

## ACESSO À JUSTIÇA: O PROCON E A FACILITAÇÃO DA DEFESA DO DIREITO DO CONSUMIDOR IDOSO

Glauce Suely Jácome da Silva<sup>1</sup>

### RESUMO

As estatísticas apontam que em 2025 o Brasil será o sexto país do mundo em número de idosos e esta realidade exige mudanças nos mais diversos setores sociais. Neste sentido, a Constituição Federal de 1988 e o Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) são instrumentos importantes porque garantem direitos indispensáveis ao cidadão idoso, mas também porque conferem ampla relevância à questão do envelhecimento humano, apreciando-a para além de uma demanda estritamente jurídica. Tais legislações qualificam o respeito ao idoso como um direito fundamental e exigem do Estado, da sociedade e da família, a responsabilidade na promoção de políticas públicas que favoreçam a inclusão e a proteção jurídico-social da pessoa idosa. Este respeito, intercedido por lei, recomenda uma nova postura social na qual o idoso deve ter prioridade de atendimento, inclusive nos espaços públicos de defesa do consumidor. Destacando a participação do idoso em pleno exercício de sua cidadania, através da verificação das reclamações registradas junto ao SINDEC (Sistema de Informações de Defesa do Consumidor), o presente artigo aponta o Procon como meio de facilitação da defesa dos direitos do consumidor idoso como forma de acesso e desenvolvimento da justiça.

**Palavras-chave:** Direito; Idoso; Consumidor; Política Pública; Acesso à Justiça.

### ABSTRACT

Statistics show that in 2025 Brazil will be the sixth country in the world in number of elderly and this reality requires changes in various social sectors. In this sense, the 1988 Federal Constitution and the Statute of the Elderly (Law 10.741 / 2003) are important tools because they guarantee essential rights of the elderly citizen, but also because it confers broad relevance to the issue of human aging, enjoying it as well as a demand strictly legal. Such laws qualify respect for the elderly as a fundamental right and require the State, society and the family, the responsibility to promote public policies that favor the inclusion and the legal and social protection of the elderly. This regard, interceded by law, recommends a new social position in which the elderly must have service priority, including in public spaces consumer protection. Highlighting the participation of the elderly in full exercise of their citizenship by checking complaints registered with the SINDEC System (Consumer Protection Information), this article points Procon as a means of facilitating the protection of elderly consumers' rights as a way access and development of justice.

**Keywords:** Right; Elderly; Consumer; Public Policy; Access to Justice.

---

<sup>1</sup> Advogada e professora da Universidade Aberta à Maturidade da UEPB. Especialista em Direito do Consumidor. Presidenta da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB Campina Grande.

## INTRODUÇÃO

O envelhecimento humano atualmente é matéria que exige atenção de todas as áreas, de maneira que reclama também do Direito uma postura e tratamento concernente com a necessidade de respeito e dignidade do idoso, sobretudo com vistas à produção e promoção de normas adequadas à nova realidade social.

A inclusão social do idoso deve ser pauta para o desenvolvimento da sociedade e, sendo assim, prioritariamente, políticas públicas devem ser elaboradas com vistas a resguardar o direito humano fundamental à vida como condição para o exercício dos demais direitos.

Este tratamento, ajustado pelo princípio da dignidade da pessoa humana, faz com que a nossa Constituição Federal de 1988 assegure a defesa do cidadão idoso com destaque em seu inciso IV do artigo 3º, quando traça como objetivo da República Federativa do Brasil, “a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, **idade** e quaisquer outras formas de discriminação” (*grifo nosso*). Do mesmo modo, mais adiante, em seu artigo 230, quando atribui à família, à sociedade e ao Estado, o dever de amparar os idosos, defendendo sua dignidade e bem-estar e seu direito à vida, não apenas no aspecto biológico e espiritual, mas da vida social e, dessa maneira, avalia a necessidade de uma nova racionalidade para valorização desta fase da vida e a exigência de que toda a sociedade deve ser responsável pela concretização desta garantia.

Trata-se, portanto, de uma obrigatoriedade máxima que não se pode olvidar e esta orientação deve ultrapassar a nuance positivista do direito para buscar superar a racionalidade capitalista, segundo a qual, a pessoa só tem valor se contribuir para a geração de lucros, produzindo e reproduzindo a regra do capital. Na obra “A velhice”, Simone de Beauvoir chama atenção para esta característica das sociedades capitalistas que:

(...) levam em consideração quase que exclusivamente o interesse da economia, isto é, do capitalismo, e não o das pessoas. Eliminados cedo do mercado de trabalho, os aposentados constituem uma carga que as sociedades baseadas no lucro assumem mesquinamente (BEAUVOIR, 1970/1990, p. 277).

A Constituição Federal, portanto, orienta para um novo comportamento nacional, de respeito e proteção do idoso e, com este direcionamento, outras legislações são socialmente provocadas. O Estatuto do Idoso, Lei Federal no. 10.741/2003, trilha neste sentido, sendo considerado instrumento importante à concretização dos direitos sociais da pessoa com mais de sessenta anos e, também na mesma linha, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/1990) que considera o idoso de modo especial, conferindo garantias necessárias a um tratamento isonômico.

A legislação representa um esforço para buscar um novo parâmetro de atenção à questão do envelhecimento humano, necessitando, porém, de meios que viabilizem a própria execução das leis. Segundo Roberto Medes de Freitas Junior:

A participação na vida comunitária engloba (...) a liberdade de se relacionar com o círculo social em que vive o idoso, quer no âmbito pessoal, quer nas relações comerciais, quer em face dos órgãos públicos. O idoso possui liberdade total para celebrar contratos comerciais, como qualquer pessoa maior e capaz. Ao se colocar na posição de consumidor, o idoso passa a ter dupla proteção legal, pois tem direito às mesmas prerrogativas concedidas pela Lei 8078/1990 aos demais consumidores, observando-se, ainda, as garantias previstas no Estatuto do Idoso (FREITAS JR, 2015, p.49/50).

A sociedade insiste em impor ao idoso uma postura de inativo e sem iniciativa, mas este trabalho demonstrará algo diferente deste estereótipo. O presente artigo destaca o idoso atuante e participativo; analisa o exercício da cidadania através do registro de reclamações nos Procons da Paraíba; estuda o Procon como meio de acesso à justiça para este grupo social; identifica se há ou não influência da reclamação do idoso para a elaboração das políticas públicas de defesa do consumidor; e ainda constata a eficiência ou não do modelo de atendimento prioritário determinado pelo Estatuto do Idoso.

O referencial teórico deste trabalho parte de conceitos jurídicos, doutrinários e jurisprudenciais, tendo em vista que é analisada a questão do atendimento prioritário na perspectiva de aplicação da legislação em vigor e a abordagem do funcionamento do Procon como parte da Política Nacional das Relações de Consumo em diálogo com a Política Nacional do Idoso.

## METODOLOGIA

O trabalho identifica as reclamações dos idosos e seu impacto nas estatísticas gerais de queixas dos Órgãos de defesa do consumidor na Paraíba, registradas através do SINDEC<sup>2</sup>, sendo este, a principal fonte de pesquisa do estudo.

A análise dos dados condensados pelo SINDEC facilitam o esclarecimento de algumas questões como o número de reclamações feitas por idosos diante do quadro geral de resoluções<sup>3</sup>, se as reclamações dos idosos são colocadas em prioridade de atendimento e movimentação processual, o índice de resoluções das demandas, facilitando a defesa do direito e evitando a ação judicial, se as reclamações dos idosos são consideradas para elaboração de ações de defesa do consumidor.

A despeito da dificuldade de acesso à justiça, gerada pela crise do judiciário decorrente da morosidade de tramitação processual, o Procon é considerado como uma opção viável, um meio alternativo e competente de resolução de conflitos. O trabalho demonstra se para os consumidores idosos este atributo de presteza e eficiência é válido.

O Estatuto do Idoso em seu artigo 71, prevê e assegura a prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução de atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente a pessoa com idade igual ou superior a sessenta anos, em qualquer instância.

---

<sup>2</sup> “O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec integra processos e procedimentos, relativos ao atendimento aos consumidores nos Procons, visando proporcionar um instrumento de gestão adequado ao dinamismo que é típico de seus setores de atendimento. São classificados como demandas desde os procedimentos mais céleres de atendimento, como aqueles realizados por telefone ou por carta encaminhada ao fornecedor, até os processos administrativos instaurados, que na nomenclatura do Sindec são chamados de Reclamação. O uso da expressão Reclamação refere-se exclusivamente aos processos administrativos. Esta terminologia foi adotada pelo legislador na lei 8.078/90 e no Decreto 2.181/97. O Sindec integra hoje 25 Procons estaduais e 209 Procons municipais. Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 446 unidades espalhadas por 292 cidades brasileiras. Esses Procons atendem a uma média mensal de 172 mil consumidores” (Dicionário de Dados do Boletim Sindec de Atendimento da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor/Ministério da Justiça, em 30/04/2013)

<sup>3</sup> Tais esclarecimentos são importantes para constatar o exercício pleno da cidadania pelo idoso, a necessidade de atendimento prioritário do idoso com vistas ao alcance de direitos e, sobretudo, a referência das reclamações dos idosos na agenda da política de defesa do consumidor.

Esta prioridade não deve ser considerada apenas do ponto de vista positivista, dentro da legislação em vigor, mas como uma orientação geral, um cuidado especial e um dever de agir do Estado, inclusive na elaboração das políticas.

Neste ambiente, e exatamente nesta linha de perspectiva, o trabalho demonstra a necessidade de se observar cuidadosamente a intervenção do idoso - que submete confiantemente sua queixa ao Procon - como referência para uma programação sistemática de defesa do consumidor.

### **Política Nacional das Relações de Consumo e a vulnerabilidade do consumidor**

A Constituição Federal de 1988 em seu artigo 5º, XXXII destaca a defesa do consumidor como garantia fundamental e dever do Estado e determina, através do artigo 48 dos Atos e Disposições Transitórias, a elaboração de legislação especial para proteção e defesa dos direitos dos consumidores, considerando sua vulnerabilidade na relação de consumo. Fica claro, portanto, que no sistema jurídico brasileiro, o direito do consumidor tem hierarquia constitucional e tem por objetivo uma ampla política pública.

Neste sentido, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/1990) trata, dentre outras questões importantes, da Política Nacional das Relações de Consumo que tem como objetivos a harmonia e o equilíbrio das relações e, para isso, garante direitos básicos para o consumidor.

Um dos pilares para a efetividade dessa política é exatamente a intervenção estatal, através de políticas públicas que atendam as necessidades dos consumidores e ao mesmo tempo garantam o desenvolvimento econômico. O artigo 4º, *alínea c* do inciso II do CDC determina a presença do Estado no mercado de consumo para educar, proteger, disciplinar e fiscalizar as relações de consumo com vistas ao equilíbrio e à harmonia.

A determinação constitucional é motivada, portanto, pelo entendimento e reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor que é a parte mais fraca da relação, pois não possui os meios de produção e não decide quando, nem como os

produtos e serviços deverão ser colocados no mercado de consumo. Segundo Cláudia Lima Marques:

Vulnerabilidade é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção (MARQUES, 2013, p 98).

Na sociedade de massa, portanto, de produção e consumo em massa, as relações entre consumidores e fornecedores tornam-se cada vez mais impessoais e indiretas, não há negociação sobre o tipo de produto que será comercializado e o contrato não é mais negociado, mas de adesão.

Neste contexto, há inequívoca desproporcionalidade entre os sujeitos da relação de consumo, sendo o consumidor frágil, facilmente suscetível a ataques e prejuízos. Há manifesta vulnerabilidade<sup>4</sup> do consumidor.

Esta desigualdade impõe a necessidade de proteção do consumidor e dever para o Estado intervir e garantir o equilíbrio da relação, promovendo justiça social.

### **O consumidor idoso e a vulnerabilidade acentuada**

Assim como existem diversos tipos de vulnerabilidade, há também graus. O Código de Defesa do Consumidor considera esta questão quando destaca que os consumidores idosos, crianças e analfabetos, dentre outros, devem ter atenção e proteção mais específica, por serem hipervulneráveis. “A jurisprudência brasileira reconhece a hipervulnerabilidade de alguns consumidores, por idade, condições especiais de saúde e necessidades especiais” (MARQUES, 2013, p. 104).

O reconhecimento da condição de vulnerabilidade acentuada do consumidor idoso é acatado diante das novas tecnologias e do comércio eletrônico, experiências novas e relativamente complexas à população com mais de sessenta anos, mas

---

<sup>4</sup> Cláudia Lima Marques indica que a vulnerabilidade do consumidor pode ser *técnica* quando decorre do fato de o consumidor não possuir conhecimentos específicos sobre os produtos e/ou serviços que está adquirindo, ficando sujeito às regras do mercado; *jurídica* manifestada na avaliação das dificuldades que o consumidor enfrenta na luta para a defesa de seus direitos; e ainda, *social ou fática* quando resulta da disparidade de força com os fornecedores, que são os donos dos meios de produção. (MARQUES, 2013, p. 98 *usque* 100)

também em matéria de contratos de empréstimos e financiamentos e de saúde, incluindo aí os planos de saúde e os medicamentos, onde os contratos muitas vezes não respeitam os princípios da boa-fé e da transparência. A esse respeito, a socióloga Dra. DaizyValmorbidaStepansky atenta para o seguinte:

A população idosa brasileira tem baixos níveis de escolaridade, em comparação aos segmentos mais jovens da mesma região. Ao menos até os anos 1950, o ensino fundamental era restrito a certos segmentos sociais específicos, urbanos, predominantemente. (STEPANSKY, 2013, p. 59).

Este reconhecimento especial ao consumidor idoso não se baseia apenas no Código de Defesa do Consumidor. A Constituição Federal de 1988 quando trata do princípio da isonomia, determina tratamento diferenciado entre pessoas que se encontram em situação jurídica distinta; isto significa tratar os desiguais como desiguais. Por este prisma, segue o exame jurisprudencial de nossos tribunais e nesta aquiescência, a prioridade de atenção no sistema de defesa de direitos se consolida.

Mas, é sobretudo a partir do princípio da dignidade humana que o Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) passam a garantir o pleno exercício da cidadania pelas pessoas com mais de sessenta anos com o acesso e efetividade de todos os direitos civis estabelecidos. É possível notar que há um diálogo importante entre as duas legislações para orientarem a correta proteção do idoso nas relações de consumo.

Porém, a simples inscrição da proteção aos idosos na Constituição ou em outras legislações importantes não traz a segurança da eficácia do respeito à dignidade da pessoa idosa. Além da necessidade de um ordenamento jurídico com força coercitiva indispensável à executividade do texto legal é preciso a formatação e realização de políticas públicas de assistência e atendimento.

O consumidor idoso é hipervulnerável quando contrata empréstimo consignado ou plano de saúde, quando utiliza serviços públicos como transporte ou ainda quando adquire produtos como medicamentos e é por isso que a legislação

garante para estes consumidores meios para a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

### **O Procon, a desjudicialização do conflito e a prioridade no atendimento ao idoso**

O Poder Judiciário encontra-se coalhado de processos, por um lado isso é bom, demonstra que o brasileiro está mais consciente e busca o Estado na intenção de exigir o cumprimento dos seus direitos, mas por outro lado, tal procura fez manifestar as grandes dificuldades que o sistema possui para compor os conflitos de forma célere e com pouca complicação.

Há, portanto, uma série crise de gestão processual e a morosidade é, sem dúvidas, a pior queixa do cidadão com relação ao sistema judiciário. A burocratização do rito processual que leva a um grande assoreamento, a mentalidade do juiz, na maioria das vezes resistente às possibilidades legais e com formação positivista, e ainda a falta de informações dos atores do direito em conflito, ainda são causas para o afastamento entre a população e o Estado Juiz.

Para o idoso, esta situação é ainda mais enfadonha e cruel, pois imaginemos o caso em que alguém com idade já avançada precisa esperar anos por uma decisão judicial e que muitas vezes nem consegue aguardar o resultado de uma demanda, deixando para os filhos ou os netos as consequências de seu pleito.

O princípio da dignidade humana, destarte, orienta o Estatuto do Idoso para buscar facilitar o acesso à justiça para as pessoas com mais de sessenta anos. E assim, a Lei 10.741/2003 prevê alguns mecanismos para promoção dos direitos do cidadão idoso, como nos artigos 69 e 71 da Legislação, que apontam:

Art. 69. Aplica-se, subsidiariamente, às disposições deste Capítulo, o procedimento sumário previsto no Código de Processo Civil, naquilo que não contrarie os prazos previstos nesta Lei.

(...)

Art. 71. É assegurada prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, em qualquer instância.

A prioridade de atendimento, portanto, apresenta-se como política de acesso à justiça e permite que os processos em que o idoso seja autor, possam ter precedência, indicando cuidado para aceleração da resposta judiciária. Não se trata de favor ou privilégio, mas de uma igualdade material promovida pela legislação para responder uma nova realidade social, que impõe o respeito ao idoso.

Entretanto, isso ainda não é suficiente, pois a sobrecarga dos tribunais em face do enorme número de demandas submetidas não permite a rapidez esperada pela população demandante. A universalização da jurisdição que exige do Estado Democrático de Direito a garantia do direito à utilização da estrutura do Poder Judiciário para satisfação de seus direitos fundamentais, também requer uma estrutura que corresponda a esta nova ordem.

Neste sentido, o acesso à justiça não se configura apenas como a possibilidade de buscar o Poder Judiciário para combater lesão ou ameaça a direito, como preceitua o inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal, mas como a garantia de funcionalidade da justiça.

Diante desta exigência, de eficiência e racionalização não encontrada muitas vezes no judiciário, meios alternativos de solução de conflitos têm encontrado grande adesão, fazendo inclusive ganharem *status* de política judiciária.

Os Juizados Especiais, os Procons, as Defensorias Públicas e o próprio Ministério Público, são instituições que se esforçam no processo de racionalização e distribuição da Justiça e que utilizam a autocomposição para dirimir controvérsias.

Particularmente os Procons<sup>5</sup> são conhecidos em todo o país como órgãos facilitadores do acesso à justiça, em vista do procedimento que adotam, pela credibilidade do processo de conciliação, onde as partes oferecem uma resolução para o conflito, portanto, para os consumidores em geral, é uma possibilidade de buscar de forma mais fácil e rápida a solução para lesão ou ameaça ao seu direito.

Também para o idoso, estas providências se apresentam ainda mais privilegiadas, na medida em que o Procon também observa a prioridade prevista no

---

<sup>5</sup> Criados a partir do Código de Defesa do Consumidor para facilitar a defesa do direito do consumidor, têm procedimento administrativo definido pelo Decreto Federal 2181/1993.

Estatuto do Idoso e coloca em preferência os procedimentos que tenham por autoria, pessoas com mais de sessenta anos.

No momento da reclamação, o SINDEC questiona a idade do reclamante e, com isso, situa o processo do consumidor idoso em ordem de anterioridade, de maneira que, audiências que já são breves por determinação expressa do Código de Defesa do Consumidor, para o consumidor idoso são ainda mais aceleradas.

Este procedimento, portanto, respeita o princípio da igualdade, que rege o Estatuto do Idoso, fazendo com que às partes mais fracas seja asseguradas condições materiais para um equilíbrio diante das partes mais fortes.

### **O registro de reclamação pelo idoso como exercício da cidadania**

A confiança do idoso no sistema de defesa do consumidor tem sido plausível. Esta afirmativa é possível através da análise dos dados dos anos entre 2010 e 2013 do SINDEC (nestes anos, temos apenas o Procon Estadual e os Procons Municipais de Campina Grande e de João Pessoa cadastrados). Através de consulta ao Sistema Nacional de Informações, buscamos o número de idosos reclamantes para considerar dentro do cadastro geral de reclamações na Paraíba e verificamos que 16,23% das queixas foram feitas por idosos.

Analisando os dados fornecidos pelo Sindec, constatamos que o número de reclamações de idosos aumentou de 2010 a 2012, tendo uma pequena queda em 2013. Em 2010, as queixas de idosos foram responsáveis por 16,13% da demanda, em 2011 por 17,98%, em 2012 por 18,52% e em 2013 significaram 12,66% do total.

<b>Ano</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Número geral reclamações	7.820	4.205	5.908	5.623
Número reclamações idosos	1.261	756	1.094	712

De todo modo, o exercício da cidadania é verificado no momento em que o idoso procura o Órgão de defesa do consumidor para reivindicar o seu direito e isto

significa que ele contribui para a elaboração das políticas quando representa uma parcela respeitável das demandas que chegam às Instituições.

A execução das leis não é possível apenas pela existência dos espaços de promoção dos direitos, depende também e especialmente da organização social, do requerimento e participação do cidadão que deve questionar e exigir o cumprimento das legislações ou até mesmo a elaboração de leis úteis e necessárias.

A ideia que nossa sociedade ainda transmite é a do idoso como um sujeito inativo ou dependente. Aqui, diante dos dados estudados, no tocante à defesa do consumidor, temos o idoso como um cidadão ativo e que contribui com a agenda dos Órgãos em nosso estado, na medida em que ilustra preocupações, críticas e necessidade de ação.

Como exemplo, temos as reclamações sobre serviços financeiros que estão no topo da lista de queixas nos atendimentos dos Procons. Pois bem, somando bancos, cartões de créditos e financeiras, por exemplo, os idosos registraram 1420 reclamações, isto representa 6% no número geral de reclamos. Este dado é relevante e significativo porque é a partir do número de reclamações e do impacto que elas provocam no sistema geral, que os Órgãos definem objetivo e prioridades. A tabela abaixo mostra as reclamações mais frequentes dos idosos e considera a força das queixas diante do número geral de reclamações:

Reclamações mais frequentes <sup>6</sup>	Bancos	Cartões de Crédito	Financeiras	Planos de saúde
Total de reclamações	2122	2850	850	159
Reclamações feitas por idosos	662	528	230	80
Impacto nos números gerais	31,20%	18,53%	27,06%	50,31%

Ao registrar sua reclamação e cobrar providências dos Órgãos de defesa, portanto, o idoso participa ativamente do processo de elaboração das políticas públicas, colaborando para definição de ações de defesa do consumidor e combate às práticas infrativas. No caso dos planos de saúde, mais da metade das

<sup>6</sup> Foi analisado o período compreendido entre os anos de 2010 a 2013 porque o cadastro de 2014 não estava consolidado até a data da pesquisa (26/06/2015).

reclamações é feita por pessoas com mais de 60 anos, ou seja, a atividade dos Órgãos diante destes fornecedores é articulada fundamentalmente pela fala do consumidor idoso.

### **Procon: Órgão facilitador da defesa do direito para o consumidor idoso**

Não basta apenas o respeito à prioridade de atendimento ao idoso para considerar a eficiência do Procon como meio de acesso à justiça. É preciso, mormente, que a reivindicação tenha resposta efetiva, mais ainda, que o conflito submetido seja resolvido e que o consumidor idoso tenha sua reclamação atendida.

Nesse rumo, e diante dos dados analisados<sup>7</sup>, foram constatadas 3823 queixas feitas por pessoas com mais de sessenta anos. Destas, 2757 casos tiveram resolução, ou seja, o consumidor idoso teve sua reclamação atendida, isto significa 72,12% de sucesso.

Deste modo, é razoável admitir que o Procon deve ser considerado um ambiente favorável de aplanamento dos conflitos de consumo que envolvem o idoso, pois possibilita fácil acesso à justiça com procedimento desburocratizado e rápida resposta à demanda.

### **CONCLUSÕES**

O presente trabalho demonstrou inicialmente que o idoso exerce sua cidadania quando submete suas queixas e exige providências de respeito aos seus direitos junto aos Procons. Também foi constatado que o número de reclamações de idosos que foram registradas pelo Sindec é significativo e representa em média, 17% da demanda geral. Com isso, é possível rematar que a participação do idoso colabora para o combate às práticas infrativas ao Código de Defesa do Consumidor e, sobretudo para a preparação das políticas de defesa do consumidor no estado da Paraíba.

---

<sup>7</sup> Para verificação dos dados gerais foram consideradas apenas as reclamações em que os consumidores indicaram sua idade, identificando assim as queixas dos idosos.

No entanto, é forçoso gravar que ainda há uma grande limitação à defesa dos direitos do consumidor idoso. Não obstante a viabilidade da ferramenta Sindec que estabelece prioridade para encaminhamento das demandas do consumidor maior de sessenta anos junto aos Procons, ainda se verifica a mínima participação dos idosos nos Conselhos de Defesa do Consumidor e, com isso, a ausência de ações de proteção e defesa especificamente voltadas ao consumidor idoso, de modo que o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor deve ainda reconhecer o papel deste cidadão e voltar mais atenção e cuidado para este grupo social.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 5 de outubro de 1988. 52ª ed. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2015.

BRASIL. Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003, dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/L10.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm) Acesso em 13 de julho de 2015.

BEVOUIR, Simone de. *A velhice* (Martins, M. H. S., Trad.). Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.

FREITAS JUNIOR, Roberto Mendes de. *Direitos e Garantias do Idoso*. Doutrina, Jurisprudência e Legislação. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2015.

GRINOVER. Ada Pellegrini e outros. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelo Autores do Anteprojeto. 8ª ed. atual. e ampl. São Paulo: Forense Universitária, 2005.

MARQUES, Claudia Lima. BENJAMIN, Antonio Herman V. BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 5ª ed rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

MULLER, Neusa Pivatto. COSTA FILHO, Waldir Macieira da. DAIZYVALMORBIDASTEPANSKY (org). *Estatuto do Idoso: Dignidade humana em foco*. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos, 2013.

SINDEC. Sistema de Informações de Defesa do Consumidor. Brasília: Ministério da Justiça. Disponível em <http://dados.gov.br/dataset/cadastro-nacional-de-reclamacoes-fundamentadas-procons-sindec>. Consulta em 26/06/2015.