

Artigo

1 - INTRODUÇÃO:

A discriminação etária nas relações de consumo afeta, em regra, os consumidores mais vulneráveis, como os idosos, jovens e crianças. Esses grupos etários, frequentemente marginalizados em diferentes aspectos sociais e econômicos, enfrentam diversos constrangimentos no acesso a bens e serviços.

A exclusão e o tratamento desigual que resultam dessa discriminação representam não apenas uma violação dos direitos dos consumidores, mas também um desafio às normas de equidade e direito a tratamento igualitário com os demais consumidores. De modo que, a crescente evidência dessas práticas discriminatórias reforça a necessidade de uma análise mais acurada para melhor entendimento de suas causas e efeitos.

Este artigo tem como objetivo identificar as principais formas de discriminação etária no consumo, entender como essas práticas afetam os consumidores vulneráveis e propor medidas para mitigar esses impactos.

A metodologia adotada é qualitativa, baseada em uma análise bibliográfica na literatura acadêmica, na legislação e em estudos de caso relevantes que ilustram como a situação acontece na prática. Assim, essa perspectiva permite uma compreensão detalhada dos padrões de discriminação etária e das suas consequências jurídicas e sociais.

Ao identificar os padrões de discriminação e analisar suas implicações, este estudo busca oferecer recomendações concretas para proteger e empoderar os consumidores vulneráveis. A expectativa é que, ao clarear essa questão, seja possível promover uma maior conscientização e fomentar melhor cultura nas pessoas, bem como, fomentar discussão que seja capaz de ampliar as políticas públicas e melhorar as práticas empresariais para que as discriminações como estas não voltem a ocorrer.

Desta maneira, este trabalho pretende contribuir para a construção de um ambiente de consumo que respeite e valorize a diversidade etária, objetivando a promoção de uma mudança de cultura discriminatória, pois o afastamento desse tipo de comportamento negativo com esse público vulnerável corrobora com as boas práticas consumeristas que deve permear a ética empresarial e priorizar todos os clientes sem distinções de tratamento.

2 - CONTEXTUALIZAÇÃO DA DISCRIMINAÇÃO ETÁRIA:

A discriminação etária, também conhecida como etarismo, é uma forma de preconceito e desigualdade que afeta indivíduos com base em sua idade. Embora muitas vezes subestimada, a discriminação etária afeta nas relações sociais, oportunidades de emprego, acesso a serviços e, de maneira abrangente, a forma como as pessoas são tratadas e percebidas ao longo de suas vidas.

No contexto mencionado, emerge o conceito de ageísmo, assim, o termo em questão foi cunhado pela primeira vez em 1969 por Robert Butler, que o definiu como uma forma de intolerância relacionada à idade, ou seja, qualquer pessoa pode ser alvo de discriminação devido à sua idade, sendo as crianças e os idosos os grupos mais vulneráveis, e posteriormente, o termo passou a ser definido como um forte preconceito e discriminação

contra pessoas idosas, assim, trata-se do terceiro grande "ismo" identificado nas sociedades ocidentais, após o racismo e o sexismo, todavia, o ageísmo difere dessas duas formas de preconceito e discriminação, pois teoricamente qualquer pessoa pode ser afetada por ele ao longo da vida, desde que viva o suficiente para envelhecer (Couto; Koller, 2009).

Manifestações de discriminação relacionada à idade e as práticas associadas são frequentes na mídia e na sociedade brasileira, assim, acredita-se que a discriminação por idade e os estereótipos são questões que devem ser enfrentadas e eliminadas pela conscientização, educação e intervenções políticas adequadas, portanto, os esforços nesse sentido têm ganhado força em sociedades industrializadas, onde a discriminação por idade é uma preocupação atual, especialmente considerando o aumento da longevidade, assim, como em muitas sociedades ocidentais, o preconceito relacionado à idade ocorre no Brasil, tanto em famílias quanto em instituições governamentais, no sistema de saúde, no mercado de trabalho assalariado e em toda a mídia, e muitas vezes, regulamentações e programas governamentais são estabelecidos com um determinado grupo etário em mente, o que pode inadvertidamente discriminar pessoas de outras faixas etárias (Goldani, 2010).

Historicamente, a discriminação etária tem suas raízes em estereótipos e crenças culturais que associam determinadas características e habilidades a faixas etárias específicas. Em relação aos idosos, Koch-Filho (2012) apontam que em um contexto caracterizado pela economia capitalista e globalizada, onde há ênfase na informação, tecnologia da informação e conhecimento, surge a criação de um universo construído por imagens que tendem a distorcer a realidade, resultando na obsolescência do idoso, pois não há mais espaço para ele no mercado de trabalho, assim, nas sociedades ocidentais, o envelhecimento é associado à saída do mercado de trabalho através da aposentadoria, o que favorece o prejuízo social motivado por razões econômicas, sendo essa a principal origem da discriminação contra os idosos.

Desta feita, os jovens são muitas vezes considerados inexperientes, irresponsáveis ou imaturos. Beltramini, Cepellos e Pereira (2022) discorrem que a idade é um dos três principais aspectos de caracterização interpessoal, juntamente com o sexo e a raça, sendo assim, é um indicador social significativo, capaz de indicar comportamentos esperados, status, poder e responsabilidades em diferentes faixas etárias, e de fato, há uma grande expectativa de que os jovens nascidos a partir da década de 1990 tenham familiaridade com tecnologia, sejam adaptáveis e entusiasmados, todavia, ao mesmo tempo, o estigma do preconceito etário persiste, reforçando estereótipos negativos, como ser vulnerável, impulsivo, individualista e ingênuo.

Assim, a discriminação etária é uma questão de direitos humanos e justiça social, pois todos os indivíduos, independentemente da idade, têm o direito de ser tratados com dignidade e respeito e de ter acesso igualitário a oportunidades e recursos. Abordar a discriminação etária nas relações de consumo, em especial para essa pesquisa, corrobora com a igualdade e a inclusão consumerista alicerçada na diversidade.

3 - Impactos na vulnerabilidade do consumidor e suas consequências jurídicas e sociais:

Os impactos na vulnerabilidade do consumidor se referem à posição desfavorável em que os consumidores se encontram em relação às empresas e aos fornecedores de produtos e

serviços. No Brasil, conforme Silva et al (2021) o conceito de vulnerabilidade do consumidor adquire relevância originalmente no âmbito do Direito, e por essa razão, na década de 70, falava-se em proteção do consumidor, e vulnerabilidade sugere uma situação desfavorável, algum grau de vulnerabilidade que expõe o indivíduo a potenciais perigos, colocando-o em desvantagem, assim, no Direito, o conceito de vulnerável é especialmente importante para assegurar direitos igualitários a qualquer indivíduo que necessite de proteção diferenciada, e o consumidor é vulnerável nas relações com os fornecedores de bens e serviços, ficando à mercê daqueles que detêm o controle empresarial.

Esses autores explicam que a necessidade de proteção pode ser ainda maior para pessoas de baixa renda, que ainda precisam lidar com a discriminação, desta maneira, explica-se que a fragilidade jurídica decorre das dificuldades que os consumidores encontram para defender seus direitos perante os fornecedores, uma vez que estes impõem inúmeras obstáculos, e sob a perspectiva jurídica, a vulnerabilidade está relacionada ao lado mais fraco de um assunto ou questão, ponto em que alguém pode ser atacado ou prejudicado independentemente de suas características socioeconômicas e culturais (Silva et al, 2021).

Ávila e Arruda (2015) afirmam que os consumidores especialmente ou potencialmente vulneráveis são significativamente menos capazes do que outros para proteger seus próprios interesses, e em alguns casos, menos capazes de até mesmo de identificá-los, assim, a vulnerabilidade é considerada uma combinação das particularidades de cada indivíduo com os meios e as técnicas utilizadas pelos comerciantes, dessa maneira, vulnerabilidade do consumidor é um estado de impotência que surge a partir de um desequilíbrio nas interações com o mercado ou do consumo de mensagens de marketing e produtos. Ocorre quando o controle não está nas mãos de um indivíduo, criando uma dependência de fatores externos para criar equidade no mercado.

Silva et al (2021) afirma que a pesquisa sobre o consumidor geralmente não aborda os problemas causados e/ou agravados pelas atividades de mercado, mas problemas econômicos, sociais, ambientais e de saúde pública podem ser atribuídos a certas práticas de mercado, e as mesmas práticas de produção, comercialização e consumo de produtos e serviços que podem criar empregos, desenvolvimento econômico, bem-estar e outros resultados positivos também podem gerar resultados negativos diretos e/ou indiretos, cujo impacto não se restringe aos consumidores, podendo afetar diferentes agentes do mercado e a sociedade como um todo.

Conforme Deu, Campos e Rocha (2022) estudos indicam que essa vulnerabilidade consumeristas é definida como a falta de características necessárias para acessar as oportunidades disponíveis na sociedade, e os consumidores em geral podem vivenciar essa fragilidade mais de uma vez ao longo da vida, e esse sentimento pode surgir devido a um desequilíbrio nas interações e nas mensagens do mercado, resultando em uma condição temporária, todavia, a literatura ainda não aborda de forma adequada a incorporação de fatores estruturais que podem impulsionar formas mais duradouras de fragilidade, especialmente em países em desenvolvimento, relacionadas à desigualdade social, pobreza e analfabetismo.

Para ilustrar a vulnerabilidade do processo do consumidor, afirmam que existem características individuais, estados afetivos, circunstâncias externas, fatores de contexto e

catástrofes naturais ao longo dessa estrutura de pensamento, contudo, não abordaram questões relacionadas a uma pandemia nem se concentraram na população mais velha, portanto, discute-se essa fragilidade relacionada às condições físicas e cognitivas do consumidor idoso, porém, não explora o papel dos elementos ambientais, internos e externos associados à sua vulnerabilidade (Deu; Campos; Rocha, 2022).

Alguns fatores que podem contribuir para a vulnerabilidade do consumidor são as informações assimétricas, desigualdade de poder, falta de conhecimento sobre seus direitos e dificuldade de acesso à justiça, sendo assim, esses fatores podem levar a abusos por parte das empresas, como práticas comerciais desleais, publicidade enganosa, cláusulas contratuais abusivas e produtos defeituosos, assim, um dos principais impactos da vulnerabilidade do consumidor é o desequilíbrio nas relações de consumo.

A discriminação etária também é evidente nas relações de consumo, o que mais interessa nesta pesquisa, idosos, jovens e crianças enfrentam barreiras no acesso a bens e serviços. O artigo 15, parágrafo 3º do Estatuto do Idoso expressa que: “art. 15 [...] § 3º É vedada a discriminação da pessoa idosa nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade” (Brasil, 2003).

Bem comum, casos em que os idosos são desrespeitados nas relações de consumo em planos de saúde, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu em Recurso Especial de nº 1.106.557 – SP pela não possibilidade e rescisão unilateral por parte de Plano de Saúde em razão da alta sinistralidade do contrato por conta da idade avançada do idoso, vejamos:

RECURSO ESPECIAL Nº 1.106.557 - SP (2008/0262553-6) RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI.

EMENTA DIREITO DO CONSUMIDOR. ESTATUTO DO IDOSO. PLANOS DE SAÚDE. RESCISÃO DE PLANO DE SAÚDE EM RAZÃO DA ALTA SINISTRALIDADE DO CONTRATO, CARACTERIZADA PELA IDADE AVANÇADA DOS SEGURADOS. VEDAÇÃO. 1. Nos contrato de seguro em grupo, o estipulante é mandatário dos segurados, sendo parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação de cobrança. Precedentes. 2. Veda-se a discriminação do idoso em razão da idade, nos termos do art. 15, § 3º, do Estatuto do Idoso, o que impede especificamente o reajuste das mensalidades dos planos de saúde sob alegação de alta sinistralidade do grupo, decorrente da maior concentração dos segurados nas faixas etárias mais avançadas; essa vedação não envolve, todavia, os demais reajustes permitidos em lei, os quais ficam garantidos às empresas prestadoras de planos de saúde, sempre ressalvada a abusividade. 3. Recurso especial conhecido e provido.

O STJ, em Habeas Corpus de nº 320.938 – SP, decidiu em favor dos jovens e as crianças que foram impedidos de circular livremente por um shopping em Ribeirão Preto, em que foi determinado horários para circularem sozinhos através de uma portaria judiciária que viola o Estatuto da Criança e do Adolescente, vejamos alguns trechos:

HABEAS CORPUS Nº 320.938 - SP (2015/0080619-0)

Trata-se de habeas corpus impetrado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo contra ato do Tribunal de Justiça de São Paulo que indeferiu a liminar no Habeas Corpus n. 2052411-64.2015.8.26.0000. [...].

1º) Ficam proibidos o acesso e permanência de crianças e adolescentes, com menos de 15 anos de idade, desacompanhados de seus pais ou responsáveis legais, nos dias de sexta-feira, sábado e domingo, em qualquer horário, nos centros comerciais denominados “Shopping Santa Úrsula” e “Ribeirão Shopping”; [...].

1º) Ficam proibidos o acesso e a permanência de crianças e adolescentes, com menos de 13 anos de idade, desacompanhados de seus pais ou responsáveis legais, nos dias de sexta-feira, sábado e domingo, em qualquer horário, nos centros comerciais denominados “Shopping Santa Úrsula” e “Ribeirão Shopping”; 2º) Permanecem inalteradas todas as demais disposições da portaria nº 01/15. [...].

Não há previsão legal para necessidade de alvará ou portaria para entrada de criança ou adolescente em shopping center. Também não se pode considerar o citado estabelecimento como similar ou análogo a nenhum dos descritos no inciso I do art. 149 da Lei n. 8.069/1990. Assim, uma portaria restringindo a entrada de crianças e adolescentes em shopping center viola as normas do art. 149 do ECA. Torna-se oportuno ressaltar que as regras de interpretação previstas no referido estatuto (art. 6º e art. 149, § 1º) não permitem a autoridade judiciária disciplinar, por portaria, "a entrada e permanência de criança ou adolescente, desacompanhada dos pais ou responsável" em shopping center. [...].

Quanto à desproporcionalidade em sentido estrito, de um lado está o interesse dos centros comerciais em evitar os “rolezinhos” e eventuais prejuízos, sob o argumento de proteger a integridade física das crianças e adolescentes. Do outro lado da balança, estão o direito de ir e vir e o direito ao lazer, além do interesse dos pais em decidir o que é melhor para seus filhos. Em tese, o direito à integridade física pode ter mais peso do que o direito de ir e vir ou do direito ao lazer. Contudo, no caso dos autos, o impedimento à entrada e permanência de crianças e adolescentes em centros comerciais não evita eventuais danos à integridade física dos menores. Pelo contrário, se os pais não podem acompanhá-los, estes ficarão nas ruas ou parques – expondo-se a riscos ainda maiores – ou ficarão em casa privados do convívio com outras crianças e adolescentes e do lazer (STJ, 2015, grifo do autor).

Destaca-se os artigos do Estatuto da Criança e do Adolescente em comento no julgado acima:

Art. 6º Na interpretação desta Lei levar-se-ão em conta os fins sociais a que ela se dirige, as exigências do bem comum, os direitos e deveres individuais e coletivos, e a condição peculiar da criança e do adolescente como pessoas em desenvolvimento.

Art. 149. Compete à autoridade judiciária disciplinar, através de portaria, ou autorizar, mediante alvará:

I - a entrada e permanência de criança ou adolescente, desacompanhado dos pais ou responsável, em:

a) estádio, ginásio e campo desportivo;

- b) bailes ou promoções dançantes;
- c) boate ou congêneres;
- d) casa que explore comercialmente diversões eletrônicas;
- e) estúdios cinematográficos, de teatro, rádio e televisão.

II - a participação de criança e adolescente em:

- a) espetáculos públicos e seus ensaios;
- b) certames de beleza.

1º Para os fins do disposto neste artigo, a autoridade judiciária levará em conta, dentre outros fatores:

- a) os princípios desta Lei;
- b) as peculiaridades locais;
- c) a existência de instalações adequadas;
- d) o tipo de freqüência habitual ao local;
- e) a adequação do ambiente a eventual participação ou freqüência de crianças e adolescentes;
- f) a natureza do espetáculo.

2º As medidas adotadas na conformidade deste artigo deverão ser fundamentadas, caso a caso, vedadas as determinações de caráter geral (Brasil, 1990).

Nesses casos, para combater os impactos da vulnerabilidade do consumidor, é fundamental que os fornecedores sejam obrigados a prestarem informações claras e acessíveis sobre todos os direitos, deveres e responsabilidades, sob pena de arcar com as consequências administrativas através de Procons ou jurídicas.

No mais, os impactos na vulnerabilidade do consumidor são amplos e variados, com diferentes atores e tipos diversos discrimináveis. Eles afetam não apenas os consumidores individualmente, mas também a sociedade que pode em algum momento experimentar tais lesões. Portanto, é imprescindível adotar medidas para proteger e fortalecer os direitos dos consumidores, a fim de promover um mercado mais inclusivo.

4 - Medidas de Proteção e Empoderamento:

Medidas de proteção e empoderamento são necessárias para combater a discriminação etária e promover a inclusão de todas as faixas etárias na sociedade. Essas medidas devem abranger políticas públicas, ações empresariais, iniciativas comunitárias e mudanças culturais.

Devido à sua formulação de origem inglesa, alguns autores optam por utilizar o termo nesta língua - empowerment - para manter a fidelidade da tradução, todavia, considera-se que, embora esse termo tenha, na literatura, uma abordagem voltada para melhorar a situação e a posição dos grupos mais vulneráveis, na tradição anglo-saxônica do liberalismo civil e religioso, a palavra "empower" tem como tradução os verbos transitivos "autorizar", "habilitar" ou "permitir", assim, o uso desse conceito poderia, portanto, servir como uma ferramenta de maior controle por parte de alguns grupos e/ou instituições, que condicionariam a distribuição de poder aos interesses de seus grupos corporativos. Nesse sentido, é necessário ter cuidado para não legitimar práticas assistencialistas, que têm uma forte tendência a despolitizar conflitos e contradições sociais, outrossim, é necessário esclarecer o sentido que se pretende atribuir a esse conceito, identificando limites e

possibilidades relacionados ao seu uso, assim, a palavra "empoderamento", já utilizada por outros autores de língua portuguesa, concorda-se com sua tradução frequente como "fortalecimento", e em espanhol como "empoderamiento" e "fortalecimiento" (Kleba; Wendausen, 2009).

A palavra empoderamento, segundo Santos (2020) foi a mais pesquisada no dicionário Aurélio, considerando ferramentas direcionadas para mais de dois milhões de estudantes de escolas particulares e públicas em todo o país. No que diz respeito ao conceito e à teoria, o livro *O que é empoderamento?* tem como objetivo explicar e traçar as linhas gerais da emergência do termo, sua aplicação e posterior deslocamento de significado que o uso excessivo causou, e para isso, é direcionado, a princípio, à análise do conceito sob a perspectiva do feminismo negro, movimento que ampliou a forma como o empoderamento é utilizado, além de destacá-lo como uma ferramenta para promover a mudança na hierarquia socioeconômica e cultural da comunidade negra.

Outrossim, para compreender o empoderamento de grupos minoritários, ressalta-se que o reconhecimento da concessão de poder a esses grupos está relacionado à articulação, ao autoconhecimento e à autovalorização que eles adquirem. Isso ocorre por meio dos níveis de conhecimento histórico, político e social diretamente relacionados à aceitação e valorização da cultura, estética e percepção da sociedade em que estão inseridos (Santos, 2020).

Uma das primeiras medidas de proteção contra a discriminação etária é a implementação e reforço de legislações específicas para especificar a gravidade sob a ótica da violação consumerista para esse grupo que se sujeitam a discriminação advinda do etarismo.

Nesta perspectiva, leis antidiscriminação que incluem a idade como uma categoria protegida são fundamentais para garantir que indivíduos de todas as idades tenham seus direitos respeitados, e essas leis devem ser acompanhadas de mecanismos eficazes de fiscalização e aplicação, garantindo que violações sejam tratadas com seriedade e as vítimas recebam a devida reparação, de modo que, a sensibilização sobre os direitos das pessoas, independentemente da idade, deve ser promovida para aumentar a conscientização e a compreensão pública sobre a importância da igualdade etária.

O princípio da não discriminação não permite retrocessos, e observa-se um certo efeito expansivo desse conjunto de normas, inibindo iniciativas políticas e legislativas que buscam romper com a lógica subjacente da não discriminação, assim, o horizonte é o da progressividade social e proibição de retrocessos no campo dos direitos humanos, estabelecidos como princípios com força normativa em seus sentidos mais amplos, todavia, qualquer resultado decorrente desses movimentos com intenções legislativas deve ser avaliado à luz desse quadro estabelecido, e a menos que sejam rompidos os fundamentos do Estado Democrático de Direito, tais resultados devem ser rejeitados juridicamente por representarem uma forma de discriminação que resulta em retrocesso inaceitável (Ramos; Nicoli, 2023).

Além do mais, o empoderamento individual é uma peça-chave para combater a discriminação etária que circunda as relações consumeristas. Neste sentido, Santos (2020) aponta que a alternância entre o individual e o coletivo gera uma incerteza no processo de

empoderamento. Para compreender esse aspecto, retomamos as discussões no âmbito individual, onde o foco está no autodomínio, na capacidade de agir por conta própria, sem considerar que os fatores dominantes presentes nas estruturas sociais continuam exercendo influência sobre o indivíduo.

Dessa forma, se a coletividade é composta por dois ou mais indivíduos com características semelhantes, um coletivo empoderado é formado por sujeitos empoderados que possuem uma consciência crítica e social das estruturas opressivas que atuam sobre sua coletividade. Assim, enfatizamos que o individual e o coletivo são partes inseparáveis do processo de empoderamento, um não se estabelece sem o outro, e ao combinar esses dois componentes, busca-se promover mudanças nas estruturas de poder arbitrárias existentes, uma vez que elas silenciam a negritude devido à falta de interesse dos grupos dominantes em discutir as matrizes opressivas da sociedade (Santos, 2020).

Parte superior do formulário.

As medidas protetivas nas relações de consumo, passam em regra através da Constituição Federal de 1988 e no Código do Consumidor brasileiro. Na Constituição artigo 5º, inciso XXXII, prevê que o Estado promova a defesa do consumidor, disso, entende-se a tamanha importância dessa proteção para a situação de vulnerabilidade que o cidadão se encontra quando à mercê da relação horizontal consumerista, ademais, destaca-se que a regra está contida nos direitos e garantias fundamentais.

Já, no Código do Consumidor, o artigo 6º traz uma lista de direitos básicos do consumidor que visam proteger seus interesses e garantir uma relação justa e equilibrada com fornecedores de produtos e serviços, e esses direitos abrangem diversos aspectos, desde a segurança e a saúde até a informação adequada e clara sobre produtos e serviços.

Refletindo sobre esses direitos, percebe-se que a importância de se proteger a vida, a saúde e a segurança dos consumidores contra práticas que possam representar riscos. Além disso, é fundamental promover a educação e a divulgação sobre o consumo adequado, garantindo a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

A informação adequada e clara é um direito essencial, permitindo que os consumidores conheçam detalhes sobre os produtos e serviços, como quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como os riscos envolvidos, sendo assim, possibilita a tomada de decisões informadas e conscientes.

Outrossim, a proteção contra práticas enganosas e abusivas, métodos comerciais coercitivos ou desleais, assim como práticas e cláusulas abusivas, é fundamental para garantir um ambiente de consumo justo e equitativo, e os consumidores também têm o direito de modificar cláusulas contratuais desproporcionais ou revisá-las quando fatos supervenientes as tornarem excessivamente onerosas.

A Lei destaca também a prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, tanto individuais quanto coletivos, são aspectos centrais dos direitos do consumidor. Os consumidores têm o direito de acessar órgãos judiciários e administrativos para prevenir ou reparar danos, e devem receber proteção jurídica, administrativa e técnica quando

necessário, bem como, a facilitação da defesa dos direitos dos consumidores, incluindo a possibilidade de inversão do ônus da prova em seu favor no processo civil, quando verossímil a alegação ou em casos de hipossuficiência, é uma medida importante para equilibrar as relações de consumo.

Além desses direitos, a garantia de práticas de crédito responsável, educação financeira e prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservando o mínimo existencial, são aspectos relevantes para a proteção dos consumidores, outrossim, também é fundamental que os preços dos produtos sejam informados por unidade de medida, como quilo, litro, metro ou outra unidade adequada, possibilitando uma compreensão clara e transparente pelos consumidores.

No mais, o artigo 6º estabelece uma série de direitos básicos do consumidor que têm como objetivo garantir uma relação de consumo justa, equilibrada e proteger seus interesses, desta maneira, esses direitos visam assegurar que os consumidores tenham acesso a informações adequadas, sejam protegidos contra práticas abusivas e tenham mecanismos efetivos de prevenção e reparação de danos.

Além do que, os Procons são importante ferramentas administrativas protetiva do consumidor, pois tentam resolver as demandas consumeristas de uma forma mais célere. Conforme Duarte e Padoin (2013) Procon é órgão que atua em prol da defesa do consumidor, seja em sede estadual ou municipal, são responsáveis por fiscalizar e aplicar as sanções administrativas aos fornecedores que violam as normas de proteção ao consumidor, assim, esses órgãos visam promover os direitos dos consumidores, assegurando que os fornecedores cumpram as regulamentações estabelecidas para proteger os interesses e a segurança dos consumidores.

Em resumo, medidas de proteção legislativa e administrativa como os Procons e empoderamento são essenciais para criar uma relação consumerista que valorize a diversidade etária, porém, depende de esforço coordenado entre governos, empresas, comunidades e indivíduos para implementar políticas inclusivas, promover a conscientização e desafiar os estereótipos que perpetuam uma cultura de segregação discriminatória contar grupos vulneráveis socialmente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A análise da discriminação etária nas relações de consumo revela um cenário de tensões e desigualdade que afeta idosos, jovens e crianças. Estes grupos, que já enfrentam desafios específicos devido à sua condição etária, encontram barreiras adicionais ao acessar bens e serviços essenciais ou não.

As práticas discriminatórias, que vão desde a negação de serviços até o tratamento hostil e desigual, não apenas violam os direitos dos consumidores, mas também perpetuam a marginalização e o preconceito.

Os resultados deste estudo destacam a urgência de políticas públicas e práticas empresariais que reconheçam e combatam a discriminação etária. Identificar os padrões de discriminação e compreender suas conseqüências jurídicas e sociais são passos

fundamentais para desenvolver estratégias eficazes de proteção e empoderamento dos consumidores vulneráveis.

Assim, recomenda-se a implementação de medidas que promovam a inclusão, como a adaptação de serviços para melhor atender às necessidades específicas de cada faixa etária e a sensibilização de empresas e prestadores de serviços sobre a importância de um tratamento mais humano e igualitário.

A conscientização sobre a discriminação etária e seus impactos é necessária para promover mudanças substanciais, sendo contundente que a sociedade, governos e empresas se comprometam com a construção de um ambiente de consumo mais rico e diversificado.

Assim, este estudo contribui para a compreensão das complexidades da discriminação etária nas relações de consumo e oferece um dos pontos de partida acadêmico para futuras pesquisas e ações concretas que visem mitigar os impactos causados nesses consumidores.

O combate à discriminação etária deve ser uma prioridade contínua, intentando não apenas à justiça social e a igualdade, mas também, ao fortalecimento de uma sociedade que valoriza a diversidade etária, situação que é inerente a todos os seres humanos, assim, desta tratativa, empresários, fornecedores de bens e serviços, e em especial, os consumidores, saem beneficiados com atitudes antidiscriminatórias e conscientização.

REFERÊNCIAS:

ÁVILA, A. P. H. L.; ARRUDA, D. M. O. Vulnerabilidade das consumidoras adolescentes: um estudo em ambiente virtual. *Revista Anagramas*, v. 14, n. 27, p. 101-122, 2015. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25222015000200006. Acesso em: 02 jul. 2024.

BELTRAMINI, L. M.; CEPellos, V. M.; PEREIRA, J. J. Mulheres jovens, “teto de vidro” e estratégias para o enfrentamento de paredes de cristal. *Revista de Administração de Empresas*, v. 62, n. 6, p. 1-25, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/q8xLSPzQMPMFfLWzf9X9GVx/>. Acesso em: 01 jul. 2024.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 02 jul. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069compilado.htm. Acesso em: 02 jul. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 02 jul. 2024.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741compilado.htm. Acesso em: 01 jul. 2024.

COUTO, M. C. P. P.; KOLLER, S. H. Avaliação de Discriminação contra Idosos em Contexto Brasileiro – Ageísmo. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 25 n. 4, p. 509-518, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/dkt7tRSPpN7zCnrrK4vG3Rc/?lang=pt>. Acesso em: 01 jul. 2024.

DEU, E. P.; CAMPOS, R. D.; ROCHA, A. R. C. Vulnerabilizando invulneráveis: pandemia e o consumo de idosos afluentes. *Revista Cadernos EBAPE.BR*, v. 20, n. 3, 352-368, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/6TPxZSnQpRRcxDGYqTcZFpz/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 02 jul. 2024.

DUARTE, C.; PADOIN, F. F. A importância do Procon na defesa do consumidor. XIX Jornada de Extensão, Unijuí, 2013. Disponível em: <https://www.publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/salaocohecimento/article/view/2413/2052>. Acesso em: 03 jul. 2024.

GOLDANI, A. M. Desafios do “preconceito etário” No Brasil. *Revista Educação & Sociedade*, v. 31, n. 111, p. 411-434, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/es/a/PBGcfLysHXVXtcfbrhJjdbF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 01 jul. 2024.

KLEBA, M. E.; WENDAUSEN, A. Empoderamento: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política. *Revista Saúde e Sociedade*, v. 18, n. 4, p. 733-743, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/pnCDBh88LDqWwDTx9pGK39h/>. Acesso em: 03 jul. 2024.

KOCH-FILHO, H.R.; et al. Uma reflexão sobre o preconceito etário na saúde. *Revista Gestão & Saúde*, v. 4, n. 2, p.40-48. 2012. Disponível em: <https://www.herrero.com.br/site/files/revista/file854236d2c6dc82d75eab6a818b8abe27.pdf>. Acesso em: 01 jul. 2024.

RAMOS, M. M.; NICOLI, P. A. G. Existe um direito legislado da antidiscriminação para pessoas LGBTQIA+ no Brasil hoje? *Revista Direito e Práxis*, v. 14, n. 3, p. 2030-2056, 2023. Disponível em: [SANTOS, M. P. Para entender o empoderamento. *Revista Estudos Feministas*, v. 28, n. 1, p. 1-4, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ref/a/M5KvPKsnyCkHf5F7rQJ83hN/>. Acesso em: 01 jul. 2024.](https://www.scielo.br/j/rdp/a/pybg6nyDqpDf6C5YgmjrMbx/#:~:text=Leis%20antidiscriminat%C3%B3rias%20tamb%C3%A9m%20come%C3%A7aram%20a,aprovadas%20em%20seguida%3A%20Lei%20n. Acesso em: 03 jul. 2024.</p></div><div data-bbox=)

SILVA, R. O.; BARROS, D. F.; GOUVEIA, T. M. O. A.; MERABET, D. O. B. Uma discussão necessária sobre a vulnerabilidade do consumidor: avanços, lacunas e novas perspectivas. Revista Cadernos EBAPE.BR, v. 19, n. 1, p. 83-95, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/TqJ8X8WvJysZ3TKDJm5PwnB/>. Acesso em: 03 jul. 2024.

STJ. Superior Tribunal de Justiça. HABEAS CORPUS Nº 320.938 – SP. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/dj/documento/?&sequencial=48555334&num_registro=201500806190&data=20150609&data_pesquisa=20150609&tipo=0&componente=MON. Acesso em: 02 jul. 2024.

STJ. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial de nº 1.106.557 – SP. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?cod_doc_jurisp=1058455. Acesso em: 02 jul. 2024.

Palavras Chaves

Descriminação etária. Relação de Consumo. Impactos. Vulneráveis.