territorialidade é inerente ao desenrolar das ações diárias que os indivíduos fazem no cotidiano, havendo uma continuidade e descontinuidade no espaço e tempo, sendo essas territorialidades ligadas aos locais de convívio como a igreja, bancos, escolas, trabalho, família dentre outros (SAQUET, 2006). Sendo assim, o território só se efetiva quando os indivíduos são e estão em relação uns com os outros. Desta forma ela é multidimensional, conforme Raffestin (1993):

[...] relação é o ponto de surgimento do poder, e isso fundamenta a sua multidimensionalidade. A intencionalidade revela a importância das finalidades e a resistência exprime o caráter dissimétrico que quase sempre caracteriza as relações (RAFFESTIN, 1993, p. 53).

No âmbito das relações de consumo verificamos o exercício do poder das empresas em relação aos consumidores vulneráveis, dado que essa suscetibilidade se dá de forma ainda mais acentuada quando se trata de consumidores idosos. Observa-se que, segundo o filósofo Michel Foucault, o poder não é algo que possa se adquirir ou compartilhar, não é algo que se guarde ou se deixa escapar, não se encontra concentrado em uma classe ou instituição, o poder se encontra nas relações, sendo o poder exercido: “[...] poder não se dá, não se troca nem se retorna, mas se exerce, só existe em ação, como também da afirmação que o poder não é principalmente manutenção e produção das relações econômicas, mas acima de tudo uma relação de força [...]” (FOUCAULT, 1979, p.99).

Foucault (1979) ressalta, em sua obra *Microfísica do Poder*, que os indivíduos em suas individualidades possuem capacidades de articular, planejar, assim como de influenciar em suas geopolíticas pessoais. Para tanto, não importa quem tem mais ou menos poder e sim quem o exerce. Compreende-se a partir da ideia de Foucault que a sociedade em si funciona como um conjunto de relações, o qual o

poder não é definido por uma apropriação, mas sim em suas manobras, funcionamentos e táticas, desenvolvendo, então, seu exercício.

Deste modo, observa-se que os consumidores idosos que recorrem ao PROCON, por terem seus direitos violados, buscam retomar seus direitos e exercerem seu poder; neste caso, a autoridade de requerer seus direitos que foram outrora violados. Verifica-se que o território nessas demandas tem natureza simbólica (HAESBAERT, 2007, p. 28), ou sentido de territorialidades (i)materiais, passando a ser além de um local em que vive-se para espaços de reconstruções identitárias em função das demandas de interesses sociais. Onde “os objetivos do controle social através da sua territorialização variam conforme a sociedade ou cultura, o grupo e, muitas vezes, com o próprio indivíduo” (HAESBAERT, 2007, p. 22).

Conforme destacado anteriormente, os idosos se encontram em uma situação mais vulnerável e desvantajosa no que toca a relação de consumo, quando comparados aos fornecedores, tomando como base a sua condição biológica, que com o passar do tempo os torna mais frágeis em termos de capacidade motora, de memória e cognitiva.

Dessa maneira, os direitos da pessoa idosa encontram-se reunidos no Estatuto do Idoso, Lei nº10.741, aprovado em 2003, após quase dez anos de sua tramitação no Congresso Nacional. O referido Estatuto regulamenta os direitos das pessoas com idade superior a 60 (sessenta) anos; totalizando 118 artigos que buscam amparar o idoso, enfocando também em direitos específicos para pessoas com idade superior a 80 (oitenta) anos, tendo esse regimento o objetivo de estabelecer, ampliar, regulamentar e esclarecer os direitos das pessoas idosas no país.

Destacamos ainda que, anterior ao Estatuto do Idoso, houve uma conquista para a sociedade instituída na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 230, que depõe que “a família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando a sua participação na comunidade, defendendo a sua dignidade e bem estar e garantindo-lhes o direito à vida” (BRASIL, 1988). Portanto, o idoso possui um tratamento especial no Brasil desde 1988, porém foi especificamente detalhado somente no Estatuto no ano de 2003, garantindo a proteção incondicional do idoso.

Observamos ainda que os idosos ganharam grande amparo de seus direitos no Estatuto do idoso, bem como o de consumidores, que se encontra assegurado no artigo 20º: “O idoso tem direito à educação, cultura, esporte, lazer, diversões, espetáculos, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade” (BRASIL, 2003), onde o idoso possui direito à escolhas de produtos e de serviços que respeitem sua condição diferenciada.

No que se refere à vulnerabilidade especial que o consumidor idoso possui, decorrente de vários fatores que o acompanham, podemos citar os demonstrados por Marcella Paiva Cavalcante: “como problemas de saúde, condição física, dificuldade de ler e interpretar contratos, termos técnicos de difícil compreensão, e fraudes” (CAVALCANTE, 2019, p.10). Desta forma, o consumidor idoso é considerado hipervulnerável nas relações de consumo dentro do cenário consumerista atual.

O Ministério da Saúde (OMS) informou que a quantidade de pessoas idosas com idade superior a 60 anos chegará a 2 bilhões até 2050, podendo o Brasil estar entre o sexto ou quinto país de população mais idosa no mundo. Isto posto, observamos que a sociedade brasileira irá precisar se adequar a esses idosos que serão a grande maioria.

Para tanto, salientamos a quantidade de idosos em nosso país nos anos respectivos de nossa pesquisa, então demonstrado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística)¹; no ano de 2018 o total foi de 6.823.731 idosos, no ano de 2019 de 7.081.680 idosos e em 2020 de 7.349.244 idosos, portanto demonstrando um aumento gradativo anualmente.

Conforme os anos passam a sociedade modifica-se e assume novas formas, trazendo consigo novos aspectos de vida e modos de comportamento, como também a tecnologia que avança dia após dia, por exemplo, os meios de comunicação que crescem rapidamente. Consequentemente nos encontramos bombardeados de informações que se espalham de forma veloz, entretanto com a estimativa de vida cada vez maior e também com tantos afazeres, parece que há menos tempo e as relações das pessoas se tornaram mais difíceis.

[...]O idoso que já defasado de visão e de percepção entra nesse ambiente está muito mais suscetível a erros e fraudes, principalmente com o

¹ Pesquisa realizada pelo site do IBGE: <https://www.ibge.gov.br/>

bombardeio de informações online; típicos desses meios; devendo tudo ser feito rapidamente a fim de que a compra seja efetuada, unindo isso aos sites que muitas vezes já são programados pelas empresas a fim de induzir o consumidor a erro. (PINTO, 2017, p.27).

Conforme Karla Nascimento Pinto (2017), os idosos que tentam se adequar às tecnologias encontram-se muito mais suscetíveis a fraudes, tendo em vista o avanço tecnológico que não permite que esses indivíduos de fato consigam adaptar-se. O que iremos abordar com mais ênfase será sobre as dificuldades que os idosos possuem quando tentam ajustar-se aos mecanismos tecnológicos atuais.

Consoante ao que foi anteriormente colocado, verifica-se que com as inovações tecnológicas e todas as implicações inerentes aos processos de mudanças os idosos têm passado por dificuldades para acostumarem-se às novas facetas do mercado de consumo. A inovação tecnológica e a disseminação de informação geram uma espécie de desterritorialização (i)material e o prosseguimento dessas difusões levam a crer que tudo isso “conduz a uma reterritorialização e, assim, a uma nova territorialização a um novo conjunto de relações frente à exterioridade, à alteridade” (HAESBAERT, 2000, p. 173).

Para Haesbaert (2000), as redes amarram cada vez mais as pessoas ao cotidiano como uma espécie de controle ou descontrole em múltiplas escalas, onde a reterritorialização se torna um processo complexo e é vinculado ao caráter funcional do território. Este autor ainda sugere a modernidade a partir dos processos de territorialização e desterritorialização. Pois compreende o movimento do território como desterritorialidade e reterritorialidade. Em Araguaína e região, por exemplo, com as transformações do território, campo/cidade, houve processos de desterritorialização e reterritorialização dos idosos, havendo, conseqüentemente, perdas (i)materiais.

Sobre os processos de desterritorialização e reterritorialização, Haesbaert (2000, p. 198) aponta que “assim como a modernidade não pode ser definida sem sua contra face, o tradicional, a desterritorialização está indissociavelmente ligada à (re)territorialização, pois na prática proliferam as intersecções e as ambigüidades”. Tais fatores podem ser percebidos ao observarmos os consumidores idosos que buscam adquirir os seus direitos e, desta forma, vemos esse processo de desterritorialização e reterritorialização quando estes mesmos sujeitos que moram no campo precisam se deslocar para a cidade em busca do PROCON, ou um idoso

que mora em cidades vizinhas que precisa deslocar-se para Araguaína para reivindicar os seus direitos.

Ademais, os idosos, em virtude de padrões de consumo e ao não domínio de ferramentas tecnológicas inerentes a esse novo estilo de consumo, são envolvidos nos aspectos da sua desterritorialização (i)material. Raffestin (1993) destaca que o território é criado a partir de um ator sintagmático, onde no nosso contexto dá-se na atuação do Estado por meio do PROCON, que em seus vários níveis de jurisdição territorial no âmbito do estado brasileiro, em sua circunscrição regional de Araguaína, o torna um ator sintagmático quanto às interações com o segmento idoso de nossa abordagem. Com o objetivo de promover o desenvolvimento socioterritorial dessa parcela da população, procurando dirimir suas demandas no mercado consumidor de empréstimos consignados em ação contra as agências bancárias e em favor dos consumidores aqui pesquisados.

2.2 O contexto histórico/territorial de criação e instalação do Procon em Araguaína

O mercado de consumo advém de um sistema capitalista mundial que é reflexo do eurocentrismo, a partir dele vieram as relações de consumo onde as pessoas se encontram imersas nesse processo. Sendo assim, é nesse viés que Anibal Quijano relata a Colonialidade do Poder, onde ressalta que:

A globalização em curso é, em primeiro lugar, a culminação de um processo que começou com a constituição da América e do capitalismo colonial/moderno e eurocentrado como um novo padrão de poder mundial. (QUIJANO, 2005, p.117).

Uma vez que o ato de consumir é um fenômeno que ganhou proporções globais, pois é inerente ao sistema capitalista no qual vivemos e que, de alguma forma, estamos inseridos.

Atualmente é notório que cresceram as demandas de consumo, em que o consumidor não possui, inúmeras vezes, vontade própria para determinar a relação entre consumidor e fornecedor, onde sua chance de alterar cláusulas contratuais ou negociar vem sendo reduzida em prol da necessidade do desenvolvimento econômico. Os consumidores enfrentam dificuldades para resolver suas demandas

junto aos fornecedores, gerando, então, uma irregularidade no equilíbrio da relação de consumo.

Deste modo, nota-se a importância de um ordenamento jurídico para conduzir e criar alternativas para resolução destes conflitos, com o propósito de reparar os problemas oriundos dessas relações e que, a partir daí, haja um equilíbrio nas relações entre consumidor e fornecedor. Para tanto, em 15 de março de 1962 houve um marco histórico que trouxe uma grande relevância ao direito do consumidor, por parte do presidente norte-americano John Kennedy em mensagem enviada ao Congresso Americano, que reforçou sobre a relevância da necessidade de uma tutela protetiva desse direito no cenário internacional, cuja data passou a ser considerada como Dia Internacional do Consumidor (MARQUES, 2007). De acordo com Marques:

Considera-se que foi um discurso de John F. Kennedy, no ano de 1962, em que este presidente norte-americano enumerou os direitos do consumidor e os considerou como novo desafio necessário para o mercado, o início da reflexão jurídica mais profunda sobre este tema. O novo aqui foi considerar que 'todos somos consumidores', em algum momento de nossas vidas temos este status, este papel social e econômico, estes direitos ou interesses legítimos, que são individuais, mas também são os mesmos do grupo identificável (coletivo) ou não (difuso), que ocupa aquela posição de consumidor (MARQUES, 2007, p. 24).

No ano de 1985, por meio da Resolução nº 39/248, a Organização das Nações Unidas - ONU editou, em 16 de abril em Assembleia Geral, normas a serem seguidas e adotadas por países membros. Resultando no reconhecimento do consumidor como parte vulnerável na Relação de Consumo, por ser sujeito frágil, necessitando assim de uma tutela protecionista ao seu favor. Marques destaca que o direito do Consumidor pode ser introduzido das seguintes maneiras:

A primeira é através de sua origem constitucional, que poderíamos chamar de introdução sistemática, através do sistema de valores que a Constituição Federal de 1988 impôs no Brasil. A segunda é através da filosofia de proteção dos mais fracos ou do princípio tutelar, que orienta o direito dogmaticamente, em especial as normas do direito que se aplicam a esta relação de consumo. A terceira maneira é através da sociologia do direito, ao estudar as sociedades de consumo de massa atuais, a visão econômica dos mercados de produção, de distribuição e de consumo, que destaca a importância do consumo e de sua regulação especial [...] (MARQUES, 2007, p. 24).

Porém, no Brasil, o Código de Defesa do Consumidor - CDC teve uma origem diferente de outras leis em nosso ordenamento jurídico. O CDC é norma de

interesse social e de ordem pública, sua criação tem fundamento em razão do disposto no artigo 48, do Ato das Disposições Transitórias (ADCT), da Constituição Federal de 1988, onde se lê: “o Congresso Nacional, dentro de Cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará Código de Defesa do Consumidor”.

Salienta-se que nem mesmo por meio de emenda constitucional o ordenamento jurídico, que deve obediência ao texto expresso da carta magna, não pode ser extinto, alterado ou ser passível de qualquer alteração. Em se tratando de direitos e garantias fundamentais como está destacado no artigo 5º, inciso XXXII, da CF/882. Sendo assim, as demais leis não podem ir de encontro ao que acha-se expresso na Constituição Federal.

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 (BRASIL, 1988).

Em seu artigo 170, inciso V, CF/88, Fernando Costa de Azevedo evidencia a importância do Consumidor:

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, os princípios: V- defesa do consumidor; ou seja, o respeito e fragilidade do Consumidor devem ser considerados nas atividades econômicas praticadas no nosso país. “Pode-se afirmar que o direito brasileiro do Consumidor é direito fundamental de proteção dos consumidores pelo Estado em suas funções legislativa, judicial e administrativa, contra a conduta de terceiros” (AZEVEDO, 2009, p. 50).

Contudo, o CDC, Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90, entrou em vigor dois anos após a publicação da Constituição Federal de 1988, que autorizou a implantação de políticas públicas de proteção e defesa do Consumidor. O código tinha como fundamento o próprio texto constitucional, sendo afirmado como legislação contemporânea e de elaboração eficaz que trata sobre o tema.

Considerando a desigualdade de posições entre fornecedor e consumidor, foi identificada a necessidade de se resguardar o direito do Consumidor causada pela facilidade atual e demanda de adquirir produtos e serviços. Leonardo Roscoe Bessa traduz a importância que os consumidores devem ter quanto à observância e à

² CF/88: Constituição Federal de 1988.

vigilância de seus direitos e que também disponham-se a enfrentar e lutar para o eficaz cumprimento dos mesmos:

O Código de Defesa do Consumidor é uma lei que pegou, especialmente porque atendeu a uma necessidade real de proteger a parte mais frágil da relação. Além disso, em um mercado de competição cada vez mais acirrada, é natural que as empresas se preocupem, paulatinamente, em observar as pretensões dos consumidores e garantir os seus direitos. (BESSA, 2006, p. 39).

No entanto, para auxiliar os consumidores em nosso país, destacamos a importância dos principais órgãos de defesa do consumidor que prestam auxílio na promoção das garantias de seus direitos. Criou-se então um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com o escopo de efetivar seus direitos na relação consumerista, que conta “com o objetivo de possibilitar a articulação dos órgãos públicos e privados que possuem a atribuição e o dever de tutelar o consumidor, obtendo-se a almejada eficácia social da lei” (BESSA, 2006, p. 320). O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor integra PROCONs, Defensoria Pública, Ministério Público, Delegacias do Consumidor e entidades civis atuantes na área.

O PROCON é um órgão do Poder executivo podendo ser estadual ou municipal, que tem como propósito a defesa dos direitos dos Consumidores, ele é responsável por ajudar a mediar os conflitos entre os consumidores e os fornecedores de produtos e serviços. As principais atribuições do órgão são: atendimento, fiscalização e monitoramento das relações de consumo entre as partes. Bessa define PROCON da seguinte forma:

PROCON é a designação simplificada, com algumas pequenas variações, dos órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor. Sua principal atribuição é aplicar, diretamente, penalidades às empresas que violam direitos do consumidor. É fundamental que exista plena harmonia e articulação entre o PROCON do Estado e dos seus municípios, cabe ao PROCON estadual realizar o verdadeiro trabalho de coordenação e integração dos PROCONs municipais, de modo a evitar posições contraditórias ou até mesmo duplicidade de ações diante da mesma violação a direito do consumidor (BESSA, 2006, p. 51).

Em março de 1992 foi criado o PROCON no estado do Tocantins, obedecendo a determinação Constitucional com o escopo de educar, orientar e defender os Consumidores do Tocantins em relação aos abusos ocorridos nas Relações de Consumo. Esse órgão no estado está vinculado à Secretaria de Cidadania e Justiça, onde foram abertos três núcleos de atendimento: Araguaína, Gurupi e Palmas. O PROCON/TO vem sendo ampliado no estado desde 2004 para

outros municípios, com o objetivo centralizado no atendimento eficaz de demandas em todo o território estadual.

O PROCON/TO possui onze núcleos regionais de atendimento, sendo os mesmos no centro de Palmas e Taquaralto (bairro mais distante ao sul da capital), Araguaína, Gurupi, Dianópolis, Porto Nacional, Guaraí, Colinas do Tocantins, Tocantinópolis, Araguatins e Paraíso do Tocantins. No ano de 2011, surge a Superintendência Pró Direitos e Deveres nas Relações de Consumo, com as Diretorias Jurídica e Pedagógica e as Coordenações de Fiscalização, Julgamento, Educacional, Setor Econômico, Informática e Dívida Ativa.

Nesse mesmo ano, no mês de julho, o PROCON passou a integrar a Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos. Em 2015, o órgão passou a ser denominado de Diretoria de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON/TO. A estrutura também mudou, estando atualmente organizada em gerências, a saber: Atendimento ao Consumidor, Educação para o Consumo (anteriormente Pesquisa e Cálculo), Gerência Jurídica e Contencioso Administrativo e Fiscalização. Entre os meses de maio e junho de 2015 o órgão passou a ser denominado Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor - PROCON Tocantins.

Em 2016, a Secretaria a qual o órgão está associado passou a ser denominada de Secretaria de Cidadania e Justiça. De acordo com os artigos 105 e 106 da Lei nº 8.078, o SINDEC é um sistema de política pública que, por meio de soluções tecnológicas, integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e fortalece a ação coordenada e harmônica entre seus órgãos. Diante do exposto, podemos conceber o PROCON como uma territorialidade no âmbito das políticas estatais, cuja jurisdição regional de Araguaína atende aos propósitos de suas atribuições, ou seja, as várias situações referentes aos direitos do consumidor, conforme Portaria do PROCON/TO nº 004/2016.

2.2.1 Araguaína como polo regional norte tocantinense prestador de serviços, comércio e indústria

Araguaína é uma cidade localizada ao norte do estado do Tocantins e, em 1876, recebeu os primeiros migrantes de origem piauiense (Piauí: nordeste do Brasil). Esses fixaram moradia próximo ao Rio Lontra, formando o povoado “Livra-

nos Deus” que, por sua vez, teve esse nome por temerem ataques de indígenas e dos animais selvagens. Posteriormente o povoado mudou o nome para Lontra em homenagem ao rio que abastecia o povoado e que viabilizou o desenvolvimento da cidade.

Araguaína, apesar de colonizada, no final do século XIX, por agricultores migrantes nordestinos, permaneceu até o início de 1950 como um isolado povoado, que abrigava cerca de dois mil habitantes e que, favorecido pelas estratégias estatais, entre as quais a rodovia, tornou-se emancipado em 1958, com rápida explosão urbana entre 1960 e 2010 (SANTOS, 2016, p.68).

Em 14 de novembro de 1958 foi decretado a criação do município de Araguaína, através da Lei Estadual nº 2.125. Foi em 1960 que o município se desenvolveu de forma econômica-social com a construção da rodovia Belém-Brasília. O agronegócio e os incentivos fiscais da Superintendência de Desenvolvimento da Amazônia (SUDAM) foram benefícios do Governo Federal que favoreceram a inserção de Araguaína e do Estado do Tocantins na Amazônia legal.

Desta forma, o crescimento deste município foi resultado de políticas que incentivaram uma nova fronteira agropecuária, impulsionados por programas e projetos que foram desenvolvidos com subsídios do estado do Tocantins, não obstante com maior concentração na região de Araguaína- TO (SANTOS, 2016). Nos anos de 1970, com o Programa de Integração Nacional (PIN), do Governo Federal, Araguaína foi contemplada com o desenvolvimento da abertura da agropecuária em razão de encontrar-se localizada à margem da rodovia Belém-Brasília, o que facilitou o acesso para outras regiões mais distantes incluídas no MATOPIBA. Como destaca Santos:

A inserção do Tocantins na Amazônia, a construção da rodovia Belém-Brasília e os incentivos financeiros impuseram modificações espaciais em Tocantins, transformando profundamente o padrão de povoamento, a urbanização e a função econômica, que passou de produção de subsistência ao agronegócio para exportação (2016, p.65).

De acordo com Roberto Antero da Silva (2016), a intervenção do Governo Federal dentro do espaço amazônico viabilizou investimentos privados quanto ao capital, já que visava a mão de obra e o mercado de consumo, pois foi o que resultou no povoamento e crescimento das cidades, sobretudo Araguaína, que se encaixa como cidade média segundo Santos (2016). O autor também relata que as cidades médias mantêm relações de forma direta com a globalização, isto é, que

extrapola as relações socioeconômicas, incluindo outros espaços dentro do mercado mundial e perpassando a hierarquia que há em uma metrópole.

Sendo uma cidade de desenvolvimento de capital, por se expandir de forma positiva em sua evolução capitalista, segundo Santos (2016), a cidade de Araguaína foi intitulada como a Capital do Boi Gordo pela Lei Estadual nº 2.060, em seu artigo 1º, onde lê-se: “É declarada Capital Tocantinense do Boi Gordo o Município de Araguaína”. Conforme Santos (2016), o município já era conhecido desde 1970 com o título fictício devido à grande concentração de rebanho bovino tocantinense em seu território e por possuir um grande papel na urbanização regional do norte do Tocantins. Diante disso, oferecia comércio, indústria e serviços, de forma que atualmente desenvolve exportação de carne e é reconhecida tanto como a “capital do boi gordo” como a “Capital Econômica”.

É interessante ressaltar também que antes do gado houve a exploração do ouro e do babaçu, esses dois recursos, mineral e vegetal, também trouxeram vários trabalhadores para a região. “Esse discurso falacioso de ‘capital econômica’, para Araguaína, foi elaborado na época da criação do estado de Tocantins, após tentativa fracassada da classe política e empresarial local, de tornar Araguaína a efetiva capital estadual” (SANTOS, 2016, p.79). Observando que a mesma foi denominada como capital do Boi Gordo por não ter conseguido ser intitulada como capital do estado.

Vemos, portanto, forte influência capitalista dentro do cenário araguainense resultante do consumo, onde “a cidade capitalista é construída sob o signo do consumo, e tem como função principal a reprodução e ampliação do capital, seja por meio de atividade industrial, comércio de bens e serviços necessitando de apropriação do espaço” (SANTOS, 2016, p. 30). Entretanto o desenvolvimento de Araguaína não se deu somente por suas virtualidades espaciais locais, mas, principalmente, pelas relações de consumo estabelecidas nessa cidade com outros contextos mais amplos:

O espaço urbano é condicionador das relações sociais, o que permite refletir a partir da concepção em debate que o espaço geográfico não pode ser reduzido simplesmente a um regulador da produção. Compõe as relações sociais, subordinadas ao processo de urbanização da sociedade, em que consumo e reprodução social são determinantes na produção do espaço (SANTOS, 2016, p.30).

Por ser uma cidade média, que se encontra dentro da Amazônia Legal:

As cidades médias tocantinenses foram definidas, neste estudo, a partir da variável demográfica relativizada e geograficamente contextualizada, o grau de urbanização e a capacidade de fixar migrantes; classificação hierárquica entre as cidades, a posição e sua importância na rede urbana, centralidade, funções comerciais de distribuição de bens e serviços para população local e de cidades circunvizinhas, e de apoio às atividades agropecuárias e à capacidade de conectar-se ao mercado mundial, sem o aparato de uma metrópole, conforme definição apresentada anteriormente, como parte da metodologia de seleção de cidades médias em Tocantins (SANTOS, 2016, p.56).

Por conseguinte, o Tocantins pertence à Amazônia Oriental, que é ainda mais fragmentada que as sub-regiões. A Amazônia legal, que foi criada em 1953, inclui o Bioma da Amazônia, Cerrado e Pantanal, que são constituídos pelos seguintes estados: Acre, Amapá, Amazonas, Mato Grosso, Pará, Rondônia, Roraima, Tocantins e a parte do estado do Maranhão que se situa a oeste do meridiano 44° de longitude oeste. Assim, essa Amazônia é formada pelos sete estados da região Norte, mais um do Centro-Oeste e outro do Nordeste (SANTOS, 2016). De acordo com Silva (2016), no século XXI a Amazônia Legal se consolida como um espaço do agronegócio de forma nacional, fornecedora de seus produtos ao mercado de consumo de forma mundial.

Desse modo, a cidade de Araguaína não somente faz parte de uma importante região de fronteira agrícola, mas também da extensão geográfica entre as fronteiras do MATOPIBA (Maranhão, Tocantins, Piauí e Bahia). Sua centralidade extrapola os limites políticos administrativos, pois influencia os demais estados que fazem divisa com o Tocantins, mesmo não tendo um porte de metrópole “tem capacidade de se conectar diretamente com o mercado mundial, como fornecedora de produção primária” (SANTOS, 2016, p.70).

Mesmo possuindo características de uma cidade média, contudo em Araguaína verifica-se a capacidade de estender as relações comerciais também para o mercado mundial, onde exporta-se matéria prima (agropecuária-carne) para o Oriente Médio. Esta cidade é uma das mais importantes do Tocantins, não somente na produção agropecuária, mas também em questões financeiras: “Particularmente, na questão financeira parte significativa dos municípios do entorno regional não possui agência bancária, sendo comum o deslocamento diário das pessoas que necessitam deste tipo de serviço em direção à cidade de Araguaína” (SANTOS, 2016, p.83).

2.3 Araguaína como demanda local/regional de importância à atuação do Procon

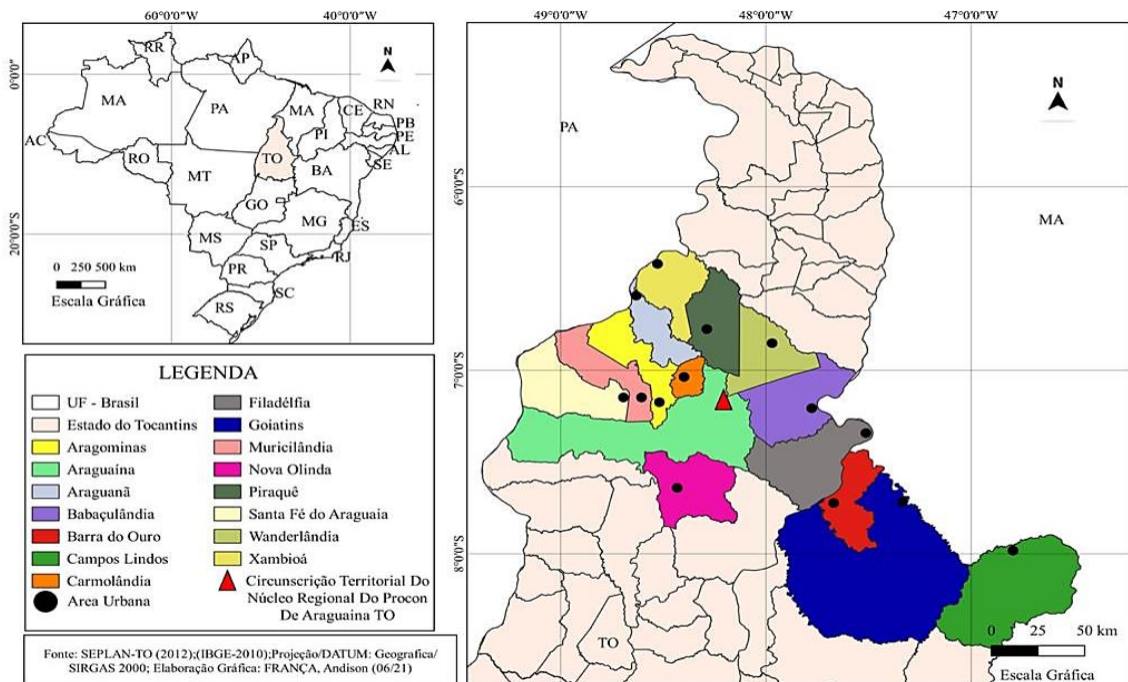
Araguaína, como demonstrado anteriormente, é uma cidade que possui o maior giro de capital na região norte do Tocantins, sendo assim, possui uma grande massa de consumidores tanto do próprio estado quanto dos vizinhos como Pará, Maranhão e Piauí. O Tocantins e os municípios de sua jurisdição, como unidades político/administrativas, são concebidas como territorialidades físico/materiais desse ente territorial no âmbito de afirmação da visão clássica apontada pelos autores: Raffestin (1993), Haesbaert (2000) e Saquet (2007).

Destacamos neste tópico o funcionamento do PROCON de Araguaína em sua estrutura, ou seja, suas formas de atendimento e suas ações, o qual, mesmo estando vinculado ao PROCON estadual, exerce suas particularidades junto ao atendimento ao público araguainense.

Do ponto de vista imaterial, a partir daqueles referidos autores, os aparatos político/jurídico emanados desse estado são estendidos às unidades administrativas municipais, eles são dados nas garantias institucionais, como a análise aqui trazida é substanciada no que se refere ao PROCON.

O PROCON de Araguaína atende também os municípios de sua circunscrição. Conforme o mapa 1, os consumidores dessas unidades político/administrativa saem de seus territórios de origem/residência para, então, buscarem seus direitos por intermédio deste órgão. As múltiplas ações motivadoras dos deslocamentos dos consumidores, de seus municípios e domicílios até a sede regional em Araguaína, constituem as práticas de normalidades institucionais entre consumidores e o PROCON e vice-versa, no âmbito das variáveis que estamos preconizando no escopo da pesquisa.

Figura 1 - Mapa da circunscrição territorial do PROCON de Araguaína.



Fonte: SEPLAN (2012) Organização de Vasconcelos (2021).

No intuito do leitor conhecer como funciona o PROCON em Araguaína, iremos explicar como este órgão atua em seus respectivos setores, bem como algumas fotos para visualização do referido órgão aos leitores que não o conhecem pessoalmente.

O PROCON em Araguaína fica localizado no centro da cidade, atendendo a todos que nela residem, bem como a toda região. Atualmente se encontra na Rua Paranaíba, nº 1743, Centro; o horário de funcionamento é das 08:00h às 18:00h, sem fechar para o horário de almoço, garantindo aos consumidores que trabalham o dia todo resolver suas demandas durante todo o dia.

Ilustração 1 - Fachada do prédio do PROCON na cidade de Araguaína.



Fonte: Acervo pessoal de Vasconcelos (2021).

Ademais, na busca de facilidade para os consumidores, o PROCON de Araguaína ainda conta com um polo de extensão que fica dentro do É PRA JÁ, que é um programa de atendimento ao cidadão do Governo do Estado do Tocantins. Esse órgão de prestação de serviço tem como propósito atender de forma mais célere os cidadãos, uma vez que possui vários órgãos do estado em um só local; em Araguaína ele se encontra localizado na Avenida Cônego João Lima, Bairro entroncamento, com atendimento de segunda a sábado, porém de segunda a sexta-feira das 07:00h às 19:00h e nos sábados das 07:00h às 12:00h, com a finalidade de atender os cidadãos tocantinenses.

Ilustração 2 - Guichê de atendimento do PROCON no É PRA JÁ de Araguaína.



Fonte: Acervo pessoal de Vasconcelos (2021).

O PROCON possui várias frentes de serviço com o propósito de defender os consumidores, por meio do Atendimento, Conciliação e Fiscalização (ACF). Sendo assim, iremos explicar como funciona cada um desses setores, como também apresentar outros departamentos que são importantes aos consumidores no núcleo de Araguaína.

2.3.1 Atendimento

Inicia-se com a triagem na recepção do PROCON, onde há o primeiro contato entre o cidadão e um servidor. O papel desse profissional é entender se o problema relatado é, de fato, um assunto alusivo à relação de consumo para ser, então, tratado pelo órgão. Caso não seja, esse indivíduo não estará configurado como consumidor, conforme ressaltamos no artigo 2º do CDC. Sendo assim, o mesmo será encaminhado para outro órgão, por exemplo, Defensoria Pública, Juizado Especial Cível ou CEJUSC (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania), para que possa dar andamento a sua reclamação. Em contrapartida, em se tratando de uma relação de consumo, será feito um cadastro no SINDEC para que esse cidadão possa ser atendido. Nesse momento, portanto, é averiguado se o consumidor encontra-se com os documentos pessoais em mãos, comprovante de residência e documentos que comprovem a relação de compra com o fornecedor que irá reclamar, desta forma, então, inicia-se o atendimento.

Ilustração 3 - Sala de atendimento da triagem.



Fonte: Acervo pessoal de Vasconcelos (2021).

Após a triagem o consumidor passa para o atendimento. Há seis tipos de suporte, a saber: Extra PROCON, simples consulta, cálculo, atendimento preliminar, a carta de informação preliminar e, finalmente, o atendimento com abertura de reclamação. No atendimento Extra PROCON o atendente escuta o consumidor sobre sua demanda e busca entender sobre o que esse consumidor quer reclamar, caso tenha passado despercebido pela triagem ou caso verifique-se que não se trata de uma relação de consumo, diante disso o atendente irá registrar um atendimento do tipo extra PROCON.

A simples consulta é utilizada quando há relação de consumo, mesmo que não haja um fornecedor específico, na verdade, o consumidor busca uma orientação sobre um determinado segmento, por exemplo, um contrato. Ele busca informar-se se deve ou não assiná-lo conforme as cláusulas, se tal contrato encontra-se conforme o CDC, sendo assim, o consumidor recebe uma orientação do atendente que é registrada no sistema do PROCON. Este atendimento pode ser feito na modalidade presencial ou por telefone.

Já o cálculo é utilizado quando o consumidor pretende fazer pagamento junto ao fornecedor, seja de dívidas vencidas, seja de antecipação de dívida. À vista disso, o PROCON realiza o cálculo com os juros legais para que o consumidor possa pagar o valor que realmente deve. Na hipótese de a empresa não aceitar o cálculo feito pelo atendente, então, neste caso, o consumidor retorna ao PROCON

para dar seguimento ao seu atendimento e abrir uma reclamação direta contra o fornecedor.

No Atendimento Preliminar (AP) o atendente escuta o consumidor, entende sua reclamação e telefona para o fornecedor, pois as grandes empresas em nosso país possuem números específicos para atendimento aos PROCONs, resultando em grande resolução nesse serviço em específico; interessante destacar que no Tocantins cerca 84,90% dos atendimentos são resolvidos no atendimento preliminar, contudo essa porcentagem está entre os anos de 2018 a 2020. Apenas na cidade de Araguaína cerca de 73,41% das consultas foram resolvidas no atendimento preliminar (SINDEC, 2021).

Registra-se ainda a Carta de Informação Preliminar (CIP), nesse procedimento o atendente registra a reclamação do consumidor e a encaminha, de forma eletrônica, para o fornecedor; no conteúdo da correspondência há elementos essenciais para resolução da demanda do consumidor, pois o mesmo terá um prazo de resposta da empresa. É relevante que nesse período o fornecedor tenha conhecimento da carta, no sentido de que entenda a situação e apresente uma forma de resolução do problema para o consumidor.

E, por fim, o Atendimento com Abertura de Reclamação (AAR), nessa prática o atendente apura os problemas mais complexos e urgentes. Desse modo, o consumidor sairá do PROCON com uma data de retorno para uma audiência de conciliação, uma vez que o fornecedor também será notificado para o comparecimento a mesma e, desta forma, haverá a tentativa de resolução da demanda.

Destacamos que o atendimento ao idoso, junto ao PROCON em Araguaína, busca auxiliar esses consumidores em intermediações junto às empresas, ou seja, as empresas financeiras, em destaque na nossa pesquisa. O atendente tem um tempo exclusivo com este idoso ouvindo sua situação, tanto tentando entender a situação junto a seus extratos bancários quanto com outros meios que demonstrem possíveis descontos, no intuito de captar a necessidade deste consumidor e buscar um melhor atendimento para ele. Após o contato com as empresas bancárias, o funcionário do PROCON tenta explicar a este consumidor da forma mais simples o que foi informado pelo fornecedor, trazendo para sua vivência o que de fato ocorreu e como pode proceder para resolver sua demanda.

Ressaltamos que quando não há uma resolução no ato do serviço, quanto aos atendimentos anteriormente relatados, o mesmo será convertido em abertura de reclamação para tentativa de resolução junto ao conciliador. Esta abertura de reclamação é um processo administrativo que, se necessário, poderá resultar em sanção administrativa contra o fornecedor, conforme veremos posteriormente.

Ilustração 4 - Sala de atendimento.



Fonte: Acervo pessoal de Vasconcelos (2021).

2.3.2 Audiência de Conciliação

A Audiência de Conciliação é feita por um conciliador em defesa do consumidor, cujo papel é facilitar o diálogo entre consumidor e fornecedor com o intuito de realizar um acordo entre as partes. Tratando-se de um consumidor idoso o conciliador tem uma atenção redobrada para que não sejam utilizados termos muito técnicos, pois é importante esclarecer os fatos para ele de uma forma mais simples sobre o que está sendo tratado em audiência.

O acordo deve ser condizente com as normas consumeristas e, quando efetivado, a resolução se torna título executivo extrajudicial, onde o não cumprimento do mesmo resultará em multa previamente estabelecida, conforme

normativa nº 03/08 da Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor aprovada, e pela Portaria 119 de 30 de junho de 2008, publicadas no Diário Oficial do Estado 2.684, de 7 de julho de 2008. Para tanto, não havendo cumprimento do trato, a empresa irá pagar multa previamente estabelecida, como também o consumidor poderá ingressar com ação judicial para requerer efetuação do título executivo extrajudicial.

Ainda, a audiência poderá não resultar no acordo entre as partes, inclusive podendo ser reagendada para sanar algumas dúvidas, sempre com o intuito de fazer um acordo. Caso não haja nenhuma possibilidade de resolução, esse processo irá seguir para julgamento, podendo, então, resultar em multa para a empresa ou arquivamento do processo sem conclusão do mérito.

Quando o consumidor não comparece à audiência a mesma dá-se como 'ausência de consumidor'; nesse caso o sujeito terá até 10 (dez) dias para pedir a redesignação de uma nova audiência, porém é necessário apresentar uma justificativa do motivo da falta na audiência; essa alegação será analisada pelo Diretor do PROCON para que possa deferir ou não o reagendamento da audiência.

Quando o fornecedor não comparece à audiência de conciliação e não apresenta, até o momento da mesma, uma defesa por escrito, então lhe é imputado uma multa à revelia. Exatamente, à revelia, como se encontra expressa no artigo 344 do Novo Código de Processo Civil, onde consta a ausência de contestação. Gerando como consequência uma presunção de veracidade dos fatos alegados pelo consumidor. Existe na audiência de conciliação a possibilidade de resolução da demanda antes que a mesma aconteça, sendo assim, na própria audiência é feito o arquivamento do processo administrativo.

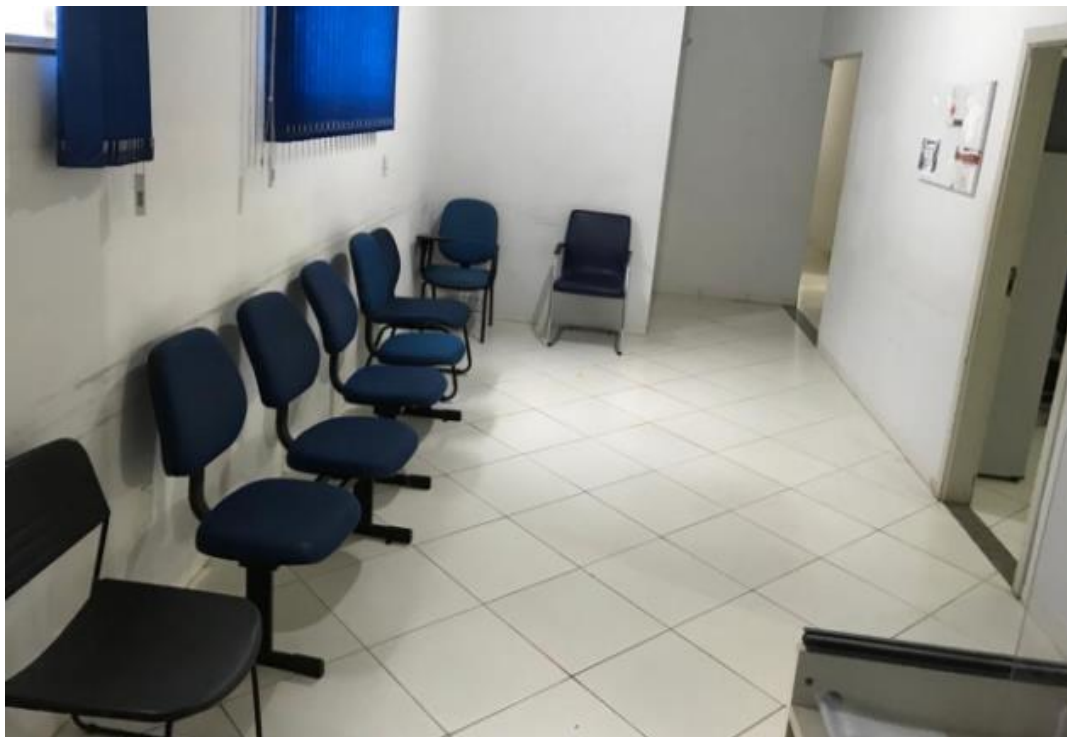
Entretanto, caso ambas as partes não compareçam à audiência o processo será arquivado, podendo ser reaberto apenas se o consumidor apresentar alguma justificativa e a diretoria do órgão aceitar a reabertura do processo.

Os consumidores e fornecedores que são notificados para comparecimento na audiência de conciliação apresentam-se na triagem, anteriormente informada, e manifestam-se informando que estão no PROCON para o acordo, onde ficam esperando nesta sala até serem chamados para composição da audiência.

Contudo, observa-se que nas audiências de conciliação prioriza-se a tentativa de conseguir um acordo, com o propósito de tentar sanar o que o consumidor vem

enfrentando, pois há um esforço em resolver problemas que, por vezes, as empresas acabam não solucionando de antemão, logo este consumidor acaba precisando de fato procurar o PROCON.

Ilustração 5 - Sala de espera para audiências de conciliação.



Fonte: Acervo pessoal de Vasconcelos (2021).

Chegada a hora da audiência, o conciliador de defesa do consumidor convida o consumidor e o fornecedor para adentrarem a sala de conciliação. Então ambos se sentam em lados distintos da escrivaninha, porém próximos ao conciliador, que, por sua vez, fica na frente do computador para redigir o termo, conforme foi direcionado na audiência.

Ilustração 6 - Sala de Audiência de Conciliação³.



Fonte: Acervo pessoal de Vasconcelos (2021).

2.3.3 Cartório

É o local onde ficam os processos administrativos e onde são feitas as movimentações do processo como: notificar uma empresa sobre uma audiência e notificar o consumidor sobre a mudança referente ao processo. É também no cartório que se recebe qualquer documentação para anexar ao processo, por exemplo, novos documentos de consumidores e defesa escrita dos fornecedores. Por meio do cartório dá-se ciência da movimentação do processo, ele é o responsável por sempre informar ao consumidor qualquer modificação junto ao processo, bem como o arquivamento ou encaminhamento do mesmo para julgamento.

³ Foto autorizada pelo Conciliador de Defesa do Consumidor João Antônio Moreira.

Ilustração 7 - Cartório do PROCON de Araguaína.



Fonte: Acervo pessoal de Vasconcelos (2021).

2.3.4 Julgamento

Quando o processo administrativo vai para conciliação, havendo acordo ou não, sendo ele cumprido ou não, ou até mesmo se o fornecedor não se manifestar e não comparecer na audiência, ele é encaminhado para julgamento administrativo, pois haverá um julgamento em primeira instância no PROCON de Araguaína, além disso, esse julgamento é revisado em segunda instância na Superintendência do PROCON em Palmas, para que, então, seja considerado favorável ou não aos fatos narrados pelo consumidor.

Caso o processo seja julgado procedente, o fornecedor terá um prazo para pagamento da multa, onde o mesmo poderá se manifestar quanto ao valor disposto, caso seja de caráter sancionatório o valor da multa é revertido ao Estado do Tocantins. Sendo assim, o consumidor poderá, após a decisão do PROCON, ingressar com ação judicial utilizando-se do julgamento a seu favor, demonstrando sua boa-fé na tentativa de resolução via administrativa, assim como o entendimento de um órgão de defesa do consumidor em determinada situação, onde o Juiz irá analisar os demais fatos.

Caso o fornecedor não pague a multa, a mesma irá para Dívida Ativa do Estado, sua empresa será notificada de sua negativação para que possa regularizar-se e, caso haja inadimplência por parte do fornecedor, o Governo do Estado poderá ingressar com ação judicial para requerer pagamentos de multa.

2.3.5 Fiscalização

A fiscalização do PROCON/TO atua no interesse do cumprimento das legislações junto aos fornecedores com o propósito de proteger e defender os consumidores, buscando manter o princípio da boa-fé através de uma Política de harmonização nas relações de consumo. As fiscalizações acontecem através de: Denúncias, Ordens de Serviços, Solicitações do Ministério Público e por determinação do Diretor. Sendo assim, as denúncias são feitas de forma anônima ou não, no qual o consumidor poderá ligar o número 151, que atende todo o território nacional, e será direcionado ao PROCON da região em que está ligando.

No estado do Tocantins contamos com o número de denúncia via WhatsApp (63) 9 9216-6840, que é utilizado em todo o estado. O consumidor também pode fazer sua denúncia indo ao PROCON de Araguaína, essa queixa será registrada e encaminhada para a fiscalização apurar os fatos e ir até o fornecedor informado. Lembrando que a fiscalização do PROCON de Araguaína atua também nos demais municípios da sua circunscrição, conforme demonstrado na Figura 1.

Outra forma de fiscalização são as Ordens de Serviços, que são repassadas pela Gerência de Fiscalização que encontra-se na Superintendência do PROCON, localizada na Capital do estado, Palmas. As ordens são enviadas a todos os núcleos de PROCONs no estado para que sejam feitas fiscalizações em conjunto, são exemplos dessas atividades: pesquisas de preço de cestas básicas, fiscalização em período festivos como dia dos namorados, *Black Friday*, natal e outros.

As fiscalizações por solicitações do Ministério Público são requerimentos que o MP faz ao PROCON para fiscalizar determinado estabelecimento, ou apurar algumas informações sobre denúncias que também são feitas junto ao MP, sendo assim, esse requerimento do MP é atendido pela fiscalização. O Requerimento do Diretor do órgão analisa as principais demandas no atendimento, e, desta forma,

poderá requerer a qualquer momento a fiscalização de um estabelecimento específico.

Quando a fiscalização chega ao estabelecimento a abordagem poderá ser de forma educativa ou repreensiva. A educativa será para informar uma nova lei que determine sobre aquele segmento e irá dar um prazo para que a empresa possa adequar-se. Já na forma repreensiva existe a lei ou normativa, então, ao chegar à empresa verifica-se se há divergência das leis consumeristas, caso haja o estabelecimento será multado; por exemplo, chegar a um supermercado e encontrar vários produtos vencidos. Após a notificação dessa multa, que é no ato da fiscalização, a empresa terá 10 (dez) dias para apresentar sua defesa referente à mesma e será julgada na Superintendência do PROCON em Palmas.

Destacamos ainda que existe uma fiscalização semanal referente tanto à tabela de custos de combustíveis quanto a gás de cozinha. O consumidor poderá acessar o *site*⁴ do PROCON do Tocantins, ir à página de pesquisa de preços, e selecionar o *link* para obter essa informação, desta forma saberá quais postos de combustíveis ou estabelecimentos de venda de gás praticam os melhores valores, sem precisar sair de casa. O consumidor, se quiser, pode ligar no PROCON para saber dessa tabela semanal. Obtém-se também neste *site*, a pesquisa de preço de materiais escolares e de cesta básica, destacamos que essas avaliações de custos são feitas na capital e nas cidades que têm um núcleo do PROCON.

⁴ <https://www.to.gov.br/procon/pesquisas-de-precos-2021/2s9b13ewlha4>, site do PROCON Tocantins na aba de pesquisas de preços do ano de 2021.

Ilustração 8 - Fiscalização de Araguaína em atuação⁵.



Fonte: Araguaína Urgente (2020).

Como demonstrado, a fiscalização atua de diversas formas na busca de auxiliar os consumidores, mas, no geral, opera buscando garantir os direitos do consumidor diante das leis descritas tanto no código de defesa quanto em outras leis, além as estaduais e municipais que regem as relações de consumo.

2.3.6 Educação para o Consumo

A educação para o consumo é um trabalho educativo que funciona através de palestras com finalidade de informar a população dos direitos básicos do consumidor, tal como se encontra descrito no artigo 6º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor. Desta forma, debate junto à sociedade sobre como ela deve agir em relação às várias formas de consumo. O PROCON em Araguaína possui uma equipe que faz essas palestras para o público de crianças, de adolescentes, de jovens, de adultos, de idosos, de universitários e também dos fornecedores de produtos e serviços.

As palestras são feitas por cronograma mensal, podendo ser modificado conforme a necessidade de cada mês. São organizadas cerca de duas palestras

⁵Foto de matéria do Site: <https://araguainaurgente.com.br/procon-fiscaliza-vendas-de-lotes-contaminados-de-marcas-da-ervejaria-baker/>.

para idosos, duas para jovens e adolescentes, uma para crianças e duas para fornecedores.

Todavia, as abordagens em cada palestra são feitas de formas diferentes, de acordo com o público alvo, sendo o procedimento para idosos realizados em uma roda de conversa. Isso ajuda a trazer para o diálogo as principais dificuldades que estes idosos enfrentam no dia a dia e as formas pelas quais eles podem buscar ajuda para resolver algumas demandas, bem como prevenir-se de possíveis problemas.

Ilustração 9 - Palestra na UMA-UFT (Universidade da Maturidade da Universidade Federal do Tocantins) em Araguaína.



Fonte: Acervo pessoal de Vasconcelos (2021).

As palestras para os idosos são feitas no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), em Associações e Universidade da Maioridade, demonstrando para esses consumidores o que mais tem afetado esse segmento e como podem prevenir-se para não serem prejudicados. No entanto, caso estejam passando por algum problema são orientados a procurar o PROCON para que possam fazer sua reclamação. Nesse tipo de encontro geralmente são reunidos poucos idosos para, desta forma, conseguir levar uma informação clara a todos. Importante salientar que

faz-se uso de uma dinâmica divertida para ensinar e fazer com que todos os presentes assimilem o que foi informado.

2.3.7 Procon itinerante

Como relatado anteriormente, o PROCON de Araguaína atende toda a região e as cidades adjacentes que fazem parte de sua circunscrição. Por isso foram implantados os PROCONs itinerantes pelo Governo do Estado do Tocantins, com o objetivo de promover ações relativas à defesa do consumidor nos lugares que não possuem núcleos de atendimento. O PROCON em Araguaína tem exercido esse trabalho fazendo parcerias com as prefeituras dessas localidades, para fazer com que a sociedade se mobilize e comparecera ao PROCON Itinerante, realizando, assim, atendimentos referentes às reclamações e às demandas dos consumidores, palestras de educação sobre o consumo para crianças, idosos, jovens e fornecedores, como também fiscalização no comércio.

Ilustração 10 - PROCON Itinerante na cidade de Ananás – TO.



Fonte: Conexão Tocantins⁶ (2019).

⁶ Foto da matéria no site Conexão Tocantins: <https://conexaoto.com.br/2019/05/17/procon-itinerante-conscientiza-populacao-de-ananas-sobre-direitos-dos-consumidores>.

Dessa maneira podemos observar a importância da atuação do PROCON no município de Araguaína e circunscritos, desempenho que vem buscando melhorias para os consumidores; garantindo aos mesmos o cumprimento de políticas públicas de proteção e defesa; mediando a harmonia nas relações de consumo e dando informações claras sobre consumidores e fornecedores.

2.3.8 Atendimento do PROCON no período pandêmico da COVID-19

Desde 2020 todo o País se encontra em período pandêmico estabelecido por Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, que reconheceu a ocorrência de calamidade pública em todo o Estado brasileiro em razão da pandemia da COVID-19. Por essa razão, por volta dessa data, o PROCON em todo o estado do Tocantins precisou modificar seu atendimento. Naquela ocasião foi introduzida uma nova forma de atendimento, diferentemente da anterior, que funcionaria por endereço eletrônico: <https://www.reclamacoes.procon.to.gov.br>, essa foi uma maneira encontrada para que o consumidor registrasse sua reclamação sem sair de casa.

De março a julho de 2020 o PROCON/TO precisou suspender os atendimentos presenciais pelo grande aumento da COVID-19 em todo o estado, então os atendimentos continuaram sendo feitos somente pelo site. Mesmo assim, neste mesmo ano, houve um aumento significativo dos atendimentos junto ao órgão por causa da inovação dessa ferramenta, visto que ocorreu mais de 90% de resolutividade⁷ das reclamações junto ao PROCON nesse período. Desde julho de 2020 até o presente momento os atendimentos são feitos por agendamento, podendo ser realizado pelo site: <https://sga.to.gov.br/sga/agendamento-externo/login/> ou por telefone, ligando no próprio PROCON de cada região.

Observamos que o PROCON/TO precisou adaptar-se a essa nova realidade, que, por meio do site, facilitou a rotina da maioria dos consumidores na forma de registrar reclamações, não deixando de atender os consumidores no período em que a unidade precisou ficar fechada devido a pandemia. Mesmo quando o atendimento presencial retornou o órgão continuou também com os atendimentos *on-line*, posto que facilitava o acesso do consumidor tocantinense.

⁷ Conforme matéria publicada no site do PROCON em 15/07/2021: <<https://www.to.gov.br/noticias/procon-tocantins-inova-e-aumenta-indice-de-resolutividade-durante-a-pandemia/27tu7tiuj2ji>>. Acesso em 20/01/2022.

Considerando essas questões, podemos apontar alguns grupos específicos de pessoas que buscam por mais esclarecimentos, dado que encontram-se em situação de vulnerabilidade dentro das relações de consumo, pois esses indivíduos, especificamente os idosos, são considerados como consumidores hipervulneráveis. Por causa do avanço da idade, esses sujeitos trazem consigo a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais e ficam mais suscetíveis à práticas abusivas. Nesse contexto, nossa análise busca elucidar as demandas que envolvem consumidores idosos dentro de empréstimos consignados no âmbito do PROCON de Araguaína, abrangendo as cidades circunvizinhas que fazem parte da circunscrição do PROCON.

Nesse sentido, é objetivo deste trabalho refletir sobre as seguintes questões: analisar como esses idosos são afetados pela sociedade de consumo; considerar as dificuldades que eles possuem diante das novas tecnologias que surgem quase que cotidianamente; levar em consideração características de suas demandas quanto à origem, à faixa etária, ao poder aquisitivo, à residência e aos direitos referentes aos atendimentos desses idosos junto ao PROCON, de Araguaína, na busca para garantirem seus direitos.

3. O SEGMENTO IDOSO EM SUAS DEMANDAS CONSUMERISTAS DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NO ÂMBITO DE ATUAÇÃO DO PROCON REGIONAL DE ARAGUAÍNA

Tendo em vista as questões abordadas sobre poder e territorialidades (i)materiais no âmbito do consumo, frente às demandas envolvendo idosos nas relações de consumo, passamos, então, ao diálogo sobre a vulnerabilidade dos consumidores e os mecanismos formais e institucionais na defesa deles.

Conforme aponta Clifford James Geertz (2009, p. 261), o direito é algo que a princípio deve ser acessível a todos, e propenso também ao saber local. O autor ainda acrescenta que é um fato cultural, como uma arte ou uma religião, no entanto o direito não parece ter avançado em questões antropológicas tal como poderia (GEERTZ, 2009, p.250-251). Geertz afirma que existe uma necessidade de ir e vir hermenêutica entre o direito e a antropologia (2009, p.253). De modo geral, é possível perceber que, mesmo com o auxílio de inúmeras normativas de direito do consumidor, o idoso ainda encontra uma série de dificuldades no que tange a uma proteção real de seus direitos. De acordo com esse autor, é possível compreender que o direito do consumidor opera, em muitos casos, de forma fria e formal, não conseguindo adequar-se ao contexto pessoal de cada consumidor, não produzindo o efeito esperado pelo mesmo.

Ao observar as circunstâncias em que encontram-se os consumidores idosos, é possível perceber que o distanciamento entre o direito e o contexto cultural próprio desses sujeitos torna-se ainda mais evidente. No que diz respeito à atuação do PROCON, em defesa do consumidor idoso, é possível verificar a fragilidade do direito em atender de forma integral a quem dele precisa.

Neste capítulo iremos explanar as demandas consumeristas diante da atuação do PROCON de Araguaína. Traremos especificações quanto às demandas envolvendo consumidores idosos referente às variáveis de faixa etária, origem, poder aquisitivo, grau de instrução e seus direitos; apresentaremos as dificuldades que esses idosos externam nas assimilações práticas que envolvem os empréstimos consignados, sendo, portanto, explorados e vítimas.

Ofereceremos também, de forma breve, algumas considerações quanto ao período pandêmico, momento da Covid 19, que também afetou o andamento da

presente pesquisa, levando-nos a fazer uso de estratégias e práticas específicas para conseguirmos desenvolver a pesquisa, apesar das limitações exigidas nos protocolos de contatos e abordagens.

3.1 A pesquisa de campo e os reflexos causados pela pandemia do novo Covid-19

Decretado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em meados de 30 de janeiro de 2020, como situação emergencial e de calamidade pública internacional a disseminação do novo Covid-19, que foi reconhecida e classificada oficialmente como pandemia na data de 11 de março de 2020. A velocidade de contaminação e a facilidade de contágio pela síndrome respiratória aguda grave, provocada pelo vírus SARS-CoV-2 (ZHENG et al.,2020), era imediata. Uma doença que, até então, era desconhecida, sem dados, sem instruções de combate, sem tratamento ou imunidade, fez com que as organizações governamentais e autoridades sanitárias adotassem o distanciamento social como forma hábil para desacelerar as contaminações e consequentes mortes fatais.

O período de caos pandêmico causado pelo Covid-19 atingiu todas as esferas sociais, paralisou serviços públicos e privados, atividades recreativas, religiosas, educacionais, econômicas e pesquisas. As medidas urgentes causadas pelo distanciamento social, paralisação de serviços e toda a problemática que a humanidade enfrentou por conta da pandemia, apesar de terem sido adotadas pela segurança e como única solução imediata, desencadeou uma série de outros problemas no cenário vigente, tais como: a dificuldade de acesso à tecnologias e à internet, aos ensinos educacionais remotos, evasões escolares e crise nas universidades, os impactos psicológicos, o aumento da violência contra a mulher e os obstáculos causados pela limitação humana.

Pesquisas acadêmicas de campo, tal como esta, também foram bastante afetadas por esse contexto pandêmico. É sabido que nem todos os cidadãos estavam preparados para terem suas vidas regidas por normas rigorosamente impostas pelas medidas de isolamento e afastamento social. Considerando a importância da pesquisa de campo e das dificuldades oriundas da situação pandêmica atual, faz-se necessário discutir alguns dos principais impedimentos a

partir das restrições de mobilidade espacial, especialmente a própria coleta de dados. Mas, afinal, qual a importância da coleta de dados na pesquisa de campo para a pesquisa científica?

Os dados metodológicos revelam os meios para alcançar uma finalidade específica, dessa forma a pesquisa de campo ingressa nessa seara consolidando dados essenciais para a fundamentação e concretização de ideias, com fulcro de articular, na execução da pesquisa acadêmica, conexões interpessoais, institucionais e externas. Segundo Elisa Pereira Gonsalves:

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...] (2019, p.67)

Esse diálogo traduz a ideia de que a pesquisa de campo é ratificada pelo encontro entre o pesquisador e o campo, com o objetivo de validar novos dados e novas descobertas. Conforme as ideias de Rita de Cássia Cruz (1997), o eventual encontro do pesquisador e a realização do trabalho de campo concretiza a conexão com seu objeto de estudo, permitindo não somente a coleta dos dados em primeiro lugar, mas também a compreensão de cenários vislumbrados externos por meio da leitura e das reflexões.

Para o sucesso de uma pesquisa de campo é necessário planejamento, aplicação de recursos e tempo disponível. A obtenção desses resultados ocorre com a colaboração de diferentes atores que estão direta ou indiretamente envolvidos no processo. As técnicas escolhidas para divulgar e fundamentar dados coletados em pesquisa primária são aperfeiçoadas pelo relato e experiências de campo. Os instrumentos e experimentos trabalhados na pesquisa permitem uma discussão de limites e novas possibilidades.

No entanto, no que concerne a tais limitações, poderão ocorrer imprevistos que possam comprometer a abordagem metodológica, resultados considerados pelo planejamento de campo ou até inviabilizar a pesquisa, independente da criatividade ou recursos do pesquisador. Quando os imprevistos acontecem de maneira pessoal, causados por perda de financiamento, luto ou até mesmo uma doença, as mudanças podem ser ajustadas e realocadas. Porém a nossa realidade foi um imprevisto de ordem global.

Durante a problemática casuística da Covid-19 as restrições de mobilidade espacial tornaram-se imprescindíveis, impedindo ou limitando o acesso aos informantes-chaves para a coleta de dados. Visando a proteção dos pesquisadores e do público alvo deste trabalho de campo, adaptações foram necessárias para evitar complicações e impedimentos causados pelo vírus.

Vale ressaltar que o público alvo desta pesquisa de campo são as pessoas acima de 60 anos, tornando-os facilmente suscetíveis à contaminação e às consequências fatais da Covid-19. A comunicação remota, por meio das redes sociais, era a ferramenta essencial para ultrapassar as barreiras do isolamento social. Foi de suma importância a participação direta dos idosos para a contribuição e aprimoramento das informações e percepções de caráter mais subjetivo para propiciar as afirmações e reflexões objetivas.

Seria impossível aplicar as entrevistas para o nosso público alvo através de questionário com o uso de ferramentas eletrônicas, tendo em vista que os idosos possuem grande dificuldade de acesso aos meios eletrônicos, como relataremos na pesquisa posteriormente, sendo assim optamos por fazer a pesquisa por meio telefônico.

Obtivemos grande dificuldade para conseguir fazer as entrevistas por meio de ligação telefônica, já que a maioria desses idosos costuma ser vítima de fraude no cotidiano. Quase não conseguiram repassar as informações por medo de ser alguma tentativa de fraude, todavia pediram para que não constasse seus nomes ou CPF na pesquisa temendo fraudes futuras. Assim sendo, por respeito ético ao pedido dos entrevistados, não usamos seus nomes, até mesmo em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados, Lei de no 13.709 de 2018.

Com o advento da pandemia, os idosos também tiveram que adequar-se às tecnologias. Inscrever-se em redes sociais, conseguir realizar uma chamada de vídeo para conectar-se com os familiares, realizar uma compra *on-line* ou até mesmo enviar uma mensagem através de aplicativos de mensagens, contando com auxílio de terceiros, como filhos, netos, vizinhos, foram as iniciativas que buscaram para que pudessem participar da inclusão.

Alterações e diversas mudanças ocorreram, desde o início da pandemia, por questões técnicas de funcionamento em relação às coletas de dados. É relevante relatar que essa população mais vulnerável ainda é vítima da dificuldade do

manuseio e gerenciamento de tecnologias, devemos considerar o alto custo de aparelhos *smartphones* em detrimento da renda dos idosos, limitações físicas ou motoras que impedem a compreensão de uma pesquisa realizada via contato telefônico, por exemplo. Além do sentimento e confiabilidade de trocar informações com pesquisadores através de uma tecnologia que ainda alcança poucos brasileiros idosos.

Outro fator limitante a ser considerado é o processo de aprendizagem que os idosos possuem em relação à tecnologia. É muito comum encontrar idosos com suas capacidades intelectuais, visão e outros sentidos motores reduzidos. Assim, eles aprendem com os seus familiares a utilizar um aparelho de celular ou utilizar a internet. Isso se torna um problema quando o idoso não possui vínculo familiar com quem possa ensiná-lo a manusear a tecnologia a seu favor.

Precisamos considerar que as pesquisas *on-line* foram apontadas como desvantagem para a pesquisa de campo, causadas pela baixa taxa de participação na coleta de dados (EVANS; MATHUR, 2005). Com as restrições de contato interpessoal e da dificuldade de comunicação por meio de ferramentas on-line ou por outros meios tecnológicos, o trabalho de campo ficou condicionado às pesquisas primárias com fulcro de garantir o cumprimento de prazos ou até ajustes na pesquisa em face da problemática.

3.2 O segmento idoso e suas demandas consumeristas no contexto de atuação do PROCON de Araguaína.

O capitalismo é um dos resultados do eurocentrismo presente no mundo e dele adveio as relações de consumo, onde as pessoas se encontram imersas. É nesse viés que Quijano (2005) relata a Colonialidade do Poder, que apresenta sob reforço uma cultura desenvolvida pelos países centrais como a cultura de consumo. “A globalização em curso é, em primeiro lugar, a culminação de um processo que começou com a constituição da América e do capitalismo colonial/moderno e eurocentrado como um novo padrão de poder mundial” (QUIJANO, 2005, p. 117).

Sendo assim, Stuart Hall (2015, p.87) destaca que as identidades culturais pós-modernas são híbridas, são movidas por constantes mudanças, encontros e desencontros que são reflexos da globalização. Deste modo, percebe-se que o

capitalismo abrange muito além do poder de compra, mas também acaba refletindo-se nas identidades dos consumidores.

O descobrimento da América trouxe consigo um novo padrão de vocação mundial, segundo Quijano (2005), como uma produção de espaço/tempo que tem característica em um padrão de poder e que derivou de dois processos históricos: a codificação das diferenças entre conquistadores e conquistados, no que se refere ao controle de trabalho e de seus produtos em torno do capital em âmbito mundial, como um novo padrão de poder que estabeleceu diferenças de identidades sociais; um novo sistema de dominação social e um novo padrão de poder em formação, onde as relações sociais europeias eram superiores e as americanas inferiores. Nesse sentido, Aníbal Quijano ressalta que:

Já em sua condição de centro do capitalismo mundial, a Europa não somente tinha o controle do mercado mundial, mas pôde impor seu domínio colonial sobre todas as regiões e populações do planeta, incorporando-as ao “sistema-mundo” que assim se constituía, e a seu padrão específico de poder. Para tais regiões e populações, isso implicou um processo de *re-identificação histórica*, pois da Europa foram-lhes atribuídas novas identidades geoculturais. (2005, p.121).

Observa-se que o capitalismo mundial produz uma série de práticas relacionadas à exploração do mais frágil. A cultura do ganho toma como base a exploração do trabalho e dos consumidores e tem como premissa a colonialidade. Se por um lado, os processos colonialistas e de colonialidade alteraram as estruturas sociais na América, por outro, o capitalismo lucrava tanto com as explorações de mão de obra trabalhadora quanto com algumas vantagens que desenvolveu diante dos consumidores, explorando então esses compradores com ganho em cima do mais frágil. “Essa nova identidade geocultural emergia como a sede central do controle do mercado mundial” (QUIJANO, 2005, p.119). Nesse sentido, os europeus, no que se refere à modernidade, denominaram-se: “como os modernos da humanidade e de sua história, isto é, como o novo e ao mesmo tempo o mais avançado da espécie” (QUIJANO, 2005, p.122), pois consideravam-se os superiores diante de qualquer possibilidade de categoria.

Nesse sentido, a pretensão eurocêntrica de ser a exclusiva produtora e protagonista da modernidade, e de que toda modernização de populações não-europeias é, portanto, uma europeização, é uma pretensão etnocentrista e além de tudo provinciana. Porém, por outro lado, se se admite que o conceito de modernidade se refere somente à racionalidade, à ciência, à tecnologia etc., a questão que estaríamos colocando à experiência histórica não seria diferente da proposta pelo etnocentrismo

européu, o debate consistiria apenas na disputa pela originalidade e pela exclusividade da propriedade do fenômeno assim chamado modernidade, e, em consequência, movendo-se no mesmo terreno e com a mesma perspectiva do eurocentrismo. (QUIJANO, 2005, p.123).

O capitalismo mundial trouxe consigo alguns avanços também no que diz respeito à prestação de serviços e à compra de produtos. Porém, como ressalta Quijano (2005), através da colonização e mesmo após a independência dos países sul-americanos ainda é produzida estrutura de poder e dominação eurocêntricas no mundo capitalista moderno e que reflete nas relações consumeristas, que, por sua vez, utilizam uma forma de consumo que traz consigo privilégios para os detentores do capital e prejuízos para os menos favorecidos na relação que conecta consumo e consumidor.

Desse modo, observa-se que a influência do eurocentrismo no capitalismo global afeta as relações de consumo exigindo padrões específicos, que tendem a crescer no que concerne às tecnologias. Contudo, sem observar de fato os consumidores hipervulneráveis que, em sua maioria, não conseguem acompanhar essas inovações. Ressaltamos o que foi demonstrado no capítulo segundo que a relação de consumo é composta, portanto, pelo consumidor e pelo fornecedor; sendo o consumidor a parte vulnerável nas relações de consumo. Nesse ponto faz-se necessário haver sistemas que valorizem e respeitem as diferenças das práticas culturais, associadas às diferenciações relativas à vida nos lugares.

O Estudo de Geertz (2009, p.325) aborda o direito como um fato cultural, tal como a arte, a religião e outros. Dessa forma, o direito pode ser observado como uma produção humana, construída a partir de contextos culturais em cada momento histórico. As decisões judiciais têm como base não somente a lei, mas também a moral e costumes sociais no que tange ao entendimento de certo e errado. É importante ressaltar que o direito, enquanto expressão de justiça para a sociedade, deve tomar como ponto de partida os diferentes contextos sociais próprios, e neste ponto defendemos que o direito considera os sujeitos em todas as suas subjetividades.

O direito, portanto, conforme Geertz (2009), precisa se adaptar ao saber local para que possa criar leis e jurisprudências para esse local específico. Assim sendo, tem relação com o conceito de territorialidade (i)material. Conforme Saquet (2007), o direito é ponto de surgimento do poder e fundamenta a sua multidimensionalidade, o que também inclui as redes de comunicação e de circulação como sistemas sêmicos

(i)materiais oriundos das estratégias e a serviço delas.

A vulnerabilidade do consumidor pode ser verificada em diferentes níveis, seja no desconhecimento, seja nos produtos e serviços colocados no mercado. Ou, até mesmo, na ingenuidade quanto aos instrumentos de proteção ao consumidor, como leis ou órgãos de defesa, que é o caso do PROCON. Tendo em vista tanto os fatores de desigualdade que repercutem nas relações de consumo quanto as situações de vulnerabilidade na qual se encontram os consumidores, as leis de proteção ao consumidor, bem como os PROCONs, buscam garantir os direitos consumeristas como posses conquistadas ao longo do tempo, em um cenário sugestivo de exercício das relações de poder, portanto, alusivas às territorialidades (i)materiais.

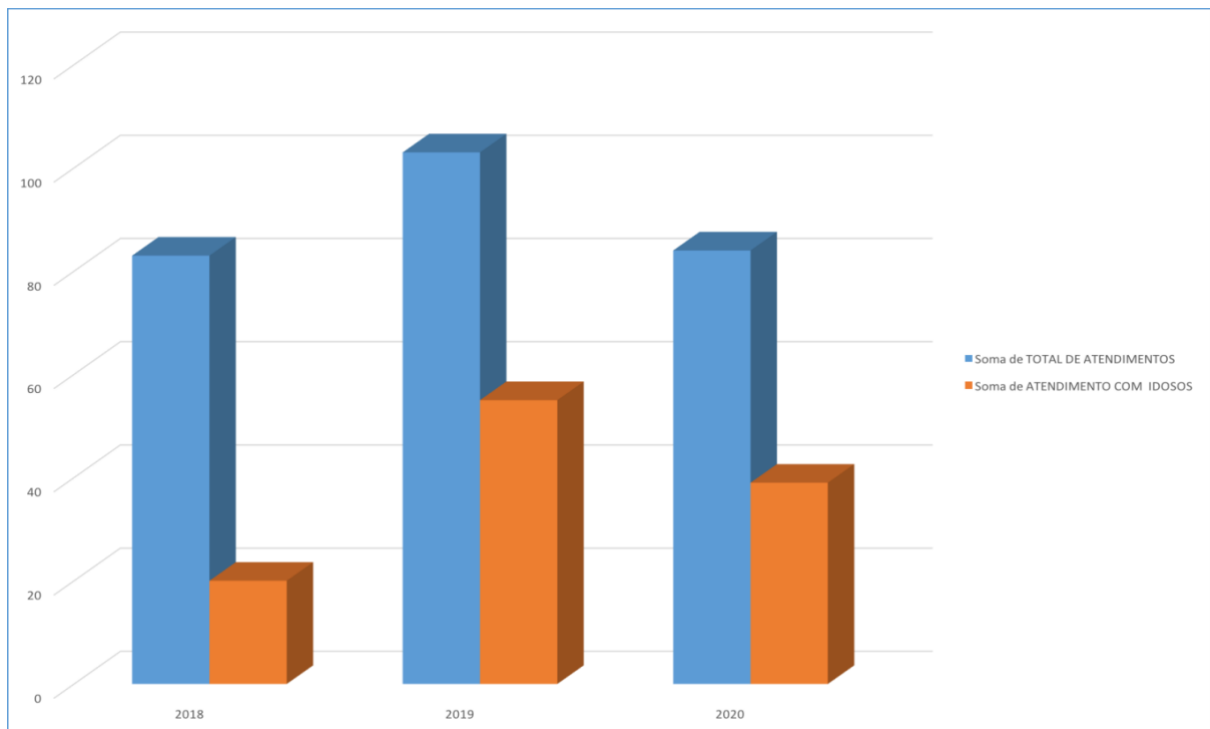
Nesse sentido, afirmamos que a vulnerabilidade mantém relação com o conceito de territorialidade (i)material como perda ou algo ainda não conquistado nos campos da economia, cultura, direito, território etc. Percebemos, então, que apesar das leis consumeristas que direcionam as relações de consumo as empresas acabam ganhando vantagens, dado que para conseguir o lucro acabam burlando as leis, sendo, portanto, reflexo da expansão mundial da dominação colonial. De acordo com Quijano (2005), há uma exploração do capitalismo colonial associada à dominação, demonstrando, assim, que os mesmos que continuam a explorar a mão de obra irão continuar a beneficiar-se dentro das relações de consumo. De tal modo que existe uma cadeia lucrativa focada no ganho financeiro, que faz uso destas vulnerabilidades para alargar seu campo de ganho. Haesbaert (2000) ressalta que são as relações imateriais, precedentes de uma base material, que lhes tornam uma espécie de desmaterialização das relações sociais; dialogando com Haesbaert (2000), Saquet (2007) entende que a (i)materialidade encontra-se nas territorialidades e identidades das diversas situações cotidianas das relações sociais.

Conforme mencionamos anteriormente, os consumidores encontram-se amparados em nosso país por leis consumeristas e também pelo PROCON. No âmbito territorial o PROCON é um órgão de jurisdição nacional, que também se regionaliza nos entes territoriais. No Estado do Tocantins, por exemplo, há vários polos, a saber: Palmas, Gurupi e em Araguaína (polo cuja circunscrição abrange 15 cidades, sedes de municípios do entorno territorial de Araguaína, conforme

demonstração do mapa de localização apresentado no capítulo 1).

Os dados obtidos com a pesquisa até o presente momento são referentes ao levantamento de processos dos anos de 2018 a 2020. Alusivos à efetivação de empréstimos consignados em atendimento a idosos pelo PROCON de Araguaína. Apresentamos, na sequência, os dados quantitativos e a análise de suas proporcionalidades.

Gráfico 1 - Quantidade de atendimento dos anos de 2018 a 2020.



Fonte: Vasconcelos (2022).

De acordo com o gráfico, em relação à atendimento de consignados, no ano de 2018 foram feitos 83 atendimentos, dos quais 20 foram de idosos. Já em 2019 fizeram 103, dos quais 55 de idosos e, por fim, no ano de 2020 ocorreram 84, sendo 39 de idosos.

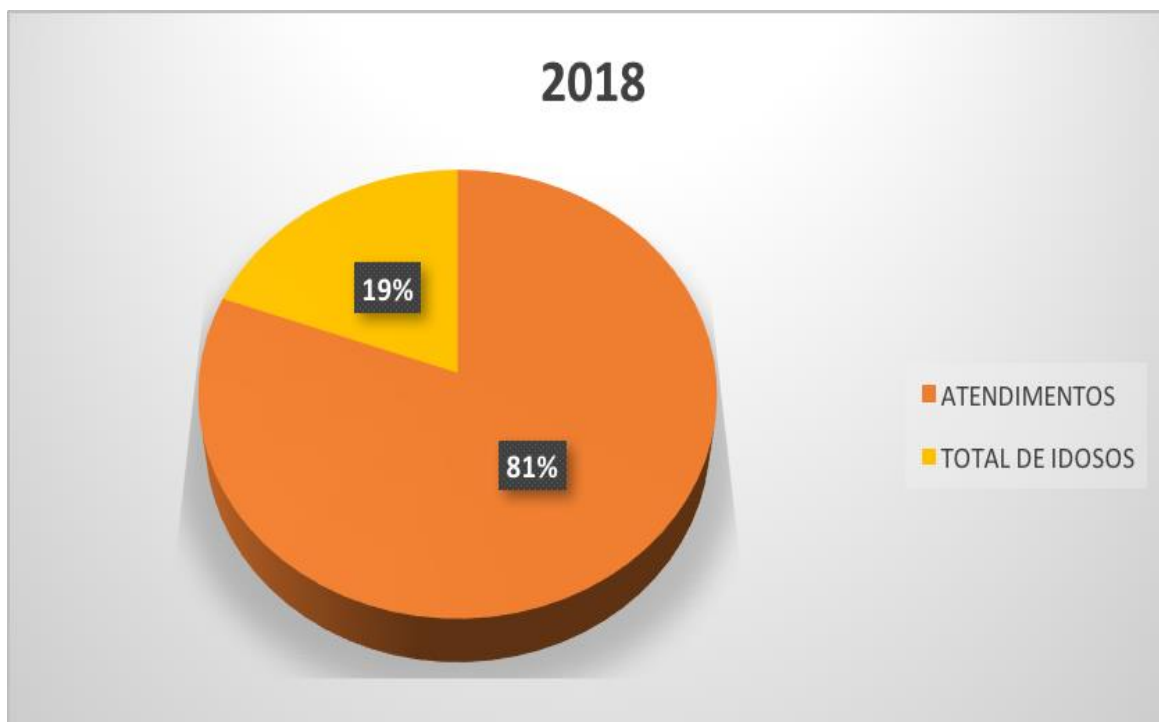
Quadro 1 - Percentual dos atendimentos da circunscrição do PROCON de Araguaína referente ao ano de 2018.

2018		
CIDADE	TOTAL	%GERAL
ARAGOMINAS	0	0%
ARAGUAINA	19	95%
ARAGUANÃ	0	0%
BABAÇULANDIA	0	0%
BARRA DO OURO	0	0%
CAMPOS LINDOS	0	0%
CARMOLANDIA	0	0%
FILADÉLFIA	0	0%
GOIATINS	0	0%
MURICILANDIA	0	0%
NOVA OLINDA	0	0%
PIRAQUÊ	0	0%
SANTA FE DO ARAGUAIA	0	0%
WANDERLANDIA	0	0%
XAMBIOÁ	1	5%
Total Geral	20	100%

Fonte: Organização Vasconcelos (2022).

Podemos observar que houve 95% de atendimento na própria cidade de Araguaína e 5% de consumidores da cidade de Xambioá. O que, de certa forma, é respondido pela expressão da cidade de Araguaína em tamanho demográfico.

Gráfico 2 - Percentual de atendimentos feitos em 2018.



Fonte: Organização Vasconcelos (2022).

Conforme demonstrado, o total de atendimentos de consignados foi de 81% do público em geral, no entanto referente aos idosos foi de 19% no ano de 2018, dentro da jurisdição do PROCON de Araguaína. Abrimos um parêntese para afirmarmos que no ano de 2018 houve uma grande quantidade de atendimento de idosos que não pertenciam a circunscrição de Araguaína, mas que foram atendidos pelo PROCON da cidade. Sendo 44 atendimentos da cidade de Centenário – TO e 12 de Recursolândia – TO. Para entendermos o porquê desses processos terem sido abertos em outra circunscrição entramos em contato com o procurador responsável pelos procedimentos que foram abertos.

O advogado André Moura⁸, com escritório na cidade de Araguaína e que atende quase todas as cidades do Tocantins, incluindo as localidades citadas anteriormente, verifica que seus clientes, que são da área previdenciária, acabaram sendo vítimas de fraudes de empréstimos consignados e, por esse motivo, iniciou tais processos no PROCON de Araguaína. Posteriormente, após receber respostas

⁸ Entrevista concedida pelo Advogado André Moura no dia 02 de fevereiro de 2021

dos bancos, arquivou os processos no PROCON de Araguaína e ingressou com ação judicial.

Podemos notar ainda que para esses consumidores perceberem que estão sendo vítimas de fraudes leva um certo tempo, especialmente se eles já têm um empréstimo, o qual as empresas financeiras utilizam-se de parcelas parecidas e pequenas para não aparentar ter outro empréstimo consignado, “principalmente quando já existem empréstimos contratados, uma vez que o empréstimo fraudado pode ter parcelas em valores baixos. [...]”. (SANTOS, 2018, p.31).

Dessa forma, para entendermos o porquê do PROCON de Araguaína abrir os processos que não são de sua circunscrição, entrevistamos o Superintendente do PROCON do Tocantins, Walter Nunes Viana Junior⁹. Ele nos informou que:

A criação das circunscrições do PROCON Tocantins ela vem para poder atender o Estado todo, ressalta, é um Órgão Estadual de Defesa do Consumidor. Nós temos 11 núcleos regionais de atendimento em cidades e cada uma das cidades onde temos os núcleos ela tem uma circunscrição de atuação de forma que a gente faz essa divisão geográfica que possa atender a todo o Estado do Tocantins, seja no atendimento presencial, seja no atendimento eletrônico, seja em uma ação fiscalizatória, então essa circunscrição, ela facilita o trabalho e descentraliza o trabalho do PROCON Tocantins para que possamos estar mais próximos ainda dos consumidores.

Portando, os PROCONs possuem suas circunscrições e núcleos regionais de atendimentos para conseguir atender a todos os municípios do estado, como também não deixar de dar atenção aos consumidores, mesmo que não estejam em sua circunscrição, “o consumidor, chegando a nós, vamos sim fazer seu atendimento, depois nós podemos designar o processo para a circunscrição que de fato ele esteja”¹⁰.

Pois, caso não se resolva no atendimento preliminar e precise abrir processo administrativo, esse poderá ser encaminhado para a circunscrição mais próxima do consumidor, a fim de que o mesmo consiga acompanhar seu processo. Não obstante, ele poderá ser atendido em qualquer núcleo do PROCON no Tocantins, uma vez que “isso não impede que o consumidor seja atendido; essa divisão é para ter um maior alcance, maior ampliação do atendimento que é a maior prioridade que

⁹ Entrevista concedida pelo Superintendente do PROCON Tocantins Walter Nunes Viana Júnior no dia 20 de novembro de 2020.

¹⁰ Entrevista realizada em 20 de novembro de 2020.

temos hoje no PROCON Tocantins”¹¹.

No ano de 2019 verificamos que além da cidade de Araguaína, com 73% de atendimento de idosos, há a presença de mais quatro outros municípios atendidos pelo PROCON de Araguaína, são eles: Babaçulândia com 2%, Nova Olinda com 2%, Wanderlândia com 5% e Xambioá com 10%.

É notório que o Núcleo de Araguaína vem atendendo tanto a cidade em si quanto os municípios de sua circunscrição. Ademais, em alguns casos, até mesmo consumidores de outros estados, em razão de Araguaína ser uma cidade que tem um comércio forte, como demonstrado no capítulo segundo. acabam comprando nesta cidade, e, em dadas situações, preferem resolver conflitos de relações de consumo no PROCON de Araguaína, mesmo sendo assegurados pelo próprio Código de Defesa do Consumidor que podem reclamar/demandar sobre questões relativas ao consumo nas cidades em que residem.

Quadro 2 - Percentual dos atendimentos da circunscrição do PROCON de Araguaína referente ao ano de 2019.

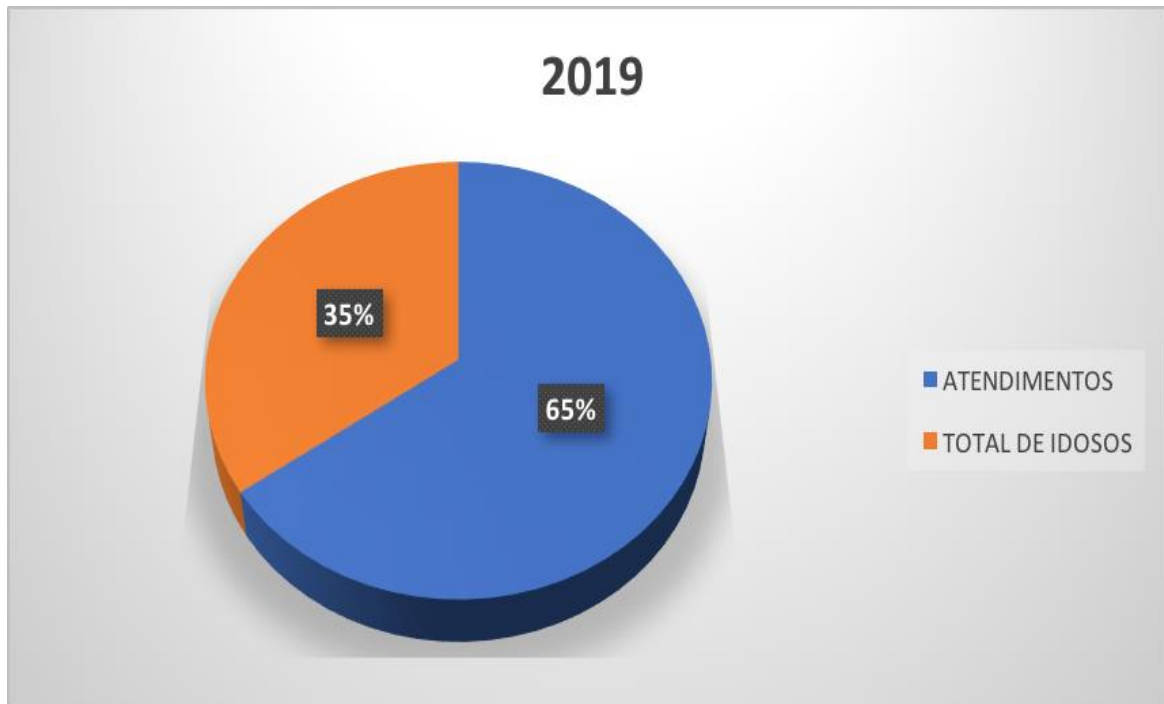
2019		
CIDADE	TOTAL	%GERAL
ARAGUAINA	40	73%
ARAGUANÃ	0	0%
BABAÇULANDIA	1	2%
BARRA DO OURO	0	0%
CAMPOS LINDOS	0	0%
CARMOLANDIA	0	0%
FILADÉLFIA	0	0%
GOIATINS	0	0%
MURICILANDIA	0	0%
NOVA OLINDA	1	2%
PIRAQUÊ	0	0%
SANTA FE DO ARAGUAIA	0	0%
WANDERLANDIA	3	5%
XAMBIOA	10	18%
Total Geral	55	100%

Fonte: Organização Vasconcelos (2022).

¹¹ Entrevista realizada em 20 de novembro de 2020.

Nota-se que em 2019 houve uma porcentagem de 65% de atendimento ao público em geral e de 35% aos idosos; percebemos também que houve uma porcentagem maior de atendimentos aos idosos em comparação ao ano de 2018.

Gráfico 3 - Percentual de atendimentos feitos em 2019.



Fonte: Organização Vasconcelos (2022)

Devido às intensificações de ações da educação para o consumo, observamos que houve um maior número de atendimentos aos idosos no ano de 2019, haja vista que este público de consumidores e seus familiares acabam sendo informados de algumas práticas abusivas de empresas bancárias com relação aos idosos e, por fim, eles tentam averiguar se existe algum tipo de irregularidade junto as suas contas, ocasionando, assim, em mais atendimentos junto ao PROCON.

Quadro 3 - Percentual dos atendimentos da circunscrição do PROCON de Araguaína referente ao ano de 2020.

2020		
CIDADE	TOTAL	%GERA
ARAGOMINAS	0	0%
ARAGUAINA	32	82%
ARAGUAINA ZONA RUAL	1	3%
ARAGUANÃ	1	3%
BABAÇULANDIA	1	3%
BARRA DO OURO	0	0%
CAMPOS LINDOS	0	0%
CARMOLANDIA	0	0%
FILADÉLFIA	0	0%
GOIATINS	0	0%
MURICILANDIA	1	3%
NOVA OLINDA	0	0%
PIRAQUÊ	0	0%
SANTA FE DO ARAGUAIA	0	0%
WANDERLANDIA	2	5%
XAMBIOÁ	1	3%
Total Geral	39	100%

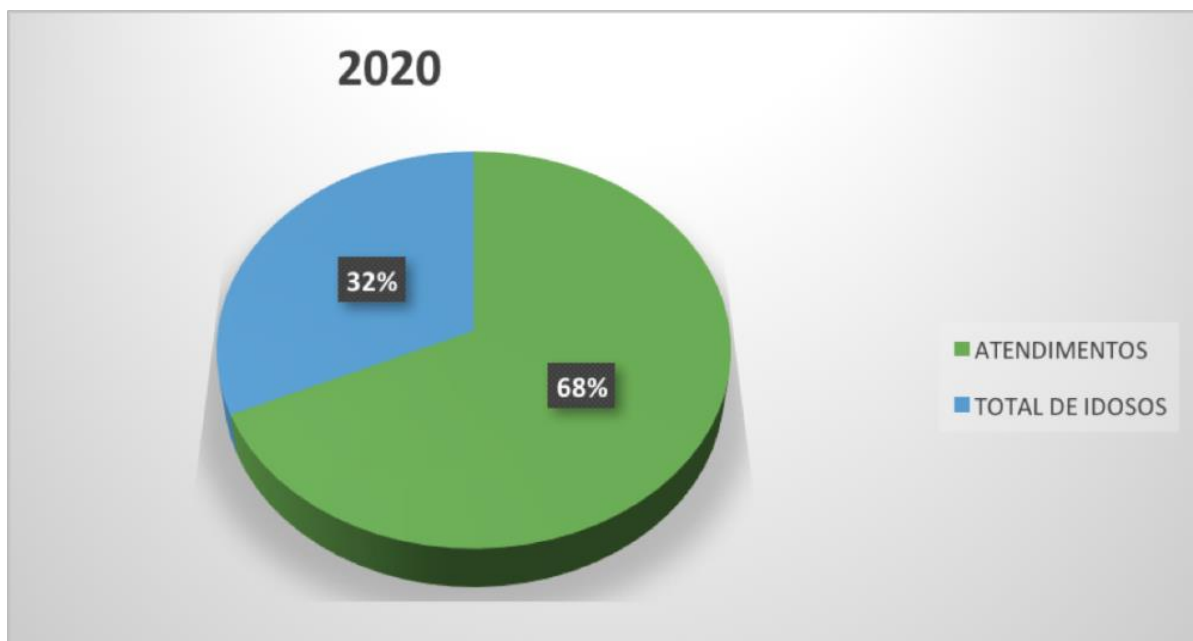
Fonte: Organização Vasconcelos (2022).

Percebemos que no último ano houve uma baixa nos serviços presenciais do PROCON devido ao período pandêmico da COVID-19, o qual impossibilitou os atendimentos aos consumidores. Desta forma, os idosos migraram para o atendimento virtual, porém eles tiveram muita dificuldade em manusear equipamentos eletrônicos, como temos demonstrado nesta pesquisa.

Contudo, isto não quer dizer que houve menos ocorrências de empréstimos consignados neste período, entretanto percebe-se que diante das restrições aos

acessos de forma presencial, o qual obrigou a todos a medida de isolamento, resultou em não haver tantos atendimentos aos idosos. Não impedindo, portanto, que fraudes acontecessem neste período, o que trataremos melhor no capítulo quarto.

Gráfico 4 - Percentual de atendimentos feitos em 2020.



Fonte: Vasconcelos (2022).

Verificamos que em 2020 houve a porcentagem 68% de atendimento ao público em geral e de 32% de atendimento de consignados a idosos. Apreendemos também um declínio nos atendimentos aos idosos em comparação ao ano de 2019. No entanto, o que percebemos é que mesmo em um período de pandemia não houve uma diminuição em massa, mas observa-se que houve uma redução relacionada à COVID-19.

Quadro 4 - atendimentos em somatória das cidades dos anos de 2018 a 2020.

ATENDIMENTOS POR CIDADE NO PEIODO DE 2018/2020	
CIDADE	ATENDIMENTOS
ARAGUAÍNA	92
XAMBIOÁ	12
WANDERLÂDIA	5
BABAÇULÂNDIA	2
ARAGUANÃ	1
MURICILÂNDIA	1
NOVA OLINDA	1
TOTAL	114

Fonte: Organização Vasconcelos (2022).

Esse quadro apresenta as sete (7) cidades da circunscrição do PROCON de Araguaína. Cujas maiorias dos processos de atendimentos é, em grande parte, de Araguaína, seguido posteriormente de Xambioá, Wanderlândia, Babaçulândia, Araganã, Muricilândia e Nova Olinda. Sendo as mais expressivas: Araguaína, Xambioá e Wanderlândia. Na sequência, analisaremos os dados qualitativos ao entrevistarmos 26% dos consumidores idosos atendidos no PROCON de Araguaína, dos anos de 2018 a 2020, com o total de 114 atendimentos, onde foram feitas 30 entrevistas.

3.3 Características específicas das demandas do segmento idoso quanto à origem, faixa-etária, grau de instrução, poder aquisitivo e direitos do consumidor

As variáveis que estamos atribuindo ao segmento idoso em nossa pesquisa, conforme mencionado na introdução, e mencionado no título deste item, são: faixa-etária, origem e residência, grau de instrução, poder aquisitivo e direito do

consumidor. No que concerne a empréstimos consignados, junto às agências bancárias dos municípios da circunscrição do PROCON de Araguaína, buscamos uma aproximação entre os conceitos de cultura, território e territorialidades (i)materiais como apresentamos nos diálogos teóricos do capítulo 2 (dois).

Contudo, tais variáveis deverão ser analisadas sob os aspectos qualitativos e quantitativos, conforme nossos gráficos, quadros, tanto os já apresentados anteriormente quanto os deste subitem, bem como por meio da sintetização de falas e impressões dos sujeitos do segmento de idosos pesquisados de forma aleatória, já que é um quantitativo expressivo no período de 2018, 2019 e 2020.

Nesse sentido, indagamos junto aos pesquisados quanto ao ano em que nasceram, com o intento de verificar se são de fato considerados idosos, conforme demonstrado no capítulo segundo que devem ter mais de 60 (sessenta) anos de idade, pois no mínimo devem ter nascido no ano de 1960, estando, então, no ano de 2020 com os sessenta anos completos; igualmente a cidade em que nasceram, demonstrando então a origem destes idosos que, em grande parte, não possuem raízes tocantinense, e também quanto ao tipo de previdência social adotada.

Quadro 5 - Quanto ao ano de nascimento, cidade natal e tipo de aposentadoria.

ANO DE NASCIMENTO	CIDADE DE NATAL	TIPO DE APOSENTADORIA
1948	Pendencias-RN	INSS e IGPREV
1949	Tupiranga-PA	INSS
1949	Santatém-PA	INSS
1947	Santa Inês-BA	INSS
1957	Babaçulândia-TO	INSS
1952	Babaçulândia-TO	INSS
1947	Água Boa - MG	INSS e IGPREV
1948	São Félix do Xingú- PA	INSS
1951	Alcântara- MA	INSS
1938	Carolina-MA	INSS
1949	Carolina-MA	INSS
1955	Itacajá-TO	INSS
1957	Itacajá-TO	INSS
1939	Luís Correia - PI	INSS
1951	Aragominas- TO	INSS
1951	Terezina-PI	INSS e IGPREV
1949	Goiatins-TO	INSS
1953	Babaçulândia-TO	INSS
1948	Bacabal-MA	INSS
1953	Macaé- RJ	INSS
1941	São Luis de Montes Belos-GO	INSS
1950	Porangatu-GO	INSS
1948	Campos Lindos- TO	INSS e IGPREV
1951	São Domingos do Azeitão-MA	INSS
1956	Monte Alegre de Goiás-GO	INSS
1954	Xambioá-TO	INSS
1960	Goiatins-TO	INSS
1967	Picos-PI	INSS
1953	Carolina-MA	INSS
1938	Santatém-PA	INSS

Fonte: Organização Vasconcelos (2022).

A partir da fonte acima, nota-se que uma parte significativa dos idosos de nossa pesquisa tem origem em outros estados, pois parte deles migrou para o Tocantins, como trataremos no próximo capítulo.

Salientamos, então, as variáveis que explicamos no decorrer da pesquisa,

que são a faixa etária desses idosos, onde residem atualmente, seu grau de instrução, poder aquisitivo e quanto aos direitos do consumidor desses idosos.

Quadro 6 - Variáveis: moradia, grau de instrução, poder aquisitivo, direitos do consumidor.

FAIXA ETÁRIA	MORADIA	GRAU DE INSTRUÇÃO	RENDA MENSAL	DIREITOS DO CONSUMIDOR
91	Araguaína-TO	ANALFABETO	2 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
84	Nova Olinda- TO	ENSINO MÉDIO	1 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
83	Araguaína-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON
81	Araguaína-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON
75	Wanderlândia- TO	FUNDAMENTAL	2 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
75	Muricilândia- TO	ENSINO SUPERIOR	MAIS DE 5 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
74	Araguaína-TO	ENSINO SUPERIOR	MAIS DE 5 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
74	Wanderlândia- TO	ENSINO MÉDIO	1 S.M	PROCUROU O PROCON
74	Araguaína-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
74	Araguaína-TO	ENSINO MÉDIO	2 S.M	PROCUROU O PROCON
73	Araguaína-TO	FUNDAMENTAL	1 S.M	PROCUROU O PROCON
73	Araguaína-TO	ENSINO MÉDIO	3 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
73	Araguaína-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON
73	Araguaína-TO	FUNDAMENTAL	1 S.M	PROCUROU O PROCON
72	Araguaína-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON
71	Araguaína-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON
71	Araguaína-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON
71	Araguaína-TO	ENSINO MÉDIO	2 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
71	Araguaína-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON
70	Babaçulândia-TO	FUNDAMENTAL	1 S.M	PROCUROU O PROCON
69	Araguaína-TO	ENSINO MÉDIO	2 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
69	Araguaína-TO	ENSINO MÉDIO	2 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
69	Xambioá-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON
68	Araguaína-TO	ENSINO MÉDIO	1 S.M	PROCUROU O PROCON
67	Xambioá-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
66	Araguaína-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON
65	Araguaína-TO	ANALFABETO	1 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
65	Babaçulândia-TO	ANALFABETO	2 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
65	Wanderlândia- TO	FUNDAMENTAL	2 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO
62	Araguaína-TO	ENSINO MÉDIO	2 S.M	PROCUROU O PROCON E JUDICIARIO

Fonte: Organização Vasconcelos (2022).

Vejamos uma reflexão a partir das perspectivas de Geertz (2009, p 261) e Santos (2007), quando esses afirmam que o direito em si deve ser propenso à sensibilidade e aos saberes locais, sendo assim, o território é um componente inerente à cidadania. Conforme Santos (2007), a cidadania deve ser o fator de equilíbrio e justiça em relação aos bens e serviços consumidos, especialmente quanto ao consumidor idoso, trazendo para ele formas mais acessíveis para buscar e exercer seus direitos, “num território onde a localização dos serviços essenciais é deixada à mercê da lei do mercado, tudo colabora para que as desigualdades

sociais aumentem” (SANTOS, 2007, p.144).

Milton Santos (2007) propõe, em sua obra *O Espaço do Cidadão*, um modelo cívico/territorial ressaltando que a sociedade vai além da economia, onde o padrão econômico resulta em um extremo grau de pobreza, levando à migrações que concentram-se nas metrópoles. O autor destaca que:

A ideia de recursos é restritiva e conduz às práxis repetitivas; a idéia de valor alarga os horizontes, convoca a sensibilidade e permite o pensamento criador. A ideia de recursos se enraizou numa sociedade empobrecida pelo economicismo como um veto formal a toda vontade de encontrar novas possibilidades e novas combinações. (Santos, 2007, p.113-114).

Em contrapartida ao propósito de Santos, o que é utilizado hoje no Brasil é o modelo político/econômico, assim o cidadão é subordinado ao modelo econômico. O autor enfatiza que um modelo cívico/territorial traria em seu alicerce a solidariedade social. Esse autor afirma que seria necessário esse modelo cívico/territorial como garantia dos devidamente universalizados e não somente para os privilegiados. Segundo ele:

Todo nosso esforço deve estar empenhado na codificação desse modelo cívico, não mais subordinado ao modelo econômico, como até agora se deu, mas com um modelo cívico que oriente a ação política e alicerce a solidariedade social, e ao qual o modelo econômico e todos os demais modelos sejam subordinados. (SANTOS, 2007, p.114).

Sendo assim, o modelo cívico/territorial deveria ser aplicado em nossa nação com o intuito de igualdade social, onde atrelaria a esse modelo o próprio direito ao contexto local, não somente subordinado a modelos econômicos que privilegiam apenas uma parte da sociedade. Geertz (2009, p. 260) defende que o direito muda conforme a época e o lugar, os fatos também se modificam. Percebemos que o direito, na prática, acaba por ocupar uma natureza mais formal, incluímos aqui o próprio direito do consumidor, não sendo capaz de dar soluções reais aos consumidores que dele precisam, principalmente o idoso. Porém, ocorre um agravante a mais sobre esse grupo de pessoas, porque além de vulnerável é também hipossuficiente, exigindo uma atenção ainda maior.

Conforme a Lei 10.741/03, idoso é toda pessoa com 60 (sessenta) anos ou mais. A partir desse marco etário a pessoa considerada idosa adquire alguns benefícios, que na verdade são meios jurídicos para colocá-la em patamar de igualdade com as demais faixas etárias. É importante destacar que o Código de Defesa do consumidor, como o próprio nome diz, veio para amparar os

consumidores em suas demandas. Porém, é necessário observar algumas distinções entre esses consumidores, o que repercute em diferentes necessidades, como é o caso do consumidor idoso considerado hipervulnerável como verificado a seguir:

[...] que define hipervulnerabilidade como a situação social fática e objetiva de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora, por circunstâncias pessoais aparentes ou conhecidas do fornecedor, como sua idade reduzida (assim o caso da comida para bebês ou da publicidade para crianças) ou sua idade alentada (assim os cuidados especiais com os idosos, no Código em diálogo com o Estatuto do Idoso, e a publicidade de crédito para idosos) ou a situação de dente (assim o caso do glúten e as informações na bula de remédios) (MARQUES, 2014, p. 357).

Frequentemente o idoso é considerado um alvo fácil do mercado de consumo, em virtude das suas referências e conhecimentos adquiridos durante a vida, além da defasagem em relação aos atuais novos conhecimentos tecnológicos. Isto acaba repercutindo no aumento de práticas no mercado de consumo consideradas abusivas contra o mesmo. Tais questões exigem um maior cuidado por parte do Estado e da família, sobretudo quanto à proteção desse sujeito consumidor contra abusos corriqueiros.

Esse contexto traduz-se em situações particulares de ocorrência em Araguaína e região, facilitadas pela considerável movimentação de pessoas no que toca o comércio e os serviços e, claro, nas ocorrências registradas junto ao PROCON. É possível confirmar situações de conflito em demandas frequentes sobre empréstimos consignados, comumente envolvendo pessoas da faixa etária acima dos 60 anos.

Ao tratarmos de consumidores cabe-nos retomar Milton Santos (2007), posto que em seu estudo voltado para a realidade da sociedade brasileira contribui analisando os desafios do cidadão no âmbito capitalista, no contexto da globalização, pois para o autor não há mais o cidadão propriamente dito, mas apenas o consumidor, movido pelo consumo capitalista. Em *O Espaço do Cidadão*, Santos (2007 p. 14) faz uma pergunta instigante que nos leva a reflexão: “Há cidadãos neste país?” Então, logo adiante, ele responde que “Em lugar do cidadão formou-se um consumidor, que aceita ser chamado de usuário” (2007, p. 20).

Conforme ressalta Santos (2007), o Brasil tem assegurado, em sua constituição, os direitos dos cidadãos à terra, à saúde, à educação, à moradia e outros. Porém, na verdade, só preocupa-se com a economia que, por sua vez, traz

consigo a falta de efetivação de alguns direitos, por exemplo, às informações claras aos consumidores em contratos; neles são colocadas letras pequenas dificultando a leitura, principalmente do consumidor idoso. Essa prática vai de encontro ao artigo 6º do código de defesa, que determina que tudo deve estar claro ao consumidor.

No Brasil existe uma migração de consumo significando que, às vezes, o consumidor precisa abandonar seus locais de origem sem ter uma real garantia de que serão concedidos direitos básicos quanto à acessibilidade de bens e serviços essenciais (SANTOS, 200, p.53). Cabe destacar que quando o consumidor pratica esse abandono, para garantir os seus direitos, ele desvincula-se do seu território e da sua territorialidade cotidiana para praticar uma ou mais territorialidades momentâneas e até periódicas, com a finalidade de tentar conseguir uma garantia de serviços e direitos que por vezes são fundamentais.

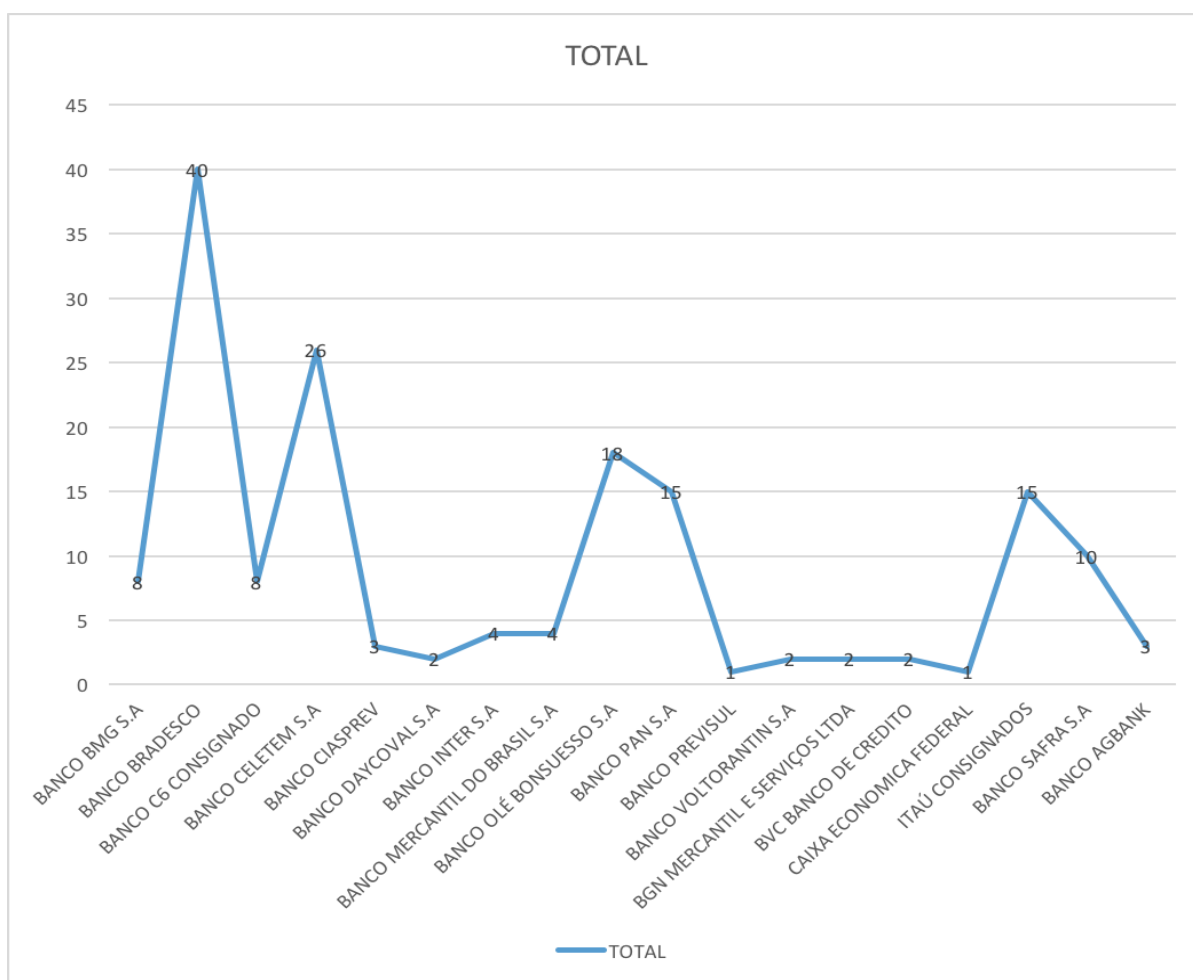
O que realça a tese de Santos (2007) é a necessidade do modelo cívico/territorial que tem como objetivo dotar o território nacional como um todo, dos direitos básicos para o pleno exercício da cidadania. Isso não é viável na economia de mercado do modelo político/econômico atual do Brasil. Nesse contexto geral do Brasil, até o momento aqui pesquisado, verificamos que alguns consumidores idosos precisam deslocar-se para tentar resolver suas demandas junto ao PROCON, em Araguaína, mesmo com o auxílio de inúmeras normativas no que tange os seus direitos observados pelo PROCON.

É possível perceber que a população idosa encontra-se vulnerável à fraudes oriundas do mercado de consumo. O que ocorre em Araguaína e demais municípios vizinhos é o mesmo que contemplamos no Brasil, de uma forma geral, ou seja, o desrespeito aos direitos do consumidor que, em muitos casos, está sintonizado com as fraudes do mercado consumidor, que parece, algumas vezes, uma prática cultural.

Por conseguinte, podemos notar que os bancos que foram reclamados junto ao PROCON nos anos de 2018 a 2020, em grande parte, não possuem agências na cidade de Araguaína, como é o caso do banco que posiciona-se em terceiro lugar em reclamação, o Olé Bonsucesso; o segundo colocado é o Banco Cetelem, e, por fim, o primeiro colocado é o Banco Bradesco. Esse possui agência na cidade de Araguaína, além dos bancos Itaú, em quarto lugar, e Caixa Econômica Federal, em último lugar, pois esse último consta com somente um atendimento registrado,

conforme demonstrado no gráfico abaixo.

Gráfico 5 - Total de bancos reclamados de 2018 a 2020 junto ao PROCON de Araguaína.



Organização: Vasconcelos (2022).

Podemos observar que, em sua maioria, os bancos que foram reclamados neste período são instituições que não possuem agências na cidade de Araguaína. Alguns são bancos digitais, o que diverge de nossa pesquisa, uma vez que os consumidores idosos não possuem aptidão técnica para utilização de meios digitais, demonstrando então as fraudes cometidas contra esses consumidores por parte das instituições financeiras.

Destacando que o mercado de consumo pode ser associado às conquistas e às perdas constantes a maneira das territorialidades (i)materiais, considerando as decepções e frustrações no segmento dos idosos, como propomos em nossa pesquisa.

Dessa forma, conforme o relato do entrevistado A, o mesmo nos responde acerca das dificuldades de resolver suas demandas junto aos bancos e ao PROCON no período da pandemia. Essa pessoa relata o seguinte: “tá tudo complicado, tudo tem que resolver por internet ou ligação, não consigo resolver as coisas dessa forma, preciso ir e resolver de cara a cara” (ENTREVISTADO A, 2021). Igualmente o entrevistado B alega que sua maior dificuldade é “conseguir agendar as coisas para se resolver e lembrar de ir, estamos muito presos a isso ultimamente” (ENTREVISTADO B, 2021).

Levemos em consideração que a maioria dos bancos e órgãos públicos passaram por um período de atendimento somente por agendamento e que, em alguns lugares, ainda atendem até o presente momento dessa forma. Dificultou bastante, nesse período pandêmico, para que os idosos pudessem ter acesso a estas instituições, pois quando conseguiam agendar, por vezes, esqueciam-se do compromisso.

Nesse mesmo curso, segundo a fala do entrevistado C (2021): “muita dificuldade, não posso sair de casa, tudo tá difícil pra resolver, não gosto de celular e tenho medo de cair em golpe”. Notamos que além das dificuldades de conseguir solucionar suas demandas presencialmente, o mesmo tem medo de resolver suas questões por telefone por receio de cair em algum golpe.

No entanto, no período de pandemia houve uma grande dificuldade desses idosos em resoluções até mesmo no âmbito judicial; nesse sentido, o entrevistado D (2021) ressalta que “este período está dificultando resolver em todos os lugares, até no judiciário que é pra resolver essa questão”. Demonstrando, então, que esse segmento tem sido bastante afetado pela pandemia e que esse sujeito, em particular, encontrou-se à mercê da tecnologia para resolver seus problemas diante da justiça, ressaltando, portanto, que a utilização dos meios digitais para este público é muito dificultosa.

A partir dessa reflexão apresentamos o grau de escolaridade dos idosos de nossa pesquisa, o qual ilustra a dificuldade destes em manuseio de novas tecnologias.

Quadro 7 - Grau de escolaridade dos 30 idosos entrevistados.

NIVEL ESCOLARIDADE		
ANALFABETO	14	47%
FUNDAMENTAL	5	17%
ENSINO MÉDIO	9	30%
ENSINO SUPERIOR	2	7%
TOTAL	30	100%

Fonte: Organização Vasconcelos (2022).

Ademais, observamos que a maioria dos entrevistados não possui grau de instrução, pois 47% nunca chegou a estudar – analfabetos; e, dentre os entrevistados, somente 7% possui ensino superior completo, 30% possuem o ensino médio e 17% ensino fundamental. Destaca-se que os idosos são alvos fáceis no mercado de consumo, como anteriormente tratado, como nos informou o Advogado André Moura (2022), que relata que os empréstimos de consignados aos idosos deveriam ser mais rigorosos, haja vista que podem acabar caindo em fraudes, além de contrair um empréstimo sem entender o teor do mesmo¹².

O Advogado nos falou que foi bancário durante 9 anos, durante o período em que trabalhou no banco ele relatou que existe uma meta a ser cumprida por parte das instituições financeiras e que os idosos, principalmente os analfabetos, são alvos dessas metas.

Eu trabalhei nove anos no banco e eu sou ex bancário, depois me formei em direito e resolvi atuar na advocacia. Então eu trouxe lá do tempo do banco uma experiência de como acontecia a vida interna dessas relações de consumo onde a gente, e ainda permanece até hoje, é quase que forçados a cumprir metas e pra fazer isso algumas situações são cometidas. Então eu verifiquei isso num patamar e comecei a pesquisar os meus clientes inicialmente, que eu trabalho na área da previdência, e eu vi que essa realidade se estendia ainda mais para este tipo de consumidor, quando eu trabalhava lá era um outro tipo de consumidor, mas a gente quase que forçava o consumidor a contratar um título de capitalização, ou um seguro pra bater nossa meta¹³.

¹² Entrevista realizada em 02 de fevereiro de 2021.

¹³ Entrevista realizada em 02 de fevereiro de 2021.

André Moura (informação verbal)¹⁴ informou que existe um tipo de ‘laçadores’ que vão até esse consumidor idoso e conseguem pegar assinatura do consignado contratado, bem como outras assinaturas, o qual irá inserir na conta desse consumidor em outro momento.

A verdade é que existe dentro do mundo do empréstimo consignado um termo, assim, usual que eles chamam pra quem consegue, pra quem atua no empréstimo consignado e visa captar clientes, chamam eles de “laçadores” tem a expressão em algumas regiões de pastinha, mas os mais comuns são chamados de laçadores. Laçadores é aquele que vai e laça. Mas e como é que eu escolho a vítima? Eu escolho a vítima de acordo com a faixa etária, conhecimento ou desconhecimento. A incapacidade, que muitas e muitas vezes a pessoa é totalmente incapaz, a precisar inclusive, não era nem de uma pessoa de uma pessoa que desce ali uma orientação, Ela precisa é ser curatelada, ela precisa de um curador. Mas isso pouco importa. Como o dedo é suficiente, eles procuram basicamente essas pessoas que têm um pouco conhecimento, idade avançada, e até deficiência. E como é que eles fazem? Eu tento explicar, e mostrar isso pros juízes, pros desembargadores, mas infelizmente eles vivem em outro mundo. Eles fazem simplesmente seguinte: O pastinha representa todos os bancos, ele não é representante do banco Bradesco, Itaú ele representante de todos os bancos que atuam em consignado. PAN, BMG, Bradesco, Itaú, todos eles¹⁵.

Portanto, conforme ressalta Gêssica Santos (2018), existem instituições financeiras que utilizam serviços de correspondentes bancários que contratam esses pastinhas, “o pastinha” é aquele agente bancário designado para conseguir firmar contratos e muitas vezes trabalham em regime de metas o que pode gerar uma necessidade de averbar contratos a todo custo, até mesmo usando de meios ilegais” (SANTOS,2018, p.31).

Dessa forma, como corroborado por André Moura¹⁶ (informação verbal), os idosos possuem grande dificuldade em observar essas questões quando vão contratar qualquer empréstimo, outrossim os bancos acabam fazendo contratos com cláusulas extensas, com palavras de difícil compreensão e que, por vezes, acabam embutindo outros contratos juntos, como o de seguro de vida. Essa estratégia é contra o Código de Defesa do Consumidor, que destaca em seu artigo 6º, inciso III, o direito à informação que deve ser clara ao consumidor, da seguinte forma: “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta como quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (BRASIL,

¹⁴ Entrevista realizada em 02 de fevereiro de 2021.

¹⁵ Entrevista realizada em 02 de fevereiro de 2021.

¹⁶ Entrevista realizada em 02 de fevereiro de 2021.

1990).

O nosso entrevistado ressalta e defende que o consumidor idoso é sim hipervulnerável, mas que o analfabeto é ainda mais. Ele ainda esclarece: “eu defendo que o idoso analfabeto é triplamente vulnerável. Vulnerável por ser consumidor, vulnerável por ser idoso e vulnerável por ser analfabeto”¹⁷. Sendo assim, ele é suscetível por não conhecer os termos ali apresentados e por somente validar esse contrato com assinatura a rogo.

Assim, ele defende junto aos tribunais que o idoso analfabeto deveria ter um respaldo maior quando precisasse contratar qualquer empréstimo, ou quando fosse fazer qualquer contrato bancário. O advogado relata ainda que existe uma descrição do Superior Tribunal Federal a respeito desse assunto, que em seus termos: “ele traz exatamente isso no seu voto, o idoso é um consumidor duplamente vulnerável”¹⁸.

Para tanto, observa-se que o idoso possui dificuldades em compreender a escrita de contratos de bancos, pois os mesmos são minuciosos e possuem extensas cláusulas, o qual, pelo calor da emoção em tentar conseguir pagar algo, ou finalizar alguma construção simples em sua residência, acaba sendo ludibriado e confiando somente na palavra daquele que lhe oferece esse empréstimo. Tal convicção reflete o traço cultural do homem do campo, identidade inerente a boa parte destes consumidores, conforme será abordado no quarto capítulo.

Os idosos demonstram, em nossa pesquisa, preferir relações menos formais, logo preferem resolver suas demandas por meio de conversa de forma presencial e sem uso de tecnologia, até mesmo pela história de longa vida e aprendizado prático. Nosso estudo mostrou que 96,66% dos entrevistados escolhem resolver suas demandas bancárias junto ao gerente em pessoa, de modo que sempre confiam na palavra de quem está oferecendo-lhe algum empréstimo. Somente 1% dos entrevistados informou que opta por resolver suas demandas através do caixa automático e por aplicativo do banco. A maioria deles, no âmbito do nosso trabalho, tem preferência por estar frente a frente com uma pessoa ao invés de uma máquina, pois, na maior parte das vezes, tem dificuldade de manusear as mesmas, onde sempre há a necessidade de solicitar ajuda de um terceiro, isto é, filhos ou alguém próximo para utilizar o caixa automático.

¹⁷ Entrevista realizada em 02 de fevereiro de 2021.

¹⁸ Entrevista realizada em 02 de fevereiro de 2021.

Os idosos que possuem um grau de instrução menor, ou a falta do mesmo, assim como os que não têm uma renda superior a dois salários-mínimos, acabam sendo alvos fáceis das agências bancárias que oferecem linha de consignado, por vezes sem respeitar a própria lei que determina que uma pessoa pode comprometer-se até, no máximo, 30% de sua renda; isto está embasado na Lei Federal no 10.820 de 2003, sancionada na gestão do governo Luiz Inácio Lula da Silva. Essa lei regulamenta os créditos consignados, a priori, aos trabalhadores que estivessem ativos, no entanto, logo no ano seguinte, essa lei foi alterada para Lei 10.953/2004¹⁹, que complementa a lei 10.820 em seu artigo 6º relatando que “os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social poderão autorizar o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS a proceder aos descontos referidos no art. 1º e autorizar, de forma irrevogável e irretroatável [...]”, alterando assim o desconto de prestações na própria folha de pagamento.

Posteriormente veio a Lei nº 13.172/2015²⁰, na qual também foi estabelecido um limiar para amortização de crédito dos consignados, determinando, dessa forma, o limite máximo de operações nos proventos (salários), ou benefícios de servidores públicos, empregados contratados pela CLT (Consolidações de Leis Trabalhistas), e dos aposentados com uma base de consignados para que não comprometessem a remuneração desses. Todavia, o limite estipulado é de 35% de desconto da prestação em folha de pagamento ou da aposentadoria, sendo que do limite, que é 35%, 5% é exclusivo para despesas com saques e cartão de crédito, posto isso, as instituições financeiras que reterem os valores superiores ao estipulado poderão perder as garantias do contrato, fato que é estabelecido no art. 6º, § 6º da Lei 10.820/2003. Norma que deveria ser obedecida junto aos bancos que fornecem esse tipo de crédito aos idosos.

Assim, quando um idoso faz um empréstimo consignado os bancos acabam aumentando seus limites na conta, sem respeitar o que a lei determina, esse ato induz o mesmo a comprometer sua aposentadoria com prestações de consignados.

¹⁹ Alteração do art. 6º da Lei 10.820/2003. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.953.htm> acesso em 20 de junho de 2022.

²⁰ Altera as Leis 10.820/2003 e Lei 8.213/1991. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13172.htm> acesso em 20 de junho de 2022.

Aliás, André Moura²¹ (informação verbal), que sempre trabalhou na área previdenciária, relata que precisou trabalhar com direito do consumidor devido às inúmeras queixas de seus clientes acerca de descontos que os mesmos não conheciam.

O advogado ainda expõe que: “eu trabalhava com o consumidor mais humilde, vamos dizer assim”. Ao verificar as grandes demandas de seus clientes e por seu escritório ter sede em Araguaína, André Moura protocolou os pedidos dos mesmos junto ao PROCON, inclusive não havendo resposta satisfatória para seus usuários. Esse contexto auxiliou para que os consumidores ingressassem com ações judiciais posteriormente.

Quadro 8 - Renda mensal dos 30 idosos entrevistados.

RENDA MENSAL		
1 S.M	18	60%
2 S.M	9	30%
3 S.M	1	3%
MAIS DE 5 S.M	2	7%
TOTAL	30	100%

Fonte: Organização Vasconcelos (2022).

Dessarte, em nossa pesquisa 60% dos participantes recebem um salário mínimo, 30% recebem 2 dois salários mínimos, 3% recebem 3 três salários mínimos e somente 7% recebem mais de cinco salários mínimos. Confirmando, assim, que o grande público alvo das agências bancárias são pessoas idosas com pouco poder aquisitivo e pouco grau de escolaridade. É relevante mencionar que em muitos desses casos não são os idosos que, de fato, buscam contratar os empréstimos consignados, mas sim as empresas que entram em contato com os consumidores idosos que, por insistência, acabam cedendo e contratando. Embora, em outras situações, esse grupo seja surpreendido com empréstimos fraudulentos realizados por terceiros em seu nome.

Verifica-se também, em nossa pesquisa, que os idosos vêm buscando por

²¹ Entrevista realizada em 02 de fevereiro de 2021.

amparo de seus direitos junto ao PROCON sempre que possível, conforme demonstraram os dados anteriormente. Tanto os idosos residentes na própria cidade de Araguaína quanto os das cidades da circunscrição do PROCON de Araguaína precisam se deslocar de suas cidades, até duas ou três vezes, para procurar amparo de seus direitos. Considerando que os atendimentos no PROCON podem variar de um a três tipos distintos, conforme demonstrado no capítulo anterior, na busca de resolução das suas demandas consumeristas.

No que concerne ao equilíbrio da cidadania proposto por Santos (2007), em nossa pesquisa, a fala do nosso entrevistado advogado André Moura²² (informação verbal), quando narra sobre o sistema jurídico em nosso país, sobre a falta e a importância de contratos claros para que o consumidor não seja enganado, sobre ser acompanhado, sempre que possível, de pessoas esclarecidas, ele acredita que essa conduta será modificada no estado do Tocantins. Pois existe uma discussão de entendimento no Tribunal de Justiça do Estado, um Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR²³) nº 53983/2016, acerca da necessidade da presença de uma pessoa instruída, por procuração pública, para acompanhar a assinatura do idoso em qualquer demanda junto às instituições bancárias, o qual ressalta que já é determinado no estado de Pernambuco e do Maranhão, e que no Tocantins se encontra em análise pelo Tribunal Estadual.

Essa resolução trata-se de novidades do Novo Código de Processo Civil que encontram-se nos artigos 976 e 987, o que destaca Géssica Santos:

[...] tal instituto processual visa emitir teses jurídicas que se destinam a incidir em processos individuais e coletivos, com matéria idêntica, e dentro da jurisdição do Tribunal emissor, ou seja, existindo processos repetitivos, sobre uma mesma matéria de direito, em um determinado Estado ou Região, o aludido incidente será suscitado perante o Presidente do Tribunal local. (SANTOS, 2018, p.34).

Ademais, os contratantes de empréstimos consignados analfabetos, diante do incidente, têm a possibilidade de exigir procuração pública como requisito de validade do contrato, “considerando a fragilidade da hipótese de analfabetismo com base na impossibilidade de leitura e ciência das cláusulas contratuais, além da provável ignorância para discernir sobre o custo efetivo total da relação contratada.”

²² Entrevista realizada em 02 de fevereiro de 2021.

²³ É um instrumento para padronizar questões jurídicas controversas sobre uma demanda grande de processos sobre o mesmo assunto.

(SANTOS, 2018, p.38).

No âmbito da situação, colocada pelo nosso entrevistado André Moura²⁴(2022), temos que enfatizar o papel e a importância do PROCON ao verificarmos que dos idosos aqui pesquisados, 50% dos entrevistados não precisaram procurar o judiciário após reclamação junto ao PROCON; 3% não se lembram se precisou ingressar com ação judicial; 47% procuraram o judiciário para garantir seus direitos de indenização. Quanto a isso, o PROCON, por ser um órgão administrativo, não entra no mérito das indenizações, pois é competência somente do judiciário. Mesmo a maioria tendo tido suas demandas contempladas pelo PROCON, uma considerável quantidade teve que valer-se do poder judiciário na luta pelos seus direitos.

Em função disso, perguntamos aos entrevistados o seu grau de satisfação com o atendimento do PROCON nessas demandas, recebemos resposta majoritária afirmativa de resolução de suas demandas nesse órgão. Como podemos verificar nas suas falas: “todos sempre muito pacientes comigo, conseguiram resolver o que eu precisava no dia que fui lá e sempre que volto preciso eu vou no PROCON para eles me ajudarem” (ENTREVISTADO E, 2021). Igualmente, o entrevistado F (2021) informou que “não se recorda do processo em si, mas sempre que procura o PROCON é bem atendido”.

Outrossim, outros entrevistados informaram que mesmo não conseguindo resolver seus problemas de imediato no PROCON, contudo, ao procurar o órgão, conseguiram saber como deveriam proceder diante de tal situação e os caminhos que deveriam trilhar para a tentativa de resolução. Baseado nos casos do entrevistado G e H (2021), que relatam que: “mesmo sem resolver meu problema todo na hora, me explicaram certinho o que tinha que fazer para resolver”.

²⁴ Entrevista realizada em 02 de fevereiro de 2021.

Gráfico 6 - Quantitativo de satisfação de atendimento do PROCON.



Fonte: Vasconcelos (2022).

Procuramos saber o grau de satisfação dos atendimentos junto àqueles idosos que procuram o PROCON: 4% deles responderam que foi regular, pois foi no período de pandemia e precisaram retornar várias vezes ao órgão para agendar e conseguir ser atendido; 33% responderam que o atendimento foi bom, uma vez que em sua maioria eles conseguiram compreender como poderiam resolver a questão desses consignados, quando explicaram-lhes detalhadamente como proceder; e 63% responderam que foi ótimo, já que alguns resolveram no próprio PROCON sua demanda, além disso, boa parte conseguiu provas favoráveis para ingressar com ação judicial.

3.4 O consumidor idoso e suas dificuldades quanto à assimilação e nas práticas cotidianas.

Corroborando com nosso estudo, Robert Castel (2005) trabalha com o conceito de zonas de desfiliação social, que são pessoas que encontram-se em situações vulneráveis diante da sociedade, onde uns estão ascendendo em suas aspirações profissionais e os vulneráveis estão nas zonas de desfiliação à margem da sociedade. A desfiliação social "(...)" significa perda de raízes sociais e econômicas e situa-se no universo semântico dos que foram desligados, desatados,

desamarrados, transformados em sobrantes, em inúteis, desabilitados socialmente” (CASTEL, 2005, p.57).

Fazendo um paralelo com o consumidor idoso, em nossa pesquisa, o mesmo encontra-se em constante zona de desfiliação social à medida que as tecnologias evoluem e a sistemática de consumo desenvolve-se, contudo a partir dessas transformações esse consumidor teve dificuldade de adequar-se a essas novas zonas recheadas constantemente de práticas tecnologizadas.

No aspecto das inovações, das percepções e apreensões, as instituições financeiras têm justificado o seu aperfeiçoamento tecnológico como satisfação do bom e rápido atendimento aos seus clientes. Até há pouco tempo os atendimentos eram feitos presencialmente, contudo sucessivamente passaram a ser feitos pelo autoatendimento, como também por aplicativos na tela do celular e pelo computador, ou seja, numa velocidade muitas vezes não alcançável por uma maioria de idosos que tem dificuldade de interagir com essas novidades.

Como aspecto negativo, as novas tecnologias expuseram mais facilmente esse segmento a verdadeiras “armadilhas” do processo quanto à aquisição de dinheiro para, enganosamente, complementarem seus pequenos rendimentos e proventos. Isto fez com que o papel do PROCON fosse reforçado na vigilância em defesa dos direitos desse grupo, como destaca o gerente do PROCON de Araguaína, Franklin Rodrigues Sousa Lima²⁵ (informação verbal), Julgador de Processos Administrativos, quando ressalta sobre a importância do papel do PROCON na defesa desses indivíduos:

O PROCON tem dois papéis importantes na perspectiva dos idosos, o primeiro papel é a importância da educação para o consumo de forma preventiva para procurar esses idosos em associações e instituições que representam essa classe para orientar através de palestras como esses consignados são feitos, a consequência do superendividamento e receber os idosos antes de fazer o contrato que buscam no PROCON informadores para sanar suas dívidas, porém essa parte vemos que são casos atípicos, muito raro o consumidor ir até o PROCON antes de fazer um consignado. O segundo papel é a parte repressiva, onde após o consumidor idoso ser lesado ele procura o PROCON, geralmente acontecem em consignados quando este consumidor não contratou esse consignado e isso decorre da forma agressiva dos bancos que contratam empresas terceirizadas para vender esses contratos e geralmente essas empresas que são contratadas usam de má fé no momento da contratação, o que mais se constata quando se julga os processos no PROCON é justamente esse problema: O consumidor (aposentado) que já possui essa dificuldade de ler um contrato,

²⁵ Entrevista concedida por Franklin Rodrigues Sousa Lima no dia 10 de setembro de 2021 em entrevista.

geralmente são pessoas com baixo nível de instrução, porque ganham apenas um salário mínimo mensal e são abordados por esse tipo de pessoas que querem vender esses contratos e não recebem as orientações corretas que toda pessoa tem que receber no momento da contratação, saber o valor que está sendo emprestado, taxa de juros, quanto vai pagar no final do contrato, isso geralmente é suprimido e esse idoso geralmente é abordado com uma promessa de dinheiro em conta, sem saber qual a consequência desse empréstimo²⁶.

Destacamos que esses consumidores buscam o PROCON para garantir seus direitos, bem como para ser orientados como devem proceder diante das situações apresentadas. Conforme Franklin Lima (2021): “Geralmente, o problema que encontramos aqui é esse consumidor idoso assina contratos em branco, geralmente mais de uma via do contrato, e esse representante (dessa venda, desse contrato) fica em posse desses contratos assinados em branco ²⁷”. Observa-se que as instituições utilizam-se desses consumidores deslealmente, a fim de fazer outro contrato além do que esse idoso já fez, ou renovam o acordo sem consentimento dele.

Percebemos que as empresas financeiras acabam aproveitando-se dos consumidores idosos com o propósito de que eles assinem mais de um contrato sem que tenham conhecimento da quantidade real de documentos assinados e, desta forma, o banco acaba renovando-os posteriormente sem consentimento prévio do consumidor. Para Franklin Lima (2021) esse consumidor é mais vulnerável às instituições bancárias, e essas, por sua vez, envolvem o idoso para reiterarem seus empréstimos. “Consumidor às vezes não lembra que fez o empréstimo, porém está sendo cobrado por isso e esse empréstimo fica sendo renovado nas parcelas e o idoso nunca se ver livre” ²⁸

Assim, entendemos que as empresas bancárias tiram proveito dos idosos de uma forma ilegítima, pois não fica visivelmente demonstrado que eles estão sendo explorados. Estas instituições financeiras acabam colocando outros empréstimos de parcelas pequenas aparentando ser um tipo de taxa bancária ou até mesmo o próprio empréstimo, dificultando, assim, a percepção deles.

Reforçando quanto ao que foi dito anteriormente por Karla Pinto (2017, p.29), “O objetivo comercial dos bancos é o lucro e não a saúde financeira do consumidor, ou seja, o superendividamento do idoso não é prioridade para nenhuma instituição

²⁶ Entrevista realizada em 10 de setembro de 2021.

²⁷ Entrevista realizada em 10 de setembro de 2021.

²⁸ Entrevista realizada em 10 de setembro de 2021.

financeira”, demonstrando assim a falta de interesse por parte da empresa em valorizar o consumidor e, diante do relatado, constata-se que essas instituições acabam desobedecendo diariamente as leis que dão suporte aos consumidores, um total descaso.

Conforme o gerente do PROCON nos informou, existe um outro problema quanto aos consignados de idosos, observemos: “verificamos que é o superendividamento, onde no INSS existe uma margem consignável de limite de 30% e mais um cartão de crédito com 5% e geralmente essas margens são todas utilizadas deixando o aposentado às vezes sem rendimento algum”²⁹. Para tanto, muitas instituições financeiras não observam este fato e, por renovarem esses empréstimos, acabam excedendo essa porcentagem, o resultado disso é que o idoso não consegue receber o valor integral da sua aposentadoria, prejudicando, então, a sua subsistência. O gestor ainda nos informou o seguinte:

As pessoas que são mais vítimas dessas causas de empréstimos consignados ficam nesse ciclo de superendividamento são pessoas com baixa instrução escolar, que não tem conhecimento isso às vezes os seduzem com uma oferta em dinheiro na sua conta e não sabem de onde vem o dinheiro, e acham que é um benefício que estão recebendo a mais do governo e não sabem que aquilo ali serão cobrado futuramente, em parcelas com juros, esse empréstimo que foi tomado, e nem foi solicitado, então nós temos muita procura aqui no PROCON. E nós temos a parte repressiva, punição, trabalhando no julgamento dos processos para que possa atuar nessas instituições bancárias que são responsáveis por essa venda abusiva realizada nas contratações dos empréstimos e temos notado que existe a demanda muito grande e o PROCON tem atuado nessa parte preventiva penalizando os fornecedores que estão cometendo essas ilegalidades³⁰.

Pelo viés da proteção aos direitos do consumidor, registramos o papel do PROCON diante das informações verificadas, na qual podemos pontuar tanto a respeito das inovações tecnológicas quanto das questões financeiras em que os idosos se encontram, muitas vezes, em desvantagens. Sobretudo o idoso que busca os seus direitos junto ao PROCON, posto que o órgão compromete-se a assegurar os direitos dos seus clientes e efetivar o ganho de causa das suas demandas.

Essa prática referente ao papel do PROCON aproxima-se da afirmação de Castel (2005), que explica que a segurança moderna não deriva de uma carência de proteção, mas sim da falta de clareza de seu escopo. Sendo assim, o idoso tem sofrido uma considerável defasagem de aquisição de conhecimentos tecnológicos,

²⁹ Entrevista realizada em 10 de setembro de 2021.

³⁰ Entrevista realizada em 10 de setembro de 2021.

possuindo mais perdas do que ganhos, além de encontrar-se em conflitos ligados ao consumo moderno. E, por vezes, o sujeito idoso resiste a essas inovações, sendo uma forma de defesa da sua história de vida vinculada a uma identidade cultural de seu espaço/tempo que deve ser observada e respeitada.

Em nossa pesquisa foi demonstrado que esse segmento de consumidores não é adepto às inovações tecnológicas em sua maioria, sendo que somente 1% dos entrevistados possui aplicativo de banco e resolve suas demandas por celular, mas os demais 99% não têm internet em seus aparelhos e não utilizam aplicativos no mesmo. Possuindo telefone móvel somente para ligar e receber chamadas, frequentemente ainda precisam de um terceiro para ajudá-los a atender e desligar as ligações, corroborando, assim, que não fazem uso de celulares mais tecnológicos.

Nessa perspectiva, acreditamos que com as novas práticas relativas a tecnologia, que atualizam-se constantemente, haja uma aproximação às territorialidades (i)materiais para os consumidores idosos. A partir do nosso universo de pesquisa, percebemos que os mesmos têm suas limitações devido à idade, ao contexto da região onde nasceram, cresceram e consolidaram-se. Todavia são pessoas das cidades da circunscrição do PROCON de Araguaína, pois, desta forma, estão envolvidas por um processo razoável de urbanização, porém isso impacta ainda mais no choque cultural que essa sociedade, em suas demandas consumeristas, lhes impõe em um espaço de tempo mais ou menos curto. Para o Superintendente do PROCON Tocantins:

O PROCON Tocantins como órgão estadual de defesa dos consumidores têm as pessoas idosas como de suma importância para o nosso trabalho em defesa dos consumidores, além de ser um público que pode ser considerado hipervulnerável é um público que está sujeito a muitas demandas em relação a violação a seus direitos enquanto consumidores, por isso o PROCON tem uma atenção especial em relação às pessoas idosas e também tem pautado suas políticas públicas em defesa do consumidor com pautas específicas em relação a violação do Código de Defesa do Consumidor contra pessoas idosas, então as pessoas idosas são prioridades no PROCON Tocantins³¹.

O superintendente Walter Viana³² (2022) ressalta que o PROCON busca meios para que esses idosos tenham um ótimo atendimento, tratando esse segmento como prioridade, levando ao conhecimento deles seus direitos e as

³¹ Entrevista realizada em 20 de novembro de 2020.

³² Entrevista realizada em 20 de novembro de 2020.

principais demandas voltadas para esse público: “um trabalho preventivo, educativo, que envolve palestras, eventos educacionais com parceria com UMA os CRAS, que são as associações dos idosos, no sentido de conscientizar e fazer um trabalho preventivo”³³.

Quando previamente orientados, os idosos podem entender seus direitos e saber como agir em determinadas situações cotidianas. Entretanto, caso seus direitos sejam violados, poderão saber como atuar para fazer uma reclamação e como proceder nas demandas contra as empresas financeiras. Todo esse contexto faz com que nasçam entidades de proteção ao consumidor, como é o caso do PROCON, bem como leis que reconheçam o consumidor idoso como mais suscetível nas relações de consumo.

Segundo Zygmunt Bauman (2008), nós vivemos em uma sociedade altamente consumista, onde o “consumidor” importa mais do que o sujeito que detém tal categoria. O autor ressalta que a sociedade capitalista encontra-se mais preocupada com relação de consumo do que com o ser humano que integra essa relação. Tal ideia de Bauman (2008) traduz adequadamente o fechamento deste capítulo e prepara para a continuidade das reflexões no seguinte, no sentido de entender um pouco melhor essas práticas à luz dos conceitos de territorialidade, direito, consumo e práticas culturais aplicadas ao nosso campo.

³³ Entrevista realizada em 20 de novembro de 2020.

4. OS IDOSOS DA PESQUISA NO CONTEXTO TERRITORIAL ARAGUAINENSE: DA ABSTRAÇÃO CONCEITUAL À DIMENSÃO PRÁTICA EM APROXIMAÇÃO ÀS TERRITORIALIDADES (I) MATERIAIS.

Anteriormente, no terceiro capítulo, trouxemos a realidade vivida pelos idosos em que ficou destacado, por meio da pesquisa feita com esse segmento, que estes consumidores enfrentam grandes impasses diante das tecnologias, principalmente aquelas voltadas para a área financeira. Na sua maioria eles encontraram dificuldade em acessar a internet, em utilizar caixa automático e em resolver suas demandas durante o período pandêmico.

Deste modo, o propósito neste capítulo é a análise do conceito de territorialidades (i)materiais a partir do aporte teórico em aproximação às diversas práticas vivenciadas pelos consumidores idosos. Principalmente englobando suas trajetórias, conhecimentos, origens, poder aquisitivo e direitos consumeristas no âmbito da atuação do PROCON de Araguaína nos anos de 2018 a 2020. Portanto buscaremos descrever, analisar e refletir sobre estas situações como realidade abstraída, nos valendo das entrevistas e da pesquisa documental reflexivamente no esforço de aplicação às territorialidades (i)materiais.

4.1 Os idosos da pesquisa no contexto territorial araguainense

Retomando um pouco sobre o que relatamos no segundo capítulo, quando abordamos que Araguaína é considerada pela elite local como capital econômica do estado, trazemos aqui um contraponto diante da realidade vivida por alguns idosos que testemunharam o início desta cidade. Pudemos observar que grande parte desses sujeitos que vivem na referida cidade são de origem de outros estados, como demonstrado no terceiro capítulo na tabela que refere-se às origens dos idosos, então não são naturais do Tocantins, desta forma, observa-se que vieram para Araguaína em busca de trabalho e melhoria da qualidade de vida.

Sendo assim, iremos analisar o discurso economicista que fez várias pessoas de outros estados mudarem-se para Araguaína em busca de trabalho, como afirma Silveira (2009) da seguinte forma.

No norte goiano, a chegada da frente pioneira implicava em desorganização da produção camponesa através da expulsão dos lavradores das terras de trabalho, mas, por outro lado, no interior das fazendas e empresas rurais, apareciam, recriadas, modalidades de trabalho ligadas a *plantation*, como a “agregação” e a “morada”. Tanto para os lavradores locais, como para os nordestinos pobres que migravam para a região, a agregação, apesar de identificada ao “cativeiro”, aparecia como uma espécie de anteparo diante da tendência à completa proletarização, ensejada pela privatização das terras. (SILVEIRA, 2009, pág.129).

Ressalta-se que houve uma mudança no trabalho camponês com a chegada de fábricas, onde traziam consigo uma forma de trabalho em que prometiam moradia e pagamento referente ao trabalho executado. Porém, na verdade, era uma forma de cativeiro ou até mesmo trabalho escravo para os camponeses que moravam na cidade e também para os nordestinos que migraram com o intuito de melhoria de vida.

Na década de 1950 foi instalada em Araguaína a fábrica chamada Dirce S/A que produzia óleo e cosméticos com a matéria prima do babaçu. A atividade de produção era feita tanto nessa referida cidade como na de Babaçulândia através das quebradeiras de coco; posteriormente, com a grande produção, começou a produção também de sabão. Segundo Marcos César Borges Silveira (2009), o capital industrial tinha total controle sobre o trabalho das quebradeiras de coco, onde as prestações de serviço eram precárias, com remunerações baixíssimas e faltando condições mínimas para a execução do trabalho.

[...] com a criação das fábricas Cimba e Tobasa (Tocantinópolis), o norte goiano, por assim dizer, internalizava a cadeia produtiva do coco babaçu e, neste quadro, a localidade aparecia como um dos principais centros abastecedores da matéria-prima. (SILVEIRA, 2009, pag.124).

Com o estabelecimento da fábrica Cimba, em Araguaína, e com a grande expansão da produção abriram outra fábrica chamada Tobasa, na cidade de Tocantinópolis. Esses locais funcionavam da mesma forma, com o intuito de recrutar mulheres para trabalhar como quebradeiras de coco.

Desta feita, em 1960 já havia muitos lavradores no município, conforme demonstrado por Silveira (2009). Contudo a região já se encontrava fechada para a vinda de novos lavradores, “que afluíam para a localidade ensejavam o aparecimento de um exército de trabalhadores à disposição dos fazendeiros e empresários” (SILVEIRA, 2009, p.164), essas pessoas eram em grande parte nordestinos

Foi na década de 1970 que instalou-se na cidade de Araguaína a indústria de frigoríficos, bem como a construção civil, iniciação de fazendas, estradas, madeiras e a continuação da indústria de óleo, que atraía principalmente os nordestinos. “Aos olhos dos migrantes, Araguaína - como outras cidades que surgiam da noite para o dia na “beira das estradas”, “faixas” ou “pistas” - aparecia como um lugar de “fatura de serviço”. (SILVEIRA, 2009, pág.162).

Conforme informado pelo entrevistado M (2022), a cidade mostrava uma perspectiva de dias melhores, pois ele informa da seguinte forma o que o motivou a vir para Araguaína: “procurando melhorar minha vida, que me falaram que nesta cidade que estava começando poderia ter uma oportunidade de emprego e poderia crescer ajudando minha família que ficou no sertão”. O relato desse idoso demonstra que ele estava em busca de melhoria de vida tanto para si quanto para seus familiares.

No entanto, a realidade vivida por estas pessoas que vinham de outros estados para Araguaína, naquela época, não era a melhor possível, pois podemos confirmar a partir dessa afirmativa de Silveira: “Configurava-se uma modalidade de trabalho precário, sub-remunerado e em condições degradantes, tendo em vista as péssimas condições de higiene, alimentação e alojamento” (SILVEIRA, 2009, p. 127). Deste modo, a visão de Araguaína como uma cidade de fatura de serviço trazia consigo uma forma de escravidão desses migrantes, que sujeitaram-se a sair de suas cidades em busca de melhoria de vida. Silveira continua esclarecendo que:

É claro que entre a saída destas populações do sertão e a chegada no Goiás havia muita propaganda, desde a oficial feita através dos meios de comunicação, até a informal realizada pelos próprios empresários, fazendeiros e/ou seus prepostos, principalmente os empreiteiros de mão-de-obra que costumavam aliciar os trabalhadores nos povoados e cidadezinhas do interior dos estados nordestinos. (SILVEIRA, 2009, p.164).

Importante destacar a propaganda que era feita nessa época em outros estados, em especial nos do Nordeste, pois a publicidade tinha como propósito, nas cidades vizinhas, buscar e trazer pessoas para executar trabalhos braçais, além de prendê-los junto à prestação de serviço desenvolvida. Neste sentido, destaca-se o entrevistado N (2022): “vim pra cá para conseguir uma terrinha para plantar e vender tentando ter mantimento pra minha família”, apreendemos que em sua fala o mesmo mudou-se para Araguaína em busca de ter uma terra para plantar e viver do campo.

Com o aumento das fábricas e dos serviços na cidade foi preciso contratar outros empregados com mais qualificação, ou seja, trabalhadores para manusear máquinas que os lavradores não tinham noção de como lidar; desta maneira, os proprietários das fábricas acabaram admitindo também funcionários vindos do sul de Goiás e do Sul do País.

Do ponto de vista do uso capitalista da força de trabalho foi possível identificar um espaço fabril bi-segmentado, constituído por um grupo de produtores qualificados e outro, majoritário, sem qualificação. Os operários qualificados estavam distribuídos pelos setores de transporte, de fabricação e nas oficinas, enquanto os sem qualificação apareciam por todos os setores, atuando como auxiliares nas seções e oficinas ou como serventes nas várias dependências da fábrica. (SILVEIRA, 2009, pág.169).

Verifica-se que a grande maioria não tinha conhecimento específico para manejar e trabalhar com máquinas, visto que lidavam unicamente com o trabalho manual mais pesado, exaustivo e ganhando menos em comparação com os qualificados, que sabiam manusear as máquinas. Então, havia uma exploração propriamente dita dos trabalhadores braçais com regime de trabalho extensivo.

Sendo assim, havia a promessa de que os trabalhadores braçais poderiam aprender e, de certo modo, qualificarem-se dentro da empresa. Logo, eles empenhavam-se ao máximo com a intenção de buscar uma melhor posição em seus postos de trabalho, porém não era emitido nenhum certificado para eles. Portanto, era uma estratégia para enganá-los e obter deles o melhor desempenho na ocupação com um falso trato.

[...] Assim a fábrica aparecia enquanto “escola” para os milhares de nortistas e nordestinos, trabalhadores sem qualificação, que passavam por suas instalações. Mas, tratava-se de uma “escola” que, estranhamente, não emitia qualquer certificação de aprendizado aos seus “alunos”, notadamente aquela certidão de qualificação que deveria ficar impressa na carteira de trabalho. [...] (SILVEIRA, 2009, pág.167).

Outrossim, ainda eram ameaçados cotidianamente e obrigados a esforçarem-se ao máximo a todo momento. Essas intimidações poderiam ter como consequência o desemprego, com efeito, acabavam aceitando o pouco dinheiro por uma carga horária exaustiva de trabalho.

[...] O sistema de dominação vigente na Cimba, e também no Frimar, obrigava seus produtores diretos, através da ameaça do desemprego e imposição de baixos salários, a suportarem longas e intensas jornadas de trabalho. Esta situação era interiorizada pelos operários através da sua disposição para a realização de horas extras, que, se do ponto de vista da empresa, era consentâneo ao seu regime extensivo de produção, na

perspectiva dos trabalhadores implicava numa forma de aumentar seus ganhos, garantindo a subsistência, ameaçada pelos “salários de fome” pagos pela empresa. [...] (SILVEIRA, 2009, pág. 179).

Portanto, verifica-se que os idosos presentes na cidade de Araguaína, hoje em dia, em sua grande maioria, vieram para esta cidade com a promessa de emprego e melhoria de vida. Todavia, a realidade vivida por essas pessoas, naquela época, foi de muita exploração de mão de obra e, por isso, essa situação fez com que as mesmas ficassem na cidade sem ter a oportunidade de retornar para suas cidades de origem. Atualmente os idosos na cidade de Araguaína são aqueles que tiveram contato com o trabalho do campo, em sua grande maioria, conforme demonstrado no capítulo anterior, isto é, sem grau de instrução e/ou somente com alfabetização. Então, podemos perceber as grandes dificuldades que esses idosos enfrentam na sociedade atual diante do avanço da tecnologia.

Tomando como base a lucratividade que as empresas bancárias buscam obter com suas atividades econômicas que envolvem idosos, é possível perceber que tal relação desenvolve-se a partir do deslocamento de territorialidades. No campo desta pesquisa é possível observar que fatores como renda-baixa, pouca instrução e, às vezes, nenhum contato com as novas tecnologias, fazem do idoso um alvo de negociações fraudulentas que comprometem a sua renda, desfalcando seu poder de compra e capacidade de sustento com alimentação e medicações para este grupo, repercutindo em uma diminuição de suas territorialidades econômicas.

Notamos ainda a perda de territorialidade em relação a origem do consumidor idoso, que outrora residiu em outras cidades, outros estados e acabou desterritorializando-se do seu local de origem. Mas, em seguida, reterritorializando-se em Araguaína e em cidades vizinhas, mesmo que de forma precária; desta feita, podemos verificar que os atuais idosos passaram por esse processo de reterritorialização, cujo processo se vincula ao nosso objeto de estudo. Assim, abordamos as questões que envolvem a trajetória desses idosos, os problemas relativos aos empréstimos consignados, bem como as implicações territoriais envolvendo essas demandas.

4.2 Práticas e dissabores das lutas dos idosos como percursos de aproximações às territorialidades (i)materiais

Os idosos de nossa pesquisa, sendo esses da cidade de Araguaína e abrangendo os 15 municípios da circunscrição do PROCON do Núcleo Regional de Araguaína, em sua grande maioria, são camponeses, os quais trabalharam e construíram suas vidas através do trabalho no campo. Boa parte desses idosos não tiveram acesso à escolaridade e, desta forma, somente conseguiram trabalhar com aquilo que aprenderam de gerações anteriores. Neste sentido, podemos inferir que esses idosos na atualidade possuem vários desafios, dentre eles a tentativa de conseguir adequar-se, de certo modo, às novas tecnologias e aos serviços que outrora eram feitos de forma física, presencial, e hoje é feito por uma máquina eletrônica, como é o caso do caixa eletrônico de autoatendimento.

Ressalta-se que as empresas prestadoras de serviços bancários não são acessíveis em se tratando dos idosos e suas particularidades, principalmente os que possuem pouco grau de instrução. Portanto, “[...] O aposentado e pensionista, em sua maioria idosos, alguns analfabetos e moradores da área rural tornaram-se alvo de pessoas que buscam o enriquecimento ilícito por meio de contrato fraudulento em nome dos beneficiários” (SANTOS, 2018, p.31).

Assim sendo, tais situações apresentam-se como dissabores aos idosos quanto aos empréstimos consignados contraídos, muitas vezes contra a vontade deles. Situações essas aproximadas tanto à perda de territorialidade (i)material como à perda econômica, além de defasagem de informações que também levam a insatisfações e à inseguranças na possibilidade até mesmo de afetar a saúde. Conforme já enfatizamos no segundo capítulo, quando Saquet (2007) afirma a abrangência do conceito de territorialidades (i)materiais, perpassando o limite de algo físico, podendo também ser sentimentos do dia a dia que enquadram-se no âmbito das posses humanas. Os idosos de nossa pesquisa, quanto aos seus afetos, de forma geral, deixam claro que foram prejudicados por não saberem como resolver problemas bancários, particularmente no que se refere aos seus empréstimos consignados.

Segundo o Conciliador em Defesa do Consumidor, João Antônio (2022)³⁴, os sentimentos externados pelos consumidores idosos em seu momento de fala nas audiências de conciliações, ou até mesmo após a audiência, eram de verdadeiro

³⁴ Informação verbal concedida pelo Conciliador em Defesa do Consumidor no PROCON/TO João Antônio Rodrigues dos Santos Moreira no dia 15 de junho de 2022 em entrevista.

desamparo por não terem com quem contar em um primeiro momento; não terem como resolver sua situação de forma mais célere, e, em alguns casos, externavam a sensação de frustração em virtude de sentirem-se incapazes por não possuírem conhecimentos específicos para entender o que estava acontecendo. Dessa forma, tais idosos acabam sendo presas fáceis de armadilhas das instituições bancárias, sejam os bancos, propriamente dito, sejam os correspondentes bancários.

Em vista disso, podemos compreender que existe uma perda de territorialidade imaterial no que concerne às emoções desses idosos. Por certo, de acordo com Saquet (2007), o território é produzido no viés relacional da sociedade, relacionando um ambiente construído que envolve um segmento de idosos em suas percepções, necessidades e sentimentos.

As reflexões de Haesbaert (2000) coaduna-se com o que diz respeito à perda de territorialidade (i)imaterial desses idosos, conforme tratado no segundo capítulo, aqui ratificado, na ocasião em que este autor afirma que quando há uma desterritorialização acaba acontecendo uma nova territorialização e territorialidade, mesmo que precária. Desta feita, há a necessidade dos idosos vencerem as dificuldades quanto às inovações em meio a difusão de informações, pois, às vezes, diante de muitas tentativas em equipamentos tecnológicos acabam prejudicando a si mesmos. Por exemplo, na utilização de aplicativos bancários pelo celular, onde muitos precisam do auxílio de uma terceira pessoa que compreenda sobre a tecnologia para evitar golpes de ligações de agentes, que passam-se por bancos do consumidor, ou, ainda, no uso de caixa eletrônico, pois qualquer erro pode causar muitos prejuízos aos idosos.

A sociedade em que vivemos passa por processos de desterritorialização e reterritorialização. Haesbaert (2000) afirma que o território encontra-se em movimento, assim, sempre será modificado, de certa forma, tornando a territorialização desterritorializada/reterritorializada. Nesta perspectiva, o que verificamos, quanto aos idosos da pesquisa, é que este processo de desterritorialização e reterritorialização aproximado à ideia de territorialidades (i)materiais está ligado às suas trajetórias de vida, os quais vieram do campo e atualmente vivem em cidades. Portanto, nesse caso, aproximando também às perdas (i)materiais, anteriormente colocadas.

Atualmente vivemos em um mundo de modernização que obriga as pessoas a buscarem mudanças em seu cotidiano; essa reflexão aproxima-se da afirmação de Haesbaert sobre a desterritorialização, quando ele diz que: "(...) é tratada como uma das marcas fundamentais de nosso tempo" (HAESBAERT, 2003, p.113). Então, segundo o autor, o processo de desterritorialização/reterritorialização encontra-se no âmbito cultural e político, podendo o processo de desterritorialização ser simbólico, através de marcos históricos, identidades, bem como a destruição de antigos laços/fronteiras, econômico/político de integração, nos quais as pessoas, mesmo em diferentes níveis, acabam introduzindo as perspectivas de desterritorialização/reterritorialização (HAESBAERT, 2003, p.181).

Neste sentido, no período de pandemia, o qual ainda sentimos o reflexo deste, os idosos sentiram mais ainda dissabores quanto à tentativa de buscarem seus direitos, como fica evidente no relato do entrevistado "O" (2022): "as coisas ficaram tudo por telefone e às vezes não dá pra entender direito, melhor mesmo resolver conversando". Essa fala demonstra que o mesmo não conseguia resolver seus problemas, nem entendia como poderia fazer para solvê-los por telefone. Ainda percebemos que este idoso nem detém conhecimento específico para manuseio de aplicativos nem de utilização da internet, o que o deixa com um sentimento de incapacidade de resolver as situações do dia a dia referentes ao seu empréstimo consignado.

Em outros casos, nota-se a tentativa do consumidor idoso em firmar-se diante do domínio da tecnologia, numa aplicação à territorialidade (i)material. Posto que alguns possuem *smarthphone*³⁵ para conseguir falar com parentes que moram mais distantes, através de chamadas de vídeo. Entretanto, a maioria das pessoas dessa faixa etária acaba precisando da ajuda de um ente da família para conseguir utilizar essa tecnologia, como afirma o entrevistado "P" (2022): "tá tudo difícil, pois tive que ficar em uma fazenda afastada nesta pandemia e tudo do banco foi resolvido pelos meus filhos no celular que eu não sei mexer". Remetendo ao que dissemos anteriormente quanto à tentativa de resolver as demandas de forma digital, pois este grupo de consumidores, do universo de nossa pesquisa, geralmente precisa da ajuda de terceiros.

³⁵ A palavra *Smartphone* do inglês significa *Smart* "inteligente" e *Phone* "telefone" o que se traduz como telefone inteligente.

Outro entrevistado, aqui chamado pela inicial “Q” (2022), fala sobre as dificuldades que teve em resolver problemas de banco durante a pandemia declarando o seguinte: “não consigo resolver as coisas, porque estou só em casa”. Fica nítido que este idoso, em específico, não teve como resolver pequenos problemas no que refere-se à questões bancárias e que sozinho não possuía habilidades para entrar em contato com sua agência por meio de aplicativos. Este caso pode ser apresentado como perda de territorialidade (i)material no que compete aos sentimentos deste consumidor, não conseguindo resolver algo que de forma presencial seria possível apenas com uma conversa junto ao seu gerente de banco.

Cada vez mais percebemos que com as inovações tecnológicas a perda das resoluções de forma presencial/física acaba sendo cada vez mais constante. Isso nos leva a afirmar que faltam políticas que considerem a necessidade de melhor atendimento a esse segmento de idosos, que acabam sofrendo com as constantes e rápidas mudanças tecnológicas do dia a dia, invadindo seu cotidiano de forma massiva.

4.3 A tecnologia na perda de territorialidade (i)material: depoimento dos idosos quanto ao grau de instrução e desinformação referentes aos direitos do consumidor.

O que podemos perceber é que grande parte dos idosos desta pesquisa, que ingressaram com processos contra bancos, possuem determinadas características assemelhadas: são camponeses e não detêm familiaridade com as novas tecnologias ligadas às operações bancárias, até mesmo presencialmente no autoatendimento. Também não possuem muito discernimento quanto às operações com aplicativos bancários em celular, referentes às suas contas; ou familiaridade com a internet, pois o próprio uso de *smartphones*, em muitos casos, dá-se com o auxílio de terceiros, como filhos e netos.

Muitos desses idosos moram em zonas mais afastadas do centro da cidade de Araguaína, como também os das cidades circunvizinhas; dessa forma, o PROCON de Araguaína os atende quando precisam resolver algum tipo de problema nas agências bancárias, porque alguns deles são limitados pela

dificuldade de locomoção necessitando, assim, do auxílio de familiares. É possível verificar que em muitos casos o mercado financeiro tem ciência dessas dificuldades e atua justamente a partir das vulnerabilidades desses idosos. Fundamentamos nossa afirmação em ratificação aos diálogos com Pinto (2017) e Santos (2018).

Retomamos a Karla Cristine Pinto (2017) quando a autora expõe os riscos que os idosos acabam tendo quando tentam ajustar-se às tecnologias, estando sujeitos à fraudes. Neste sentido, quanto aos esquemas, Géssica Santos (2018) afirma o seguinte: “Em razão do público, é fácil entendermos o crescente número de fraudes, uma vez que é formado em sua maioria por idosos e também por pessoas de pouca instrução, o que facilita a ação dos responsáveis pelas fraudes” (SANTOS, 2018, p. 30).

Nossa pesquisa aponta uma trajetória que envolve idosos da circunscrição do PROCON de Araguaína compondo 15 municípios; eles são, em grande parte, sujeitos que residem e experimentam cidades diversas com menos tecnologias, localidades com traços de maior ruralidade e trabalho braçal ligado às práticas camponesas.

O mercado financeiro parece saber das trajetórias desses idosos e utiliza-se disso como tática para efetuar negócios com os mesmos, como empréstimos e abertura de contas bancárias. Neste sentido, trazemos a afirmação de Bauman (2008) sobre nos encontramos em uma sociedade totalmente consumista que importa-se muito mais com a venda de produtos, como os empréstimos consignados, numa ciranda repetitiva de empréstimos, em detrimento da pessoa do consumidor, especificamente os idosos, ou seja, o autor afirma que o capitalismo só está preocupado com o ter e não observa as particularidades do ser.

Outrossim, destacamos a prática maliciosa desses bancos quanto aos idosos, porque como pudemos observar não levam em consideração o ser humano, mas o que irão lucrar em cima dele. Esta consideração assemelha-se a de Bauman (2008) quando esse afirma sobre a sociedade atual, que pensa somente no ter e não no ser, quando, de fato, deveriam pensar no consumidor enquanto ser. Apontamos aqui que a maioria dos idosos de nossa pesquisa possui renda de um salário mínimo e que sobrevive com este valor; sendo assim, diante das práticas das empresas atuais que focam tão somente no lucro e deixam à deriva estes consumidores que anteriormente tinham outra vivência quanto às resoluções de problemas financeiros.

No que concerne ao produto “Empréstimo Consignado”, como podemos perceber existem uma quantidade significativa de demandas em todo o país, especialmente na região do Nordeste, as quais versam, em sua maioria, sobre fraude na aquisição dos contratos, especialmente por analfabetos, moradores de áreas rurais e idosos aposentados e pensionistas do INSS. (SANTOS, 2018, p. 36).

Grande parte desses idosos são analfabetos ou tem baixíssimo grau de instrução, uma pequena parte tem contato com aplicativos de banco, e uma parte menor ainda tenta utilizar estes aplicativos como meio de conseguir resolver problemas ou ter acesso à serviços. No período pandêmico, especificamente, a locomoção de idosos até o banco tornou-se ainda mais difícil em virtude das medidas de proteção e isolamento físico, ressaltando que esses sujeitos faziam parte do grupo de risco da Covid 19. Dessa forma, a utilização de caixa automático tornou-se mais restrita para esse grupo de pessoas, por causa disso houve a grande necessidade da utilização de aplicativos bancários no próprio celular.

Conforme destaca Castel (2005), trazendo para nosso estudo voltado para os idosos, acredita-se haver uma aproximação teórica a este conceito de desfiliação social, pois existe o grau de vulnerabilidade dos idosos como consumidores. Este autor ainda esclarece, quanto a este conceito, sobre a perda das raízes sociais e a transformação desse grupo em inútil, socialmente falando.

O que é notório na prática quando se verifica as demandas desses consumidores, os quais são concebidos sob essa desfiliação social no que relaciona-se à economia e às tecnologias em sua constante evolução. O que fica demonstrado em nossa pesquisa é que este grupo de consumidores tem dificuldades em adequar-se às novas tecnologias, com danos de difícil compensação, ratificando, assim, como perdas de territorialidades (i)materiais.

Dessa forma, essas tecnologias vêm aperfeiçoando-se e modificando-se a cada dia em velocidade quase inalcançável para a grande maioria desse segmento, também as empresas vêm buscando um atendimento mais rápido à sociedade que atualmente “quer tudo para ontem”, usando o jargão popular, pois têm procurado adequar-se principalmente aos consumidores jovens. Porém, esquecendo-se dos consumidores idosos quando os oportunizava com o atendimento de forma presencial, isto não faz tanto tempo assim. Entretanto o atendimento mais acolhedor foi trocado por autoatendimento ou por aplicativos em celulares, que possuem um limite de tempo para finalizar um procedimento operacional,

dificultando ainda mais para esses consumidores o manuseio referente às suas práticas junto ao sistema bancário.

Com relação ao período pandêmico, além da dificuldade de utilização dos caixas automáticos, que os idosos já tinham antes da pandemia, houve ainda outro agravante neste período que contribuiu para que eles caíssem em outros golpes. É o caso da “prova de vida” junto ao INSS, que anteriormente era feito de forma presencial, mas devido à pandemia os idosos precisaram utilizar celulares com acesso à internet para este tipo de procedimento, abrindo uma porta para a facilitação de fraudes para esse segmento. A situação foi que idosos receberam mensagens através do aplicativo do “MEU INSS”³⁶, por meio do WhatsApp, requerendo fotos para que pudessem fazer prova de vida, informando ainda que caso o mesmo não o fizesse poderia ficar sem receber seu benefício.

Demonstramos aqui o relato de um consumidor idoso referente a um processo do ano de 2020, no qual:

O Consumidor informa que enviou sua foto por meio do WhatsApp, quando a pessoa do outro lado da linha se passou por um representante do INSS, exigindo que ele precisava fazer prova de vida; o mesmo encaminhou a foto, pensando que estava tudo certo. Dois meses depois sua filha percebeu que estavam descontando um valor de R\$135,29 em um novo empréstimo consignado que o mesmo não fez (SINDEC, 2020, p. 02).

Igualmente neste mesmo período outros idosos acabaram sofrendo esse tipo de golpe, como destaca o relato do consumidor junto a outro processo no ano de 2020: “recebeu uma ligação do banco para atualizar seus dados e somente alguns meses depois percebeu que tinham depositado um valor em sua conta sem seu consentimento e que estavam descontando mensalidades de empréstimo consignado”. (SINDEC, 2020, p. 02).

Importante destacar que neste período pandêmico, onde quase tudo acabou sendo de forma remota, instituições do sistema financeiro acabaram agindo de má fé e conseguiram auferir vantagens em cima dos idosos. Sendo assim, o idoso que anteriormente costumava ir até à agência bancária para aderir a um contrato e assiná-lo acabou caindo em alguns golpes, como o mencionado anteriormente. Nesse sentido, cabe aqui lembrar relatos do capítulo terceiro cuja verificação foi de que a maioria dos bancos que fizeram os empréstimos consignados com os

³⁶ <https://meu.inss.gov.br>

consumidores, de nossa pesquisa, são bancos digitais, demonstrando, assim, ainda mais as situações de fraudes.

4.4 O PROCON regional de Araguaína na possibilidade de melhorias no atendimento ao segmento idoso.

Foi abordado, no segundo capítulo, sobre a educação para o consumo feita por meio de palestras que contemplam os idosos, porém a importância de ensinar sobre educação financeira para a terceira idade é imprescindível. Sasse destaca que: “A educação financeira é essencial para qualquer indivíduo, principalmente para o idoso, já que abrange o comportamento do consumidor [...]” (SASSE, 2013 p. 36).

Neste sentido, o PROCON deve levar também educação financeira de forma periódica, além de fazer palestras voltadas à educação para o consumo, no sentido de que consiga alcançar o maior número possível de idosos.

O PROCON do Estado de São Paulo é referência em todo o país por ser o PROCON mais antigo e, atualmente, o mais estruturado, tendo iniciado suas atividades em 06 de maio de 1976 quando se criou o Sistema Estadual de Proteção do Consumidor³⁷, através do decreto de nº 7.890, tendo auxílio dos órgãos do Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor. Então, o que podemos verificar é que o estado de São Paulo já se preocupava com o consumidor há algum tempo e que o mesmo já possuía no ano de 1976 órgãos de proteção ao consumidor.

O PROCON/SP atuava também de forma preventiva com palestras e cursos ao consumidor antes mesmo de ser formada a fundação PROCON, orientando os consumidores paulistas, trazendo pautas de educação para o consumidor nas escolas do ensino fundamental com o Projeto de Educação para o Consumo – Educon, no ano de 1981. Em 25 de outubro de 1989, em um fórum de debate, o órgão trouxe como tema “O Cidadão idoso no mercado consumidor”, debatendo como poderiam melhorar a realidade do idoso quanto à saúde, à perda de poder

³⁷ Disponível em:< https://www.procon.sp.gov.br/institucional/#institu_historia> acesso em 02 de agosto de 2022.

aquisitivo e à discriminação em prestações de serviço, como se destaca na própria história do PROCON/SP:

Realização do II Fórum de Debates “O cidadão idoso no mercado consumidor” em 25 de outubro. Os temas tratados foram: proteção à saúde (convênio médico, casas de repouso e farmácias); seguridade e perda do poder aquisitivo (previdência social, subemprego e montepios); discriminação na prestação de serviços (sistema bancário e financiamento, transportes e lazer), acesso ao consumo; (PROCON/SP, Governo do Estado de São Paulo- PROCON/SP, 1989).

Evidencia-se, então, que a busca em defesa dos consumidores idosos vem sendo travada antes mesmo da criação do código de defesa do consumidor; o que ficou bem claro neste fórum é que já havia uma discriminação quanto à prestação de serviço financeiro aos idosos, trazendo assim uma diferenciação nessa atividade para este grupo.

Assim sendo, o PROCON/SP buscou implantar nas escolas municipais programas de introdução de Estudos Básicos de Direito do Consumidor, desenvolveu um Guia para o Consumo onde os professores poderiam ensinar aos alunos quanto aos direitos básicos com o intuito de levarem às suas famílias informações, formando, assim, cidadãos conscientes de seus direitos. Verificando a necessidade de auxiliar os idosos em 2013 foi lançada uma Cartilha do Consumidor Idoso, juntamente com o Programa São Paulo Amigo do Idoso, e em 2015 foi publicada a Cartilha Passagem Gratuita para Idosos, em conjunto com a Agência de Transporte do Estado de São Paulo.

Atualmente existe no PROCON/SP a Escola de Proteção e Defesa do Consumidor³⁸ que garante um dos direitos fundamentais do consumidor, que é a Educação para o Consumo. Esse estabelecimento presta informações através de palestras e atividades para todos os públicos, colocando abertamente as necessidades de cada segmento.

Destaca-se que em 2019 foi feita uma cartilha³⁹ ,através da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor em conjunto com o Programa São Paulo Amigo do Idoso, com direitos do consumidor idoso e outras informações como trabalho, aposentadoria, pensão e outros, também é relatado nessa cartilha algumas

³⁸ Disponível em: < <https://www.procon.sp.gov.br/epdc/>> Acesso em 02 de agosto de 2022.

³⁹ Cartilha disponível pelo site :< <https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/02/DireitosdoConsumidorIdoso.pdf> > Acesso em 02 de agosto de 2022.

advertências e cuidados que os idosos precisam ter quanto ao Golpe do Recadastramento:

Alguém liga para a vítima e fala que é o gerente ou outro funcionário de um banco onde ela tem conta, dizendo que é preciso fazer um recadastramento, pois existe um valor a ser creditado em sua conta (ou outro motivo), mas que por falha do sistema não está sendo possível efetuar a operação. Pede então que, para solucionar o problema, a vítima digite pelo telefone o número de sua conta corrente e a senha. Do outro lado, ele consegue gravar esses números para depois utilizá-los para fazer saques, empréstimos etc. (AMIGO DO IDOSO/ESCOLA DE PROTEÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, PROCON/SP, 2019).

Fica evidente, assim, que a prática de fraudes em empréstimos consignados vem sendo uma preocupação para os órgãos de defesa do consumidor em todo o país.

Mesmo o PROCON/ SP sendo uma referência quanto a sua busca em equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, é perceptível que ainda assim os consumidores idosos acabam sofrendo com as práticas das empresas que continuam desrespeitando as leis. Ainda é preciso levar conhecimento de forma específica para os mesmos para que possam de fato entender seus direitos, bem como ensinar educação financeira voltada para este segmento, em especial àqueles que possuem pouca renda, para que possam conseguir administrar suas finanças e receber orientações quanto à prevenção de abusos do mercado consumerista.

Ademais, relatamos a forma como funciona o atendimento e as audiências de conciliação junto ao PROCON de Araguaína, porém seria necessária uma melhoria nesse atendimento, pois além de preferencial que seja adequado ao consumidor idoso. Seria importante uma capacitação para que os servidores consigam trabalhar de forma mais específica com este público, por exemplo, disponibilizar alguns guichês com atendimento preferencial e facilitar o entendimento no que compete à linguagem jurídica, a respeito de uma comunicação mais didática e acessível a este segmento. Essa linguagem, neste sentido, retiraria as possibilidades de engodos, que são tão fartos, já que este órgão tem sua responsabilidade social como agente público e promotor dos direitos do consumidor.

Ressalta-se que no período de pandemia, por alguns meses, o PROCON, em Araguaína, acabou fechando as portas e tendo que trabalhar totalmente de forma remota e digital. Os atendimentos eram feitos por meio do site do PROCON/TO,

assim, deixava de atender alguns consumidores idosos, pois estes, em sua boa parte, não conseguiam acessar o site para formalizarem suas reclamações, conforme refere-se o entrevistado “R” (2022): “Tive que ir e voltar ao PROCON várias vezes nestes tempos e algumas vezes tinha que voltar pra casa porque estava fechado e diziam que era pra reclamar em um site, e por causa da pandemia era difícil voltar pra resolver.” Através dessa fala fica demonstrado que mesmo o órgão de proteção ao consumidor, daquela cidade, não conseguiu gerenciar uma forma mais viável para resolução de problemas para este segmento de consumidores.

Evidencia-se que em todo o país os PROCON’s acabaram migrando os atendimentos, no período de pandemia, para o meio virtual, realizando-os por *e-mail* ou *WhatsApp*, e somente após o período mais crítico da pandemia houve o retorno ao atendimento presencial⁴⁰.

Então, pensando na necessidade deste segmento de consumidores e o PROCON, que é um órgão de proteção em defesa do consumidor, é preciso pensar a possibilidade de maior engajamento por parte desta instituição em busca de maior e melhor atendimento aos idosos, pois eles são quase sempre colocados à mercê do mercado de consumo que a cada dia tenta auferir maiores vantagens diante dos mesmos.

Atualmente verifica-se que há diferentes maneiras pelas quais esses idosos acabam sendo lesados, o que leva a uma diminuição significativa de efetivas defesas que resguardem esses consumidores de possíveis fraudes. Percebemos que os empréstimos consignados acabam sendo feitos de forma relativamente simples, o que acaba facilitando que fraudes aconteçam. Desta forma, também é um dever do PROCON buscar meios pelos quais as empresas bancárias possam cumprir as leis, promover maior segurança aos idosos e evitar possíveis danos causados pelos agentes bancários e seus representantes, conforme relata Santos (2018):

Cabe aos agentes de crédito agir de acordo com os princípios da boa-fé objetiva, sempre esclarecendo de forma pontual cada operação. Por outro lado, os aposentados e pensionistas, devem estar atentos e formalizarem contratações com correspondentes bancários confiáveis. (SANTOS, 2018, pág.28-29).

⁴⁰ <https://www.oconsummerista.com.br/2021/01/procon-pandemia-reclamacao-online/> acesso em 02 de agosto de 2022.

Sendo um órgão de defesa do consumidor, o PROCON deveria exigir do Poder Legislativo relevância na demanda em defesa do consumidor idoso e requerer junto aos Deputados e Senado Federal a criação de leis específicas para casos de armadilhas mais frequentes entre idosos. É perceptível em nosso cenário político que não há uma preocupação de fato com o idoso, pois os congressistas acabam priorizando outras pautas e pouco vê-se na busca por melhoria em defesa do idoso.

No papel de mediador, na defesa do consumidor, os PROCON's vivenciam no dia a dia as principais dificuldades dos idosos, sendo assim, precisam posicionar-se na formatação de leis que, de fato, amparem esse segmento para que posteriormente possa cobrar junto às instituições do mercado financeiro o cumprimento das leis, como por exemplo, a regulamentação de contratação de empréstimo consignado aos idosos que são analfabetos, devendo então ter uma procuração pública para conseguir fazer o empréstimo. No entanto, essa delegação será passada para alguém que realmente irá compreender o que o idoso estará contratando; isso pode estender-se para além dos contratos de empréstimos consignados, abrangendo quaisquer contratos financeiros. Assim, é importante requerer junto ao congresso, que podem fazer leis, que mostrem interesse nas demandas dos idosos na intenção de auxiliá-los. Por isso, faz-se necessário que os PROCON's relatem os problemas concernentes aos idosos e cobrem do legislativo, em todas as instâncias do governo, esforços para melhorar a vida dos idosos com respeito à empréstimos consignados.

É importante novamente frisar que a grande maioria dos idosos atendida pelo PROCON, em Araguaína, possui baixa renda; desta forma, seria possível o próprio órgão fazer um atendimento específico para auxiliá-los antes de contratar algum empréstimo, ou seja, poderia ler as cláusulas dos contratos e explicar como irá funcionar o empréstimo contratado; ação que poderia ser estendida para qualquer contrato financeiro. Além disso, poderia fazer parcerias junto aos bancos locais para conseguir ter acesso aos contratos desses idosos, daqueles que procuraram o PROCON, para compreender os contratos que os mesmos fizeram, pois seria uma assistência a mais no auxílio aos idosos. Assim, seria uma forma de assessoria jurídica do PROCON.

Assim sendo, as empresas que oferecem este tipo de crédito ao consumidor precisam garantir a “boa-fé” de sua prestação de serviço, e não querer somente o

ganho “traíçoeiro” e exorbitante sobre um consumidor que não tem condições de entender o que acontece em um contrato com tantas cláusulas, pois, o idoso, na maioria das vezes, não consegue compreender. Outrossim, nos casos em que o consumidor não contratou o empréstimo consignado, como o que foi verificado em nossa pesquisa, já que, na maioria das reclamações, o indivíduo afirma que não fez o suposto empréstimo e só atentou para tal quando percebeu que estava sendo cobrado mais parcelas em sua conta. Como demonstra a fala do entrevistado “R” (2022): “Apareceu um dinheiro que não sabia de onde era, aí fui lá pra tentarem me ajudar”. Igualmente o entrevistado “S” (2022): “Fizeram um consignado sem eu saber e fui ao PROCON para devolver o dinheiro para este banco que não conheço”.

Neste sentido, o PROCON deve atender também as especificidades dos idosos no que tange à prevenção levando orientações aos mesmos e também às empresas. Todavia, é necessário uma cobrança mais precisa junto às instituições financeiras em busca de erradicar esses tipos de perdas aos idosos no que se refere a questões financeiras.

Pensando a ideia de cidadania na proposta de um modelo cívico territorial, como vimos no terceiro capítulo, Santos (2007) defende este modelo para garantir melhoria nas condições de vida da sociedade em geral e não somente para um grupo seletivo, oferecendo então uma igualdade social da cidadania no contexto da redemocratização do Brasil, e, desta forma, para trazer uma igualdade aos idosos diante desse bombardeio de informações e mudanças tecnológicas. Então, fica evidente que este segmento, em especial, não consegue acompanhar em uma perspectiva mais ampla, pois é necessário que o Estado busque aperfeiçoar os meios para que possa ampará-los de uma forma pormenorizada e efetiva.

Destacamos que atualmente o modelo afirmado como cidadania acaba sendo uma economia de mercado que transforma as pessoas mais em consumidores do que, de fato, em cidadãos. Em nossa abordagem, em particular, converte em consumidores forçosamente e de forma fraudulenta. Como pudemos verificar nos idosos de nossa pesquisa, os vários processos referentes à mesma reclamação desse segmento de pessoas que são vulneráveis e acabam sofrendo perdas por não haver uma efetiva fiscalização e punição do Estado, o que acaba sendo conivente com este tipo de prática.

Esse contexto aproxima-se do que afirma Santos (2007), quando esse autor ressalta que atualmente nos encontramos em uma sociedade totalmente consumista, não possuindo mais cidadão e, sim, somente consumidores, sendo estes movidos pelo sistema capitalista. Observando, assim, que existe hoje em dia muitas perdas abrangendo as várias dimensões da vida, aqui assumidas como territorialidades (i)materiais, pois transformam os consumidores idosos também em mercadorias e manobras do capitalismo tanto no segmento coletivo quanto em suas individualidades.

Portanto, é de suma importância a melhoria da atuação do PROCON em prol dos consumidores idosos para auxiliá-los da melhor forma possível, uma vez que acabam sofrendo mais que os outros consumidores em geral; incrementação de entes públicos como o governo federal, estadual e municipal para que efetivem direitos e garantias aos idosos, tanto na circunscrição do PROCON de Araguaína, no Tocantins, como em todo o Brasil.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho ocupou-se da análise das demandas consumeristas dos idosos no âmbito de atuação do PROCON de Araguaína, buscando sua contribuição para um novo olhar para os idosos que são frequentemente lesados por empresas financeiras que se aproveitam deste público. Ressaltou-se de forma exaustiva no presente trabalho que estes idosos são diariamente bombardeados por propostas de agentes financeiros para contratação de novos empréstimos, que, em muitos desses casos, aproveitam-se desses idosos, em especial dos analfabetos, fazendo uso até mesmo de métodos fraudulentos de contratação.

Percebeu-se que as novas tecnologias alinhadas à contratação de empréstimos e consignados, no geral, são alguns dos outros pontos problemáticos, e ocasionalmente contribuem para que mais idosos sejam prejudicados por práticas de mercado abusivas. A presente pesquisa apontou algumas dessas situações ancoradas em discussões teóricas, que, a partir do ponto de vista das demandas locais envolvendo idosos e empréstimos consignados, somado às dificuldades específicas desse público com a utilização de ferramentas tecnológicas, contribuem para um processo de desterritorialização desses idosos, repercutindo em um processo de reterritorialização nesse, até então, novo espaço digital segmentado pelo avanço tecnológico, inclusive em serviços bancários.

Considerando o novo formato de atuação das entidades bancárias, a partir da utilização da tecnologia, percebeu-se, por meio das entrevistas dos consumidores idosos, que em muitos casos este público vem sendo prejudicado na própria perda de territorialidades imateriais. Levando em consideração os grandes dissabores que passam ao tentar adequar-se a essas novas tecnologias. Em sua maioria, os idosos acabam sendo prejudicados em decorrência da sua própria trajetória, pois não conseguem acompanhar com amplitude as diferentes mudanças da tecnologia que ocorrem diariamente, sendo este um resultado da sociedade de consumo em meio à globalização.

Ressaltamos, mais uma vez, que as entrevistas que servem como matéria de análise da pesquisa foram feitas por meio telefônico para resguardar os idosos, devido ao período pandêmico pelo qual passamos, uma vez que fazem parte do grupo de risco da COVID-19. Tal questão apresentou-se como um obstáculo a ser

superado, pois como os sujeitos desta pesquisa tinham dificuldade de utilizar aparelhos eletroeletrônicos nas entrevistas acabaram sendo assessorados também por um terceiro, tal como: filhos, netos ou outros familiares para conseguir responder o questionário e para que pudessem confiar as informações por temerem tantas fraudes no cotidiano.

Percebemos que existe uma dificuldade no que tange à proteção de direito desses consumidores quanto à perda de territorialidade. No desenvolvimento da pesquisa percebemos uma situação vivida dentro do sistema capitalista que contribui para que isto seja uma realidade e para que, de fato, haja uma perda de territorialidade (i)material desses idosos. Desta forma, atrelando as teorias aos resultados, não podemos negar a evidente dificuldade dos idosos quanto às tecnologias, por isso, eles acabam sendo lesados de forma grotesca por instituições financeiras que aproveitam-se de sua ingenuidade, principalmente pela incompreensão quanto ao manuseio dessas tecnologias, o que acaba afetando as territorialidades (i)materiais desses idosos. Através de Saquet (2007), abordamos que essas territorialidades encontram-se na violação de direitos consumeristas, na desinformação, na exploração financeira, bem como no desconforto desses idosos em deslocarem-se na tentativa de resolução de problemas oriundos dessas instituições financeiras.

Ocorre que os efeitos dessas modificações tecnológicas, advindas da valorização do capital e modernização, trazem consigo resultados negativos aos idosos que perdem significativamente tanto na forma material, com suas finanças, quanto na forma (i)material, principalmente em relação aos seus sentimentos. Pois esses indivíduos acabam sentindo-se incapazes por não conseguirem manusear um caixa automático sozinhos e não compreenderem de forma clara os contratos de consignados que, em sua maioria, são de leitura e entendimento difíceis, com letras minúsculas e inteligíveis. É um vocabulário técnico que está distante do léxico desses idosos, os quais, em grande parte, são analfabetos e não possuem discernimento acerca desses documentos. Com o avanço tecnológico as leis acabam demorando para adequarem-se aos inúmeros casos que ocorrem, assim, os idosos analfabetos não possuem algo que os resguardem realmente de empréstimos fraudulentos, pois um contrato simples com assinatura a rogo é validado pela instituição financeira.

Podemos notar que mesmo com a presença de um Órgão de Defesa do Consumidor, na cidade de Araguaína, que atende além da cidade mais 15 municípios vizinhos, ainda evidenciamos o descaso das empresas financeiras perante estes idosos. Observamos que esses consumidores mesmo sendo considerados hipervulneráveis nas relações de consumo, e sendo tratados pelas leis consumeristas como tal, as agências financeiras não têm qualquer cuidado e geram, de fato, descaso com relação a eles.

O presente trabalho não fecha as discussões sobre o tema desenvolvido até aqui, mas existem muitas outras questões a serem trabalhadas com mais profundidade quanto ao tema desenvolvido; além disso, a presente pesquisa buscou auxiliar e desenvolver o estudo a partir de um dos inúmeros pontos que poderia ser trabalhado com o tema de idosos, no contexto de consignados.

Neste sentido, acreditamos que é necessário uma atuação do PROCON de forma mais severa no que diz respeito a estes idosos, principalmente àqueles que são considerados grandes alvos de empresas bancárias. Da mesma forma, que haja efetivação preventiva junto a esse público para que o mesmo possa ser previamente orientado sobre possíveis golpes, ou seja, não ser lesado por essas fraudes. Que as leis e dispositivos legais possam ser previamente analisados por órgãos de defesa do consumidor para efetivarem normas que auxiliem estes consumidores, na tentativa de equilibrar as relações de consumo frente às práticas do mercado consumerista.

Por fim, cabe destacar que a presente dissertação é passível de melhorias, podendo ter sua continuidade em novas pesquisas dentro do tema; sendo assim, indico este trabalho para inspiração ou estruturação de novas pesquisas que se referem aos idosos, portanto, chegando ao final desta dissertação, esperamos melhorias para os idosos em todo o contexto brasileiro.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Fernando Costa de. Uma introdução ao direito do consumidor. **Revista de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

BAUMANN, Z. **Vida de consumo**: transformação de pessoas em mercadoria. Rio de Janeiro, 2008.

BESSA, L. R.; MOURA, W. J. F. de. **Manual de direito do consumidor**. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2008.

BESSA, L. R. **O consumidor e seus direitos** – ao alcance de todos. Brasília: Brasília Jurídica, 2006.

BRASIL. Lei n. 10.820, de 17 de dezembro de 2003. **Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 18 dez. 2003. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.820.htm> Acesso em: 17 de abril de 2021.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. **Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 01, outubro de 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm> Acesso em: 20 jul. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Brasília, 2018. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015->](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-). Acesso em 15 de março de 2021.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 12 jan. 2021.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 15 de março de 2021.

CARTILHA, Amigo do Idoso. Escola de Proteção de Defesa do Consumidor. PROCON/SP, 2019. Disponível em:< <https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/02/DireitosdoConsumidorIdoso.pdf> > Acesso em 02 de agosto de 2022.

CRUZ, R. C. A. Os caminhos da pesquisa de campo em Geografia. **Geosp – Espaço e Tempo**, v. 1, n. 1, p. 93-97, 1997. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/geosp/issue/view/9229>>. Acesso em: 26 jan. 2022

EVANS, J R.; MATHUR, A. The value of online surveys. **Internet Research**, Volume 15, nº 2, 2005.

FOUCAULT, M. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.

GEERTZ, Clifford James. **O saber local: novos ensaios em antropologia interpretativa**. Petrópolis, RJ. Ed. Vozes, 2009.

GONSALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica**. Editora Alínea, Campinas/SP, 2019.

GOVERNO FEDERAL. O que é Sindec. **Ministério da justiça e segurança pública**. Disponível em: < [https://legado.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec#:~:text=O%20Sistema%20Nacional%20de%20Informa%C3%A7%C3%B5es,do%20Consumidor%20\(SNDC\)%20e%20de](https://legado.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec#:~:text=O%20Sistema%20Nacional%20de%20Informa%C3%A7%C3%B5es,do%20Consumidor%20(SNDC)%20e%20de)> .

HAESBAERT, Rogério; LIMONAD, Ester. O território em tempos de Globalização. **Etc: Espaço, Tempo e Crítica, Niterói**, UFF, v. 1, n. 2, p. 39-52, agosto de 2007.

HAESBAERT, Rogério. **O mito da desterritorialização**: do “fim dos territórios” à multiterritorialidade. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004.

HAESBAERT, R. A desterritorialização: Entre as redes e os aglomerados de exclusão. In: CASTRO, I. E., et. Al., **Geografia: Conceitos e temas**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000, p. 165-206.

HAESBAERT, Rogério; BRUCE, Glauco. Desterritorialização: entre as redes e os aglomerados de exclusão. In: CASTRO, I. E.; GOMES, P. C. CORRÊA, R. L. (Orgs.) **Geografia: conceitos e temas**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003. p.166-205.

HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Lamparina, 2015.

MARQUES, Cândia Lima. Diálogo das Fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2012.

MARQUES, Cláudia Lima. Manual de direito do consumidor. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2007.

MARQUES, T. Procon Tocantins inova e aumenta índice de resolutividade durante a pandemia. **Governo do Estado do Tocantins**. Palmas, 28/12/2020, atualizado em 15/05/2021. Disponível em: <<https://www.to.gov.br/noticias/procon-tocantins-inova-e-aumenta-indice-de-resolutividade-durante-a-pandemia/27tu7tiuj2ji>> .

MARQUES, Cláudia Lima. Diálogo das Fontes: Conflitos à coordenação de normas do direito brasileiro. São Paulo: **Revista dos Tribunais**. 2012.

POMBO, Olga. Interdisciplinaridade e integração dos saberes. **Linc em revista**, v.1, n.1, março 2005, p. 3 -15.

PINTO, Karla Cristiane Nascimento. **A VULNERABILIDADE DO IDOSO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: análise do crédito consignado e o superendividamento**. Faculdade de Sabará. Sabará. 2017.

PESQUISA DE PREÇOS 2021. **Governo do Estado do Tocantins: Procon Tocantins**. Disponível em: <<https://www.to.gov.br/procon/pesquisas-de-precos-2021/2s9b13ewlha4>> .

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAGUAÍNA. Disponível em: <[PROCON FISCALIZA VENDAS DE LOTES CONTAMINADOS DE MARCAS DA CERVEJARIA BAKER. **Araguaína Urgente**. Araguaína, 25/01/2020. Disponível em: <<https://araguainaurgente.com.br/procon-fiscaliza-vendas-de-lotes-contaminados-de-marcas-da-cervejaria-baker/>>.](https://www.araguaina.to.gov.br/portal/paginas.php?p=turismo#:~:text=Mas%20o%20desenvolvimento%20da%20localidade,cria%C3%A7%C3%A3o%20do%20munic%C3%ADpio%20de%20Aragua%C3%ADna.>></p>
</div>
<div data-bbox=)

PROCON ITINERANTE CONSCIENTIZA POPULAÇÃO DE ANANÁS SOBRE DIREITOS DOS CONSUMIDORES. **Conexão Tocantins**. Palmas: 17/05/2019, seção economia. Disponível em: < <https://conexaoto.com.br/2019/05/17/procon-itinerante-conscientiza-populacao-de-ananas-sobre-direitos-dos-consumidores>>.

PROJETO DESENVOLVIDOS COM CRIANÇAS NO TOCANTINS SÃO APRESENTADOS A ESCOLA PAULISTA DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Conexão Tocantins**. Palmas: 14/10/2019, seção economia. Disponível em: <<https://conexaoto.com.br/2019/10/14/projetos-desenvolvidos-com-criancas-no-tocantins-sao-apresentados-a-escola-paulista-de-defesa-do-consumidor>> .

QUIJANO, A. Colonialidade do poder, eurocentrismo e América Latina. *In*: LANDER, Edgardo (Org.). **A colonialidade do saber: eurocentrismo e ciências sociais - perspectivas latino-americanas**. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Clacso, 2005 a. p. 107-30.

RAFFESTIN, C. **Por uma geografia do poder**. São Paulo: Ática, 1993.

SANTOS, M. **O Espaço do Cidadão**. São Paulo, SP: Editora Universidade de São Paulo, 2007.

SANTOS, Géssica de Cássia Araújo dos. **Empréstimo Consignado a Aposentados e Pensionistas do INSS: uma análise das fraudes e do superendividamento de idosos**. Unipê- Centro Universitário de João Pessoa, João Pessoa- 2018.

SASSE, Cíntia. **As armadilhas do crédito consignado**. Jornal do Senado, Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www12.senado.gov.br/jornal/edicoes/2013/09/03/as-armadilhas-do-credito-consignado>>. Acesso em: 29 de maio de 2022.

SILVA, R. A. da. **DESIGUALDADES SOCIOESPACIAIS NA CIDADE MÉDIA DE ARAGUAÍNA–TO**. Análise Geoambiental e Ordenação do Território Nas Regiões Semiáridas e Litorâneas. Universidade Estadual do Ceará - Centro de Ciências e Tecnologia Programa de Pós-Graduação em Geografia, Fortaleza –CE, 2016, p.182. United Nations Resolution 39/248. Guidelines For Consumer Protection. Disponível em: <http://www.un.org/documents/ga/res/39/a39r248.htm>> Acesso em: 17 de maio de 2021.

SAQUET, M. **Abordagens e concepções de território**. São Paulo: Expressão Popular, 2007.

SAQUET, Marcos Aurélio. **Da diáspora Identidades e Mediações Culturais**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003.

SAQUET, Marcos Aurélio. **Proposições para estudos territoriais, Geografia**, Rio de Janeiro, n.15, 2006, p.71-85.

SILVA, R. A. da. Título: **Desigualdades socioespaciais na cidade média de DESIGUALDADES SOCIOESPACIAIS NA CIDADE MÉDIA DE ARAGUAÍNA–TO**. Número de folhas 182. Análise Geoambiental e Ordenação do Território Nas Regiões Semiáridas e Litorâneas. Universidade Estadual do Ceará- Centro de Ciências e Tecnologia Programa de Pós-Graduação em Geografia, Fortaleza –CE, 2016, p.182. United Nations Resolution 39/248. Guidelines For Consumer Protection. Disponível em: <http://www.un.org/documents/ga/res/39/a39r248.htm>> Acesso em: 17 de maio de 2021.

SILVEIRA, Marcos César Borges. **Herdeiros de Sísifo: Trabalho e trabalhadores no norte do antigo Goiás (1960 - 1975)**. Tese de Doutorado apresentada ao PPG em História. Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. Porto Alegre. 2009. THOMPSON, Paul. *A voz do passado*. São Paulo: Paz e Terra, 1992

ZHENG, Q.; LU, Y.; LURE, F.; JAEGER, S.; LU, P. Clinical and radiological features of novel coronavirus pneumonia. **Journal of X-Ray Science and Technology**, [S./] v.28, n. 3, p. 391-404, jun. 2020. Disponível em: <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32538893/>>. Acesso em: 26 de jan. 2022.

Fontes orais

LIMA, Franklin Rodrigues Sousa Lima. *Entrevista concedida a Renata Aguiar de Vasconcelos*. Araguaína, 2021.

MOURA, André Moura. *Entrevista concedida a Renata Aguiar de Vasconcelos*. Araguaína, 2021.

VIANA, Walter Nunes Viana Junior. *Entrevista concedida a Renata Aguiar de Vasconcelos*. Araguaína, 2021.

ENTREVISTADO A. *Entrevista concedida a Renata Aguiar de Vasconcelos*. Araguaína, 2021.

ENTREVISTADO B. *Entrevista concedida a Renata Aguiar de Vasconcelos.*
Araguaína, 2021.

ENTREVISTADO C. *Entrevista concedida a Renata Aguiar de Vasconcelos.*
Araguaína, 2021.

ENTREVISTADO D. *Entrevista concedida a Renata Aguiar de Vasconcelos.*
Araguaína, 2021.

ENTREVISTADO E. *Entrevista concedida a Renata Aguiar de Vasconcelos.*
Araguaína, 2021.

ENTREVISTADO F. *Entrevista concedida a Renata Aguiar de Vasconcelos.*
Araguaína, 2021.

ENTREVISTADO G. *Entrevista concedida a Renata Aguiar de Vasconcelos.*
Araguaína, 2021.

ENTREVISTADO H. *Entrevista concedida a Renata Aguiar de Vasconcelos.*
Araguaína, 2021.

ANEXOS

ANEXO I

QUESTIONÁRIO QUALITATIVO APLICADO ALEATORIAMENTE AOS IDOSOS DA PESQUISA

Na presente pesquisa serão usados dados considerados pessoais, segundo a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), nº 13.709, do ano de 2018, coletados via telefone com o intuito puramente acadêmico. Com o objetivo de arquitetar uma análise de dados que demonstre as principais lutas dos consumidores idosos frente às instituições financeiras por meio de consignados, no âmbito do PROCON de Araguaína- TO.

A LGPD tem como principal objeto de tutela a proteção de dados de terceiros em conformidade com a legislação vigente, dito isso, venho, de boa-fé, expressamente solicitar ao pesquisado a autorização evidente e clara de que os dados que forem qualificados como pessoais, em seu artigo 2º, serão manifestados no corrente trabalho conforme questões abaixo.

QUESTÕES:

- 1) Data de nascimento?
- 2) Local de nascimento?
- 3) Onde mora atualmente?
- 4) Para quem mudou-se para Araguaína. Por que mudou-se para essa cidade?
- 5) Tem escolaridade até que série?
- 6) Nunca estudou?
- 7) É aposentado? Se sim, pelo INSS ou outra instituição?
- 8) Qual sua renda mensal? Sendo o valor do salário de R\$ 1.210,00 (hum mil duzentos e dez reais).
 - a) 1 a 2 salários Mínimos?
 - b) 2 a 3 salários mínimos?
 - c) 3 a 5 salários mínimos?
 - d) Mais de 5 salários mínimos?
- 9) Tem dificuldade para acessar o caixa de autoatendimento do banco?

- 10) O que acha do atendimento da sua conta direto com o gerente do banco?
- 11) Você tem celular que permite o acesso direto à Internet e a sua conta?
- 12) Você possui aplicativo de banco em seu celular? Se sim, é fácil manusear o mesmo?
 - a) Sim () por quê?
 - b) Não () por quê?
- 13) Gostaria de resolver suas demandas bancárias diretamente com o gerente, pelo caixa automático ou aplicativo de banco? Por quê?
- 14) Qual o motivo de procurar o PROCON?
- 15) Para ir até o PROCON precisou deslocar-se de onde você mora, ou o fez de forma remota ou pelo celular?
- 16) Quando foi ao PROCON, em Araguaína, como foi seu atendimento?
- 17) Conseguiu ou está conseguindo resolver seu problema pelo PROCON? Caso a resposta seja não, precisou procurar o Judiciário?
- 18) Qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento do PROCON?
 - a) ótimo ()
 - b) bom ()
 - c) regular ()
 - d) insuficiente ()
- 19) Justifique a opção marcada.
- 20) Para quem atualmente mora em Araguaína. Qual o motivo de mudar-se para Araguaína?
- 21) Quais as dificuldades que a pandemia trouxe para você, quanto ao acesso ao seu Banco e ao PROCON, para resolução de seus processos?
- 22) Se não estivéssemos em período pandêmico, você preferiria que essa pesquisa fosse feita pessoalmente ou seria melhor por telefone?
- 23) Pegou COVID?