

## **IX Encontro Nacional de Estudos do Consumo**

**21 a 23/11/2018, ESPM, Rio de Janeiro, RJ**

**Grupo de Trabalho: GT 02. Consumo, inclusão social e novas configurações  
subjetivas**

### **O IMPACTO DA POLÍTICA DE ACESSO AO CONSUMO DE CRÉDITO NA VIDA DOS IDOSOS DE BAIXA RENDA**

Gustavo Tomaz de Almeida (Centro Univers. de Belo Horizonte, UEMG e PPGA/PUC Minas)

Caroline Sthefany Oliveira Capeles (Centro Universitário de Belo Horizonte)

Fernanda Danielle Gomes Duarte (Centro Universitário de Belo Horizonte)

Guilherme Domingos de Paula Ramos (Centro Universitário de Belo Horizonte)

**RESUMO:** Pesquisadores internacionais comungam com a ideia de que o consumo de crédito é um tema digno de maior atenção crítica dos acadêmicos (Langley, 2014). Como exemplo, o empréstimo consignado é um vácuo em termos de políticas de acesso ao consumo de crédito. Isso porque o Banco Central tem apenas a circular 3.522/2014, formada por dois artigos que tratam o assunto, entretanto, aplicam-se também “os normativos do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional que disciplinam, de forma genérica, as operações de crédito” (BACEN, 2017, grifamos). Na outra ponta, existe o governo, pedindo às pessoas que coloquem o seu crédito para movimentar a economia e fazer o Brasil voltar a crescer. Nessa tarefa, Bauman (2010, p. 12), acredita que o atual papel do Estado é “policiar os pobres”, mantendo-os num “gueto sem paredes, um campo de prisioneiros sem arame farpado, embora densamente contido por torres de vigia” - como vestígios de panóptico. A preocupação não é manter boas políticas de consumo para os pobres estarem em boa forma, mas policiá-los, mantendo-os controlados, vigiados e disciplinados (Bauman, 2008, 2010). Frente a essa ausência de políticas de acesso ao consumo de crédito que se preocupem de fato com o bem-estar do consumidor, esse artigo empírico optou por compreender o impacto desse cenário na vida de idosos de baixa renda. Nesse sentido, o trabalho visa responder a seguinte questão: Qual o impacto da falta de políticas de acesso ao consumo de crédito voltadas para o bem-estar na vida dos idosos de baixa renda? Metodologicamente, o trabalho foi desenvolvido por intermédio de 11 entrevistas em profundidade com idosos de até 84 anos, realizadas no primeiro

semestre do ano de 2018. Também se fez uso do método qualitativo e da epistemologia interpretativista. Por intermédio da análise de conteúdo, foi possível obter os seguintes resultados e conclusões, de acordo com três categorias: 1) Em gastos excessivos, se vê o crédito como uma poupança invertida, onde se pega um empréstimo para ter algum dinheiro no final do mês afim de quitar o cartão de crédito. Em outros pontos, o crédito é utilizado indevidamente como se fosse aumento de renda – o que o leva a uma tomada de crédito sem fim. 2) Em vivendo no limite, o fato dessas pessoas serem de baixa renda apontam para situações típicas. Por exemplo, as narrativas acenam para um idoso que é o principal provedor do orçamento familiar, vendo nas opções de pagamento à crédito uma saída para quitar sua água, luz e gastos mínimos dos filhos e netos. 3) Já no item relações entre aposentadoria por invalidez e o crédito, se nota o fato do benefício mensal ser inferior aos gastos mínimos dos idosos, somada a impossibilidade desse idoso ter trabalhado no passado ou na atualidade, em virtude de sua invalidez permanente. Nesse caso, o participante de baixa renda “precisa” do consignado para ajudar a pagar o aluguel e o saneamento básico familiar, já que sua aposentadoria não o atende minimamente. Como implicações do estudo para a área, resta repensar sobre o entrelaçamento decorrente das faltas de políticas públicas. A falta de legislações claras sobre a responsabilidade de fiscalizar o consumo de crédito se depara, ao mesmo tempo, com a falta de políticas públicas que fazem o idoso de baixa renda permanecer numa situação de pobreza. Por fim, o artigo busca levar os acadêmicos de Marketing e outras áreas a repensarem o seu papel quando o assunto é o consumo de crédito e as políticas de acesso a ele.

**Palavras-chave:** Política; consumo de crédito; idoso; baixa renda.

## 1. INTRODUÇÃO

Um das modalidades de crédito que são rentáveis a essas grandes instituições ao redor de todo o Brasil é o empréstimo consignado, visto que o desconto direto na remuneração do trabalhador garante inadimplência praticamente igual a zero. Em relação as políticas de acesso a essa modalidade de crédito, trata-se de uma forma recorrente de acesso ao crédito, fornecido por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, em que o desconto da prestação ocorre diretamente na folha de pagamento ou benefício previdenciário (BAUES, 2008). Contudo, o Banco Central tem apenas a circular 3.522/2014, formada por dois artigos

que tratam o assunto, entretanto, aplicam-se também “os normativos do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional que disciplinam, de forma *genérica*, as operações de crédito” (BACEN, 2017, grifamos).

Contudo, essa forma *genérica* pode ser perigosa quando o assunto é o idoso de baixa renda como consumidor. Isso porque, a facilidade de acesso ao crédito pode gerar uma dependência da baixa renda em relação ao mercado de crédito, como se fosse um aumento de renda – e na realidade não é, pois haverá o pagamento contínuo. Logo, a tomada de crédito constante por parte da baixa renda vem gerado uma *Vida a Crédito* fomentada pelos níveis inéditos de pobreza mundial, aumento do excedente populacional, crises econômicas globais, dentre outros. Esse contexto, para Bauman (2010) revela que o Estado seria o executor da soberania de mercado, na qual a radical privatização dos destinos humanos segue aceleradamente a radical desregulamentação da indústria e finanças.

Na sociedade de consumo de crédito, os lucros dos bancos são oriundos da exploração dos desejos de consumo dos pobres. Em complemento, as crises de contração do crédito (por exemplo, a crise do mercado *sub-prime* em 2008) não é resultado do insucesso dos bancos. Ao contrário, é o produto plenamente previsível, embora não previsto, do sucesso supremo dos bancos ao transformar uma enorme maioria de homens, mulheres, idosos e jovens numa raça de devedores. Por isso, os hábitos contemporâneos impulsionam os pobres a correr a procura dos empréstimos (BAUMAN, 2010).

Dentre os públicos mencionados acima por Bauman (2010), nessa pesquisa, optamos por trabalhar com o idoso de baixa renda. O bem-estar desse público pode ser afetado em situações relacionadas ao consumo de crédito porque alguns desses idosos nem sempre percebem o preço dos seus ativos; são suscetíveis ao controle do outro em caso de deficiências; têm padrões previsíveis de quando terão dinheiro em mãos; nem sempre denunciam os agressores por adoecimento ou constrangimento; podem não ter testemunhas convincentes; podem estar mortos antes da intervenção legal em casos de idade mais avançada; alguns não procuram apoio jurídico e uma parcela conhece pouco os assuntos financeiros, leis, direitos e avanços tecnológicos que perpassam as finanças (NCPEA, 2017).

Frente a essa breve explicação, esse artigo assumiu o seguinte **problema de pesquisa: Qual o impacto da falta de políticas de acesso ao consumo de crédito voltadas para o bem-estar na vida dos idosos de baixa renda?**

Metodologicamente, o trabalho foi desenvolvido por intermédio de 11 entrevistas em profundidade com idosos de até 84 anos, realizadas no primeiro semestre do ano de 2018. Também se fez uso do método qualitativo e da epistemologia interpretativista. Em termos de justificativas, no contexto de Minas Gerais, Estado onde se insere a coleta de dados dessa pesquisa, as discussões da Comissão Extraordinária do Idoso da Assembleia Legislativa assumem que Minas não possui estrutura diante os problemas relacionados ao consumo de crédito: 1) falta interlocução entre os municípios, Estados e União; 2) as idosas têm direito à medida protetiva pela Lei Maria da Penha quando o problema é relacionado a violações de direito, mas os idosos não; 3) os assuntos relacionados ao consumo de crédito atingem quase totalidade dos atendimentos da Delegacia Especializada de Atendimento ao Idoso; 4) o Procon Assembleia relata denúncias contra organizações que oferecem revisão de aposentadoria, obtenção de benefícios mediante depósitos, pagamentos de honorários ou mensalidade a associações; 5) no período de 2015 e 2016 foram registradas 850 reclamações no PROCON contra empréstimos consignados pagos, mas que a dívida não finda, devido aos juros compostos, podendo ser uma agiotagem legalizada; 6) a Prefeitura de Belo Horizonte reforça que os laços familiares fracos não coíbem a os abusos relacionados ao crédito; 7) a Polícia Militar descreve que não chegam denúncias por intermédio do idoso e permanece o conluio do silêncio por quem observa; 8) em Minas, só existe uma delegacia de atenção aos idosos com uma demanda anual de quase 1.000 boletins e 400 procedimentos (ALMG, 2016).

Sobre a baixa renda, ainda é persistente e, portanto, importante para o desenvolvimento de estudos, a vida empobrecida no Brasil, considerando cerca de 35% dos consumidores classificados como baixa renda e os 3,4% ou 6,5 milhões que deixaram a classe média para segmentos inferiores da pirâmide (BARUFI, 2016). A relação entre a *baixa renda* e o bem-estar relacionado ao consumo de crédito, por exemplo, reflete uma preocupação com a carência de empoderamento desse público. Igualmente, as vulnerabilidades do consumidor de baixa renda é um interesse ao redor do mundo. Finalmente, ainda restam lacunas nas pesquisas anteriores sobre essa relação, implicando na falta de “oportunidade de serem ouvidos e fazer valer” as opiniões da baixa renda e representar as relações desiguais de poder das quais os pobres fazem parte (TOLEDO, 2005, p. 179).

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

## 2.1 As políticas de acesso ao consumo de crédito

O setor bancário brasileiro sofreu forte reestruturação com a implantação do Plano Real. Antes disso, “as altas taxas de inflação garantiam aos bancos receitas de intermediação financeira que surgiam devido aos depósitos à vista e às aplicações de curto prazo não sofrerem correção monetária integral” (MARTINS, BORTOLUZZO e LAZZARINI, 2014, p. 90). Com a inflação controlada, a expansão do crédito bancário foi a fonte alterativa para gerar novas receitas, aumentando 80,9% entre junho de 1994 e março de 1995, o que Martins, Bortoluzzo e Lazzarini (2014) chamam de competição bancária em todo o Brasil, equivalente a *‘quem vende’ mais crédito?*

Os autores complementam que, em 2008, a crise financeira originada no mercado de crédito imobiliário norte-americano promoveu um corte mundial da oferta de crédito, receando inadimplência. Mas o governo brasileiro adotou uma postura anticíclica e fortaleceu os bancos públicos, que apresentaram forte crescimento da oferta de crédito, nesse período, e se tornaram agentes importantes para injetar dinheiro na economia em todo o Brasil a reagir já nos primeiros meses de 2009. Essa prática de utilizar o crédito como um instrumento de controle prevalece nos dias atuais. Ilustramos um caso afim, a partir do discurso do presidente da República, em 14/02/2017, durante a cerimônia de anúncio da liberação do saque de contas inativas do FGTS.

[...] todos se reuniram e discutimos como *injetar* valores na economia brasileira. E sobre *injetar* valores na economia brasileira [...] tendo em vista a *natural* ou a evidente recessão em que *estávamos*. [...] Muitas e muitas famílias endividadas, muitas e muitas empresas endividadas. E por isto que o saque [...] não só *injetaria* recursos na economia, como *traria* de alguma maneira uma *certa* tranquilidade social. [...] na verdade, são *mais* de 40 bilhões de reais, se todos sacarem, *serão* 40 bilhões ingressando na economia. [...] Vejam que, agora, quando nós liberamos as contas inativadas, primeiro lugar é porque verificou-se em fase do *ajuste fiscal* [...] com o *natural* crescimento da economia, de um lado, e, de outro lado, o *atendimento de grandes parcelas da sociedade* (Temer, 2017, grifamos).

No discurso oficial, fica clara a justificativa de estimular a sociedade para consumir o crédito visando injetar o dinheiro na economia. Já a expressão *injetaria dinheiro*, no futuro do pretérito indicativo, geralmente é utilizada para dar sugestões e fazer pedidos de maneira mais polida (MASIP, 2017), ordenando educadamente a sociedade que coloque o crédito em circulação. Ou seja, a norma que lhe é imposta pelo Estado é a capacidade e a vontade de desempenhar o papel de consumidor (BAUMAN, 2008). Em complemento, os termos “*de um lado*” crescimento da economia e, *de outro*, atendimento as grandes parcelas da sociedade, mostram que

o discurso localiza o interesse desses dois agentes em lados opostos. E quem seriam essas *grandes parcelas da sociedade* beneficiadas? Seriam as *muitas e muitas famílias endividadas*? Nessa situação, provavelmente não, já que essa narrativa não prevê que a sociedade endividada tenha a escolha de guardar o dinheiro para uma eventualidade futura.

O sistema do crédito coloca aqui um máximo à irresponsabilidade do homem frente a si mesmo: aquele que compra aliena aquele que paga, trata-se do mesmo homem, mas o sistema, pelo seu desnível no tempo, faz com que não se tenha consciência disso (BAUDRILLARD, 2006, p. 171).

Então, os beneficiários seriam as *muitas e muitas organizações*? Provavelmente, se observado que o pagamento de uma dívida geralmente vai para o cofre das organizações financeiras, que obtiveram lucro superior a 57,7 bilhões de reais em 2016, quando somados os resultados só da Caixa, Itaú, Bradesco, Brasil e Santander (FEEP, 2017). Em complemento, as instituições mencionadas estão no topo das organizações que mais pagam dividendos ao redor do mundo (FEEP, 2017). Por esse motivo, compreendemos essa realidade local em contextos que se ancoram em práticas, códigos de conduta e metas estabelecidas globalmente pela matriz dessas instituições financeiras, demonstrando como as políticas de acesso ao crédito se manifestam em fatos globais e pulsam localmente como uma realidade vivida (NAROTZKY e SMITH, 2006) e, considerando globais quaisquer processos dependentes de decisões tomadas por atores situados fora do contexto local (WEISS, 2016).

Isso reconhece, por exemplo, as metas como lógica do setor bancário comum no contexto mundial, com venda de produtos e serviços financeiros às famílias (ERTURK e SOLARI, 2007). Nesse caso, embora as compreensões dessa pesquisa estejam contextualizadas em uma cidade específica, podem refletir realidades comuns em outros contextos no Brasil e no mundo, já que seguem políticas comuns do mercado de crédito, como regras do Banco Central do Brasil, do Banco Mundial e das matrizes dessas instituições financeiras globais.

Um das modalidades de crédito que são rentáveis a essas grandes instituições ao redor de todo o Brasil é o empréstimo consignado. Em termos de limite, a Lei 13.172 estabelece o teto máximo de amortização de operações de crédito de 35% dos proventos ou benefícios, dos quais 5% exclusivamente para despesas e saques com cartão de crédito. Os Estados e Municípios podem fixar limites diferentes. Vale esclarecer que o Banco Central (2017) não tem a responsabilidade de fiscalizar

o cumprimento do limite, embora utilize as reclamações na ouvidoria no processo de supervisão. Essas legislações propõem um processo bem objetivo para tomada de empréstimo consignado, ficando claro seu início e fim. Esse processo foi organizado no Quadro 1 seguindo as três etapas do ciclo do consumo proposto por Arnould e Thompson (2005): aquisição, propriedade e descarte.

**Quadro 1 – Organização do ciclo de consumo do crédito consignado, no Brasil:**

Aquisição	<p>Antes de decidir, a orientação do Banco Central é que o consumidor deve fazer uma opção consciente: a) Por que eu preciso do dinheiro? b) É mesmo necessário? Para responder essa pergunta, o Banco Central lembra ao tomador: não confunda necessidade com desejo. c) A prestação cabe no meu orçamento? Ele deve se lembrar que a operação representa dívidas que poderão afetar sua renda pessoal e familiar. Não se deve aceitar na pré-compra a intermediação de pessoas com promessas de acelerar o processo.</p> <p>Se não decidir fazer, o processo finda. Mas se houver a necessidade justificada e a opção do consumidor por fazer, é recomendável ir as agências com a identidade ou carteira nacional de habilitação e CPF, iniciando o primeiro contato com os trabalhadores das agências e uma cotação de preços. A agência irá avaliar os limites legais disponíveis ao cliente. É recomendável a cotação para pesquisar as taxas de juro, o Custo Efetivo Total - CET e as condições oferecidas. Nessa etapa, existe uma livre negociação entre as partes. É quando se avalia o número vantajoso de parcelas - máximo de 72. É fundamental pesquisar se a instituição está autorizada a funcionar pelo Banco Central e INSS, em caso de benefícios deste Instituto. O consumidor pode comparar com outras operações de crédito, levando em conta o prazo e o pagamento, porque o fato de ser consignado não garante que o CET do empréstimo será menor que o das outras opções de crédito. Cabe desconfiança se alguém tiver uma oferta muito boa. Ao final do encontro, é recomendável que solicite uma planilha de simulação da operação em cada agência.</p> <p>Ao localizar a opção com menos juros (custo-benefício), o cliente seleciona e retorna o contato com a instituição. O INSS esclarece que é vedada a contratação de empréstimos por telefone. No ato da contratação, a agência é obrigada a informar o valor total financiado, a taxa mensal e anual de juros, acréscimos remuneratórios, moratórios e tributários, o valor, número e periodicidade das prestações e a soma total a pagar por empréstimo. Só, então, o cliente decide por fazer ou não o contrato. Se afirmativo, o documento é estabelecido e lido antes de assinar. São feitas perguntas e, em caso de dúvidas, não deve ser assinado. São recusados os contratos verbais, tudo é feito por escrito. Igualmente, nessa etapa o consumidor não deve aceitar a intermediação de pessoas com promessas de acelerar o processo.</p>
Propriedade	<p>Ao obter a disponibilidade do crédito, e caso haja reclamação no pós-venda, o consumidor pode abrir uma demanda no Banco Central. Se sofrer uma cobrança indevida, deve reclamar por escrito ao banco e ao INSS, ao órgão público vinculado ou ao departamento de recursos humanos da organização, conforme cada caso. Ele pode reclamar na ouvidoria do INSS por telefone. Nessa situação as agências têm 10 dias úteis para responder ao INSS e 2 para devolver o montante indevido, acrescido da SELIC. Se for o caso de fraude, um boletim deve ser registrado na polícia. Se houver quitação antecipada, o cliente tem direito ao desconto proporcional nos juros. Nessa fase, o consumidor pode optar pela portabilidade do crédito, na qual o banco transfere o saldo devedor para outro, quita a dívida original e passa a ser o novo credor.</p>
Descar	<p>As orientações não mencionam a devolução do crédito por iniciativa do cliente, em situações normais. Se o cliente não quiser mais, ele deve bloquear a qualquer tempo o seu benefício para empréstimos, comparecendo ao INSS, se for o caso. Mas essa hipótese de descarte teria, na verdade, mais aplicação para novas contratações.</p>

Fonte: Adaptado de BACEN (2017); Baues (2008) e Brasil (2008)

Em complemento, atualmente, os juros do consignado variam entre as instituições financeiras para 72 prestações entre 2% a 2,14%, que é a taxa máxima

estabelecida, salvo para o cartão consignado, que pode chegar a 3,06%. A operação deve ser realizada na própria instituição financeira ou por meio do correspondente bancário a ela vinculado, sendo a primeira responsável pelos atos praticados em seu nome. Nesse caso de terceirização, as instituições informarão ao INSS os valores ou percentuais pagos a título de comissão. É preciso respeitar, ainda, a quantidade máxima de seis contratos ativos para pagamento de empréstimo pessoal e um para o cartão consignado do mesmo benefício, independente de margem disponível (BRASIL, 2008).

Em termos de penalidade, são muitas as hipóteses: reclamações ou recomendações oriundas de órgãos de fiscalização e/ou de defesa do consumidor, sentenças judiciais, ausência de resposta as solicitações do INSS ou não devolução do dinheiro para o cliente no prazo definido, além do descumprimento de convênios ou instruções emanados pelo INSS se o beneficiário tiver vínculo com a Previdência Social. Nesse caso, ocorre a suspensão do recebimento de novas consignações por alguns dias, havendo a rescisão após 10 incidências comprovadas em um mesmo exercício financeiro (BRASIL, 2008).

Em complemento, sempre que se tomar ciência de atos lesivos ao beneficiário ou à imagem do INSS, inclusive com publicidade enganosa ou abusiva, haverá a suspensão do recebimento de novas averbações até obter informações conclusivas que justifiquem ou contradigam tais atos e, se comprovados, a instituição financeira deverá se retratar ou corrigir a informação divulgada no mesmo veículo de comunicação utilizado e, no mínimo, com igual espaço e destaque (BRASIL, 2008).

Parece, então, que o processo de empréstimo consignado é pautado pela racionalidade instrumental, compreendida por Serva (1997) como àquela construída no cálculo utilitário, no êxito econômico e maximização de recursos. Mas as pesquisas de Marketing combatem a ideia do comportamento financeiro racional, baseado somente no custo-benefício (OLSON e RICK, 2014). O outro ponto é que o Banco Central orienta fazer o crédito para atender suas necessidades e não os desejos. Mas o consumidor de crédito não busca atender apenas necessidades restritamente relacionadas à carência de bens e serviços (GONZALEZ, 2015). Isso porque, se pensarmos em Hegel (1998), a necessidade é mais típica dos animais, que a experimentam como ausência de alguma coisa, seja o alimento quando estão com fome ou o parceiro quando tem impulsos sexuais. Diferente disto, os seres humanos experimentam o desejo de reconhecimento: serem amados, logo, ser artefato de



desejo do outro, o que tem relação próxima com o consumo. Finalmente, essa concepção de que os desejos seriam secundários, parece conflitante.

## **2.2 A baixa renda e o consumo de crédito**

Começamos essa sessão discorrendo sobre a baixa-renda como consumidores de crédito. Nessa tarefa, Bauman (2010, p. 12) - no livro *Vida a Crédito*, acredita que o atual papel do Estado é “policiar os pobres”, mantendo-os num “gueto sem paredes, um campo de prisioneiros sem arame farpado, embora densamente contido por torres de vigia” - como vestígios de panóptico. (BAUMAN, 2010). Apesar deste autor enfatizar apenas a existência de aspectos negativos do consumo de crédito para o consumidor - da qual não partilharmos, pois, para além disso, cremos que o crédito tenha contribuições para o indivíduo, Bauman (2010) destaca algo importante para nossa pesquisa: os pesquisadores ainda não começaram a pensar seriamente sobre a sustentabilidade da sociedade pobre alimentada pelo consumo e pelo crédito.

As disfunções do consumo relacionadas a baixa renda também ocupam lugar em edição especial de importantes periódicos, como no *Journal of Consumer Research*, quando Mick (2008) propõe o aprofundamento dos problemas e desafios relacionados ao comportamento desses e de outros consumidores vulneráveis. Os primeiros estudos sobre a baixa renda surgiram a partir de 1968, nos Estados Unidos, por intermédio do movimento consumerista – questionando a assimetria substancial de poder entre empresas e consumidores, mas carregando raízes da economia. Não emergiram novos estudos sobre o assunto na literatura de marketing na década seguinte. Nos anos de 1980 há apenas menções pontuais sobre a importância de se estudá-la (HEMAIS, BORELLI, *et al.*, 2014). Na década seguinte, a mudança para o plano Real em 1994 é um marco para o acréscimo do consumo da baixa renda no Brasil, fomentado pelo ‘*poder*’ de compra que a nova moeda lhe proporcionou (BARROS e ROCHA, 2009). Contudo, poucos estudos de Marketing buscaram entender a baixa renda como consumidores nos anos de 1990 (HEMAIS, BORELLI, *et al.*, 2014).

Só nos anos de 2000, principalmente a partir dos trabalhos de Prahalad – apelidados como a *base da pirâmide* – que se reforça a baixa renda como um consumidor com desejos para além dos aspectos utilitários (HEMAIS, BORELLI, *et al.*, 2014). Mesmo nos dias atuais, quando é investigada a perspectiva simbólica das experiência de consumo da baixa renda, geralmente a ênfase é para os resultados

gerenciais, acreditando que a investigação “se faz importante porque apresenta algumas peculiaridades desse processo de consumo, revelando informações que podem contribuir para a avaliação das estratégias de mercado”, mas sem mencionar possibilidades de equilibrar as relações consumidor-organizações (NATT, BARBOSA, *et al.*, 2017, p. 138).

Nessa linha, a falta de crédito por consumidores de baixa renda demanda “atenção e tempo às decisões de alocação de recursos, hierarquizam seus gastos em ordem de prioridade, pesquisam preços [...] de forma a evitar desperdícios [...] de seu orçamento” (CHAUVEL e MATTOS, 2008, p. 14). Ainda sobre o tema crédito, em outro trabalho, os autores afirmam que os entrevistados de baixa renda preferem pagar em dinheiro nas compras de alimentos, evitando exceder o orçamento familiar, aproveitar promoções, reduzir o consumo de produtos ‘desnecessários’ e evitar o risco percebido ao utilizar o cartão de crédito (SILVA, SILVA e DIVINO, 2015, p. 125-126).

Silva, Parente e Kato (2009) discordam dessa visão única em relação ao consumidor de baixa renda. Os autores reúnem esse público em cinco perfis baseados no consumo: a) *O sofredor de aluguel* envolve famílias que destinam 44% da renda para habitação, b) *o jeitinho brasileiro* custa conseguir pagar as contas até o final do mês, não tem a quantidade de alimentos que gostaria, mas busca formas alternativas para complementar o orçamento, c) *o valorização do ter* é o perfil mais comum entre as famílias entrevistadas. Ele, geralmente, está endividado, não alimenta como gostaria, atrasa o pagamento das contas de água e luz, mas não abre mão de ter um carro e eletrodomésticos, d) *Os batalhadores pela sobrevivência* destinam 39% à alimentação, possuem 3,29 moradores por residência, baixa escolaridade, a pior condição de moradia, seus chefes de família normalmente são idosos, mas são os menos inadimplentes, já que o foco principal é economizar para conseguir se alimentar no mês, e) *O investidor* é um número de 2% entre a amostra, a maioria segue a religião protestante, seus chefes de família tem baixa escolaridade, investem em construção de imóveis, reforma e investimentos financeiros (SILVA, PARENTE e KATO, 2009).

Por sua vez, Matos, Bonfanti e Mette (2014, p. 670) têm interesse especial nos consumidores de baixa renda endividados. Os dados da pesquisa apontam que o acúmulo de dívidas tem relação, principalmente, com as “compras por impulso, o pagamento do valor mínimo das faturas do cartão de crédito, o uso de financiamentos e empréstimos para aquisição de bens ou até mesmo para pagar outra dívida”. Nesse

último caso, a ideia é fazer uma dívida para quitar outra dívida. Em outra investigação, o consumidor de baixa renda se endivida pela “presença hegemônica do valor de consumo hedônico” (GERHARD, SOUA, *et al.*, 2015, p. 797).

Frente a essas e outras pesquisas, Herais e Casotti (2017) afirmam que, na atualidade, o interesse pela baixa renda ainda parece mais restrito a proposições teóricas, sendo poucas as possibilidades de dar voz a esses consumidores e avaliarem os efeitos negativos das ações empresarias e governamentais. Segundo os autores, o próprio consumidor de baixa renda se vê em uma posição de exclusão, imerso em um jogo de poder - porém sem forças para lutar em condições de igualdade, com ceticismo, desconfiança em relação as empresas e sabe que não é *soberano*. “Na verdade, sente-se como um subalterno, que precisa pedir licença às empresas para comprar e agradecer quando a ele é dada essa possibilidade” (HEMAIS e CASOTTI, 2017, p. 54).

Por isso, embora os trabalhos de Prahalad assumam uma harmonia entre a melhoria de qualidade de vida do consumidor de baixa renda e os lucros das empresas, a visão romantizada do marketing pouco reconhece sobre a hierarquização de poder entre as partes (SANTO e HEMAIS, 2017). Os autores apontam que apesar da psicologia e sociologia reconhecerem as discriminações desse público, há pouca discussão no marketing sobre a discriminação que eles passam em relação aos vendedores, devido sua vestimenta, linguagem ou formas de pagamento.

### **3. METODOLOGIA**

Essa pesquisa interpretativa (BURRELL e MORGAN, 1979) se baseia em uma abordagem qualitativa e exploratória (BAUER e GASKELL, 2003), por intermédio de um trabalho no município de Belo Horizonte com idosos de baixa renda. Inicialmente, foram realizadas cinco entrevistas, entretanto, observamos no campo a necessidade de aumentar o número de participantes para compreendermos melhor o fenômeno em estudo. Por isso, entrevistamos mais 6 idosos, totalizando 11 participantes, que foram selecionados por disponibilidade e acessibilidade (BAUER e GASKELL, 2003). As entrevistas iniciaram após o participante concordar com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido “TCLE”.

A coleta iniciou em 15 de março de 2018 e durou 30 dias. Os encontros ocorreram na casa dos idosos e guiadas por um breve roteiro semiestruturado, envolvendo questões como: “Conte-me sobre sua vida financeira.”; “Já recorreu a

algum empréstimo? Conte sobre o que acontecia na sua vida ou na família para recorrer ao empréstimo.”, “O que mudou na sua vida financeira após a aposentadoria?”. Estes encontros foram gravados em áudio – facilitando o resgate verbal do fenômeno em estudo, e ocorreram face a face, de forma individual – salvo 3 entrevistas, na qual o familiar fez questão de permanecer no local e observar o que estava sendo dito. Após cada encontro, logo que o pesquisador retornou para sua casa, foram anotadas informações em um diário de campo, o que totalizou 35 páginas.

Cada entrevista durou cerca de 1h:40 min, somando 18 horas e 30 minutos de áudio, que foram transcritos na íntegra – resultando mais 130 páginas, quando os arquivos foram consolidados. Nenhuma entrevista foi descartada da análise. Os participantes tinham idade que variavam entre 60 e 84 anos, e se dividiram entre 6 mulheres e 5 homens. Além disso, optou-se por identificar os entrevistados pela letra “X”, de entrevistado, seguido dos números de 1 a 11(X1, X2... X11), para manter o sigilo da sua identificação, conforme disposto na tabela 1.

**Tabela 1 – Idade dos entrevistados**

<b>PARTICIPANTE</b>	<b>IDADE DOS ENTREVISTADOS</b>
<b>X1</b>	84
<b>X2</b>	60
<b>X3</b>	60
<b>X4</b>	62
<b>X5</b>	61
<b>X6</b>	64
<b>X7</b>	65
<b>X8</b>	63
<b>X9</b>	63
<b>X10</b>	61
<b>X11</b>	68

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Após a transcrição, os dados foram interpretados por intermédio da Análise de Conteúdo Categórica (BARDIN, 2011).

#### **4. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS**

A análise foi realizada a partir das narrativas dos entrevistados e sua interação com o entrevistador. Essa etapa foi essencial para orientar os entrevistadores a alcançarem os sentidos e suas variações, nem sempre visíveis. Durante a leitura detalhada e cuidadosa das entrevistas, foram encontrados pontos recorrentes em

quase todos os encontros e que contribuíram na construção das categorias relacionadas ao consumo de crédito. Dentro desses, foram criadas as seguintes categorias de análise: (1) Gastos excessivos; (2) Vivendo no limite e (3) Relações entre aposentadoria por invalidez e o consumo de crédito.

#### 4.1 Gastos excessivos

Nesse trecho da análise, se vê o crédito como uma poupança invertida, onde o idoso de baixa renda pega um empréstimo para ter algum dinheiro no final do mês afim de quitar o cartão de crédito. Em outros pontos, o crédito é utilizado indevidamente como se fosse aumento de renda – o que o leva a uma tomada de crédito sem fim. Todo esse processo é intermediado também pela falta de políticas adequadas que regulem esse mercado a ponto de reduzir possibilidades de abuso financeiro do idoso de baixa renda.

É uma beleza. Nossa é amigo demais. Ele me liga e fala! Vem aqui, caiu dinheiro pro senhor. Eles falam assim. Como que fala? O senhor tem margem. É bom demais ter margem. É bom demais quando ele me liga. Vem um dinheiro, assim, do nada. [...] Não, mas eu já perguntei um gerente. Depois vem a menos? E ele me explicou, quando ele me antecipa o dinheiro, depois vai vir a menos mesmo nos meses [seguintes]. Mas é bom, dinheiro é sempre bom, né fia! [...] Aí eu vou lá, ele marca o 'x' pra mim numa linha, eu assino. E tá tudo certo? Guardo esse dinheiro abençoado que vem a mais, pra ir pagando as coisa quando nos mês seguinte vem a menos! Entendeu? Aí no final as conta fecha certinho. (E2)

Essa narrativa parece ser um típico caso de descontrole ao fiscalizar as práticas relacionadas ao empréstimo consignado. Na narrativa, fica claro que o participante acredita que o gerente do banco está ajudando; contudo, na realidade, ele está fazendo um empréstimo e assinando, sem saber do que se trata. Mais surpreendente é que esse consumidor, aparentemente, nem precisaria do crédito, uma vez que ele utiliza o crédito disponível como uma poupança invertida (BRUSKY e FORTUNA, 2002), em que se guarda o dinheiro para compensar a parcela retida relativa ao pagamento do consignado ao final do mês. E esse assédio dos bancos é comum:

Dinheiro na minha época era muito mais difícil. Hoje, o pessoal da minha funerária [referindo-se ao plano que ela adquiriu na funerária], me liga quase que todo mês perguntando se eu não estou precisando de dinheiro. Aí tem uma pessoa do banco que me liga muito também. Esses é toda semana. Tem uns 5 anos que fica nessa ligação. Eu já falei que não é pra ligar. Eu não tô precisando de dinheiro. Eu sempre fui muito controlada. Mas eles insiste, insiste, insiste. Aí eu falo para eles: Oh, meu filho, não tem como. Eu não consigo nem sair de casa. Aí ele disse: Não, não precisa vir aqui. Por telefone, dá tudo certinho. Aí eu queria pegar, sabe?! Mas minha filha falou: mãe, não faz isso não. Ela que recebe pra mim, mas ela entrega cada notinha na minha mão (E1).

Esse cenário é um tanto quanto preocupante. Uma vez que quando se lê as instruções do BACEN (2017) e do INSS (BRASIL, 2008), a orientação diverge do processo narrado pela participante. Segundo os referidos documentos, é recomendável ir as agências com a identidade ou carteira nacional de habilitação e CPF, iniciando o primeiro contato com os trabalhadores das agências e uma cotação de preços. Na prática, existe telemarketing constante para o fechamento da operação de consignação, embora o INSS deixe claro que é vedada a contratação de empréstimos por telefone (BRASIL, 2008). Além disso, a entrevistada relata que foi informada sobre a facilidade de adquirir o crédito sem a necessidade de ir até a agência, o que também é incongruente já que o contrato deve ser lido antes de assinar. Nesse momento, o idoso terá a possibilidade de fazer perguntas e, em caso de dúvidas, o consumidor não deve assinar. O INSS destaca também que são recusados os contratos verbais, tudo é feito por escrito (BRASIL, 2008). Mas essa prática parece ser reificada e preocupante quando atrelada aos gastos excessivos:

Ele me liga, eu sei que não pode! Mas eu pego. Ele me fala, tem dinheiro disponível para o senhor. Posso confirmar para cair na sua conta? Eu sei que ele tá falando de empréstimo. Mas eu confirmo, porque aí eu aproveito e compro tudo que eu quero. Tiro a barriga da miséria. Compro uns negócio para minha esposa. Ela merece! E você sabe né, quanto mais se têm, mais se gasta. Então é melhor eu pegar emprestado agora, porque isso me força a parar de gastar lá na frente. Eu sempre fui muito gastador. Se pegar tudo que posso, agora, depois, eu vou ser obrigado a ficar controladinho. Na linha ... (E11).

Nesse caso, o participante acabando tomando o empréstimo de forma 'consciente' para gastar "com tudo que eu quero" ou, como ele menciona "Tiro a barriga da miséria" (E11). Ou seja, ele acaba consumindo de forma excessiva em um período, para evitar que isso ocorra em períodos seguintes. Logo, o crédito surge como uma espécie de autocontrole da sociedade, quando o consumidor se endivida para forçá-lo a controlar seu orçamento (BRUSKY e FORTUNA, 2002). Constata-se também que os idosos aposentados, em sua grande maioria, são os detentores da maior parte do orçamento familiar. Eles se sobrecarregam e se endividam com os gastos familiares, visto que a renda de sua aposentadoria é menor do que os custos para manter sua família.

Eu tenho uma fia, tenho uma filha e tenho uma neta, né? Depende tudo de mim... Salário dela é só um salário mínimo, ainda teve desempregada também... O pai da netinha não ajuda em nada, eu que tenho que correr atrás. [...] Eu pego os consignados e ela [filha] usa sempre o meu [cartão da previdência]... sobra tudo pra mim mesmo, o salário dela é muito pouco. (E5).

O que se nota é o entrelaçamento de desvantagens relacionadas a baixa renda. A neta possui um pai que não contribui financeiramente com sua criação, a filha recebe um salário mínimo insuficiente para criar a família e a renda da aposentadoria é insuficiente. A literatura aponta em relação a baixa renda, que esses consumidores podem estar “em desvantagem e marginalizados em vários níveis, incluindo privações financeiras, falta de saúde, falta de acesso aos recursos e estigmatização social”. Essas desvantagens estão interligadas, visto que “ser prejudicado em um único domínio, muitas vezes se intercepta com outras desvantagens, contribuindo para uma vulnerabilidade geral dentro do sistema de mercado”. Essa interligação é conhecida como *interseccionalidade*, na qual se compartilham, experimentam e gerenciam desvantagens entrelaçadas (SAATCIOGLU e CORUS, 2014, p. 122).

Outros participantes utilizam o cartão de crédito na tentativa de amenizar as dívidas da família e para suprir as diversas necessidades: “Sou eu que faço a despesa de comes e bebes despesa de água, luz e material escolar da minha neta, e não fica barato não... descarrego tudo no cartão” (E7). Em alguns momentos, nota-se, ainda que o uso do cartão é feito de forma questionável, acumulando despesas para além do que se pode arcar: “Compro sempre a prazo e com o cartão de crédito, mas até hoje estou endividado no cartão de crédito” (E9).

Muitas vezes o excesso de gastos com o cartão de crédito sobrecarrega o orçamento da família, ultrapassando o limite da renda total e levando a família a buscar empréstimos no mesmo formal: “Peguei esse dinheiro de empréstimo para cobrir o cartão” (E3). A aquisição de um empréstimo sem pesquisar se o cliente pode pagar, sem muita burocracia, torna a admissão do empréstimo fácil. Contudo, isso contribui para o idoso de se endividar, afinal se o crédito é fácil, o endividamento também pode vir a ser. Com o crédito consignado, o idoso não tem alternativa para escapar, já que é descontado direto na folha de pagamento, reduzindo o seu poder de compra. Com isso, seduzido pelas vantagens do crédito fácil através de técnicas de persuasão poderosas, o idoso de baixa renda acaba comprometendo seu próprio sustento e de sua família (ALMG, 2016). Finalmente, o empréstimo de nome também foi relatado, causando o excesso de gastos:

Eu peguei empréstimo pra ajudar uma irmã que estava em dificuldade. Ela pediu um valor para tentar liquidar as dívidas dela, porque ela separou e o marido não quis assumir as dívidas. Minha renda não dá pra tirar um extra para pagar esse empréstimo, eu simplesmente emprestei meu nome. Até que estourou e fui chamada ao banco para renegociar a dívida do empréstimo. Aí

eu assustei com o valor... O gerente fez a proposta para pegar outro empréstimo para quitar esse. Eu peguei. Contudo, como o valor do segundo empréstimo era maior que a do primeiro, tive mais dificuldade, elevando os gastos excessivamente (E8).

O empréstimo do próprio nome para um amigo obter crédito e ‘maior acesso’ ao mercado (BRUSKY e FORTUNA, 2002) é algo simbólico e comum em quase metade da baixa renda brasileira (ALVES, STUCCHI, *et al.*, 2013). Esse tipo de prática indica generosidade entre os pobres de redes sociais próximas diante uma emergência familiar (PEREIRA e STREHLAU, 2012). Neste caso, a dívida pode possuir expressões de solidariedade e generosidade que “geram efeitos associados ao reforço vincular” (VIZEU, 2009, p. 418), estabelecendo pontes que permitem cultivar relacionamentos sociais, mesmo diante dos riscos, incertezas e sacrifícios, mensurados por meios não objetivos (MAUSS, 2003)

#### **4.2. Vivendo no limite**

Em vivendo no limite, o fato dessas pessoas serem de baixa renda apontam para situações típicas. Por exemplo, as narrativas acenam para um idoso que é o principal provedor do orçamento familiar, vendo nas opções de pagamento à crédito uma saída para quitar sua água, luz e gastos mínimos dos filhos e netos.

Sou eu que faço a despesa de comes e bebes, despesa de água, luz e material escolar da minha neta... descarrego tudo no cartão... (E3)

Folgado a gente não vive não. Como dizia a minha mãe, medindo água e o fubá. [...] Não é só agora não que to velho. Foi a vida toda assim, desde a casa que foi criado. Eu tinha uma pequena renda de doces que eu vendia na feira para ajudar nas despesas da casa... com o pouquinho que eu ganhava, eu ajudava ele [familiar] na medida do possível. Mas não tá dando certo mais não. Aí é pegar emprestado com o banco, né! [...] Poder, eu não posso. Mas família não nega né. E eles não tem como me pagar. Não tem nem para eles. Igual eu, igual meus pais. Eu não sei as regras, só sei que toda vez que preciso, eles dão um jeito. Sempre que cheguei lá e pedi, eles arrumaram. E não são poucas vezes (risos) (E4)

Uma questão que chama a atenção nesse caso, é que esse idoso relata que a pouca renda não é uma situação nova na sua vida, sendo experimentada ao longo de sua trajetória. Igualmente, o participante relata que a falta de renda também foi comum com seus pais, bem como, acontece com seus filhos. Com isso, a preocupação das políticas de acesso ao crédito parece não ser manter os pobres em boa forma, mas policiá-los, mantendo-os controlados, vigiados e disciplinados, ao longo do tempo. O que se rotula como Estado de bem-estar social por intermédio do crédito é uma *geringonça* para combater a possibilidade de os consumidores se emanciparem da



falta de recursos, formando uma cultura de caridade, humilhação e estigma para manter o controle dos pobres e a desigualdade social (BAUMAN, 2010).

Além disso, o hábito deste consumidor o impulsiona a correr a procura dos empréstimos constantemente, e sempre consegue uma modalidade diferente. Para Bauman (2010) esse tipo de cenário sugere que o Estado seria o executor da soberania de mercado, na qual a radical privatização dos destinos humanos segue aceleradamente a radical desregulamentação da indústria e finanças. Na sociedade de consumo de crédito, os lucros dos bancos são oriundos da exploração dos desejos de consumo dos pobres. Em complemento, as crises de contração do crédito (por exemplo, a crise do mercado *sub-prime* em 2008) não é resultado do insucesso dos bancos. Ao contrário, é o produto plenamente previsível, embora não previsto, do sucesso supremo dos bancos ao transformar uma enorme maioria de homens, mulheres, idosos e jovens numa raça de devedores. E essa prática parece bem comum:

Eu faço direto [consignado], não é difícil não, mas pra gente é ruim né, o dinheiro vai só diminuindo, diminuindo ... (E2)

Só eu e minha esposa e... tenho duas filhas, mas as duas 'filha trabalha' mas é o seguinte, eu não pego nenhum centavo delas... não tem jeito de pega nenhum dinheiro delas, elas 'faz' pra elas, não pra mim... eu pago o bruto todinho, o orçamento tudo da casa... a esposa ajuda nas roupa 'pras' filhas... produto de limpeza é tudo com ela, o resto é comigo. Sem pegar um dinheiro, a gente não fecha as contas do mês (E10)

Tudo é eu mesmo que pago, tudo na base do cartão, o cartão é a chave da finança... (E3)

Bauman (2010) também reflete sobre situações como esta, já que por mais impotente que sejam as medidas dos governos para abafar a crise do mercado de crédito, o que está em jogo não é empoderar o consumidor pobre, mas recapitalizar os bancos e seu sistema de crédito. A preocupação é em manter a ditadura de Estado e mercado, que caminham juntas: o Estado garante a disponibilidade de crédito e a habilitação contínua dos consumidores pobres para obtê-lo.

#### **4.3 Relações entre aposentadoria por invalidez e o consumo de crédito**

Já no item relações entre aposentadoria por invalidez e o crédito, se nota o fato do benefício mensal ser inferior aos gastos mínimos dos idosos, somada a impossibilidade desse idoso ter trabalhado no passado ou na atualidade, em virtude de sua invalidez permanente. Nesse caso, o participante de baixa renda “precisa” do

consignado para ajudar a pagar o aluguel e o saneamento básico familiar, já que sua aposentadoria não o atende minimamente.

Eu aposentei desde 86, tem 33 anos... Fui intoxicado por gás, fiquei roxo dos pés à cabeça. Aí a [cita o nome da empresa] me mandou 'pro' INSS e eu fiquei 6 anos parado. Aí depois de seis anos me deram alta e eu voltei. [...] fui pra [cita o nome da outra empresa]. Aí na época eles me deram uma outra profissão lá no CRP [Certificado de Regularidade Previdenciária]. Aí o médico me voltou de novo e me afastou novamente pois o meu problema não tinha ... 'não' tinha solucionado. Comecei a ter crise, várias 'crise' e não tinha como trabalhar mais. [...] passou uns tempinho chegou a carta na minha casa que eu estava aposentado pelo INSS. Fiquei feliz, depois quando fui sacar a aposentadoria?!!! Assustei, é só isso?! Aí fico assim, não consigo e nem posso trabalhar, estou inválido! O dinheiro que recebo não dá para fazer nada. E aí? Como que eu faço nesse caso? É usar cartão de crédito, antecipar 13º, pegar empréstimo no banco, pedir dinheiro para vizinho, amigo, fazer uns bico... A conta fecha?! Fecha, mas [pegar emprestado] não é temporário. É todo mês correndo atrás (E5)

Quando o entrevistado menciona que “É todo mês correndo atrás” (E5), parece que se está diante do que Bauman (2010) alerta para o fato do crédito representar uma prisão ou uma espécie de panóptico. Nesse sentido, o autor acredita que o atual papel do Estado é “policar os pobres”, mantendo-os num “gueto sem paredes, um campo de prisioneiros sem arame farpado, embora densamente contido por torres de vigia” - como vestígios de panóptico. Logo, nessa situação, o crédito pode ser visto por intermédio de sua capacidade paradoxal, isso é, enquanto liberdade ou aprisionamento panóptico do consumidor (BERNTHAL, CROCKETT e ROSE, 2005).

Eu me aposentei por invalidez, eu tive aneurisma na cabeça e fiquei três meses no hospital, aí me invalidaram no hospital [...] Aí [eu] pego meu dinheiro e faço consignado, para ajudar a pagar aluguel, ajudo a pagar água, ajudo a pagar luz. [...] Eu [também] fui no consignado. Peguei o dinheiro e fiz consignado para poder pagar consulta de médico, pois o SUS iria demorar. [...] eu não queria "tá". No consignado não. Foi aí que apertou, fui na médica e tudo [...]. É complicado (E2)

Assim, esse trecho da análise nos leva a algumas reflexões. Existe na literatura uma posição dominante de alguns trabalhos acadêmicos de que existe um consumo de crédito como algo neutro, inevitável e mutuamente benéfico. Mas essa visão pode ocultar as disfunções das políticas de acesso ao crédito. Isso porque essa visão normaliza uma realidade na qual a baixa renda já não pode se dar ao luxo de viver sem o crédito caro, contribuindo para as exclusões e desigualdades que chamam a atenção para novos trabalhos revelarem, já que tem influência dos desequilíbrios imediatos de poder (SOEDERBERG, 2015).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse trabalho, buscamos perceber o consumidor idoso para além da segmentação de mercado. Com isso, foi possível notar que a cultura contemporânea parece nos levar a um imperativo de gozo imediato e, nessa vertente, um fenômeno que também carrega aspectos negativos é o desequilíbrio de poder deste consumidor nas suas relações com o consumo de crédito. Esse desequilíbrio pode ser reforçado na fase idosa, marcada, para alguns, por vulnerabilidades decorrentes da saúde fragilizada e preconceito social, em esferas de poder político, institucional e familiar.

Com isso, o trabalho aponta para a área de Marketing e os demais campos, que carecem discussões com uma postura crítica sobre o desequilíbrio de poder entre as vulnerabilidades do consumidor idoso e as estratégias de marketing quando o assunto refere-se aos problemas relacionados ao consumo de crédito em suas diferentes expressões. Por exemplo, uma boa parte das pesquisas propõe a alfabetização financeira como saída para reduzir os problemas decorrentes do consumo de crédito, e acredita que os programas de alfabetização devam ser direcionados mais as mulheres, pois elas apresentam menor literacia financeira que os homens. Contudo, os resultados econométricos de algumas dessas investigações enfatizam a solução apenas as políticas públicas – ou seja, dá maior reforço a estrutura sob a agência.

Em parte, o campo permitiu compreender que as políticas públicas são necessárias, mas frágeis. Contudo, embora se reconheça a extrema dificuldade em buscar soluções para reduzir a vulnerabilidade financeira, não se pode considerar o idoso apenas como uma vítima assegurada com a maior compreensão de leis e políticas de proteção ao consumidor. Com isso, novas discussões sobre as práticas de marketing agressivo e enganoso relacionadas ao crédito contra os consumidores vulneráveis, podem ir além. Isso é, carecem pesquisas que apontem reflexões para além de regulação do mercado: Os resultados de novos estudos podem reforçar o argumento de que a legislação é necessária para proteger os consumidores de abusos nos empréstimos, mas não o suficiente.

Frente a essas breves reflexões vale resgatar o objetivo dessa pesquisa, que foi o de compreender o impacto da falta de políticas de acesso ao consumo de crédito voltadas para o bem-estar na vida dos idosos de baixa renda. Os resultados levam a refletir que por mais impotente que sejam as medidas dos governos para abafar a

crise do mercado de crédito, o problema não reside meramente na existência ou não de legislações sobre o crédito; ou se elas são ou não eficazes e eficientes. O problema da falta de políticas adequadas de acesso ao consumo de crédito parece ser o seguinte: o que está em jogo não é empoderar o consumidor pobre, mas recapitalizar os bancos e seu sistema de crédito. A preocupação é em manter a ditadura de Estado e mercado, que caminham juntas: o Estado garante a disponibilidade de crédito e a habilitação contínua dos consumidores pobres para obtê-lo.

Os dados da pesquisa também sugerem que o Estado não promoveria, um investimento racional quando o acesso é regular o consumo de crédito, mas estabelecerá uma dependência perpétua. Desse modo, a preocupação não é manter os pobres em boa forma via crédito, mas policiá-los, mantendo-os controlados, vigiados e disciplinados. O que se rotula como Estado de bem-estar social é uma *geringonça* para combater a possibilidade de os consumidores se emanciparem da falta de recursos, formando uma cultura de caridade, humilhação e estigma para manter o controle dos pobres e a desigualdade social. Nessa tarefa, em sintonia com Bauman (2010), a administração do medo é uma carta bem-jogada pelo Estado.

Além disso, novos estudos podem se atentar para o fato de que o bem-estar do idoso relacionado ao consumo de crédito pode ser mais comprometido em casos de isolamento, solidão, perdas recentes de parentes, desemprego na família, deficiência física ou mental, embora não haja um comportamento homogêneo, podendo atingir homens e mulheres de diferentes classes sociais. Logo, novos estudos podem se aproximar de pesquisadores de demais áreas, uma vez que esses problemas carecem de conhecimentos de diferentes áreas do conhecimento para compreender, e não apenas do reforço de leis, isoladamente. Finalmente, em termos de limitações desse trabalho, existe um recorte geográfico que pode influenciar os seus resultados, além do critério de seleção dos sujeitos por acessibilidade e o fato de a pesquisa ser de natureza exploratória.

## REFERÊNCIAS

ALMG. Resultado da 13a Reunião Extraordinária da Comissão Extraordinária do Idoso, 2016. Disponível em: <[http://www.almg.gov.br/atividade\\_parlamentar/comissoes/internaPauta.html?idCom=1065&dia=22&mes=06&ano=2016&hr=16:30&tpCom=1&aba=js\\_tabResultado](http://www.almg.gov.br/atividade_parlamentar/comissoes/internaPauta.html?idCom=1065&dia=22&mes=06&ano=2016&hr=16:30&tpCom=1&aba=js_tabResultado)>. Acesso em: 27 Mar. 2018.

- ALVES, G. L. C. et al. Baixa renda: endividamento e compreensão de notícias econômicas. **Inovcom**, 5, n. 2, 2013. 38-51.
- ARNOULD, E. J.; THOMPSON, C. J. Consumer Culture Theory (CCT): Twenty Years of Research. **Journal of Consumer Research**, 31, n. 4, 2005. 868-882.
- BACEN. **Cartilha: Empréstimo Consignado**. Brasília. 2017.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Atlas, 2011.
- BARROS, C.; ROCHA, E. Lógica de consumo em um grupo das camadas populares: uma visão antropológica de significados culturais. In: ROCHA, A.; SILVA, J. **Consumo na base da pirâmide: estudos brasileiros**. Rio de Janeiro: Mauad, 2009.
- BARUFI, A. M. B. **Movimento recente de retorno para as Classes D e E parece**. São Paulo. 2016.
- BAUDRILLARD, J. **O sistema dos objetos**. São Paulo: Perspectiva, 2006.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto imagem e som: um manual prático**. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.
- BAUES, C. S. Velhos consumidores, novos (super) endividados? Impacto do crédito consignado. In: (ED.), C. **Envelhecimento e Subjetividade: desafios para uma cultura de compromisso social**. Brasília: CFP, 2008. p. 196.
- BAUMAN, Z. **Vida para consumo**. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.
- BAUMAN, Z. **Vida a crédito**. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.
- BERNTHAL, M. J.; CROCKETT, D.; ROSE, R. L. Credit Cards as Lifestyle Facilitators. **Journal of Consumer Research**, 32, n. 1, 2005. 130-145.
- BRUSKY, B.; FORTUNA, J. P. **Entendendo a demanda para as microfinanças no Brasil: um estudo**. Rio de Janeiro: BNDES, 2002.
- BURRELL, G.; MORGAN, G. The Radical Humanist Paradigm. In: BURRELL, G.; MORGAN, G. **Sociological paradigms and organisational analysis: elements of the sociology of corporate life**. [S.l.]: Ashgate, 1979. Cap. 3, p. 32-33.
- CHAUVEL, M. A.; MATTOS, M. P. A. Z. Consumidores de Baixa Renda: Uma revisão dos achados nos estudos feitos no Brasil. **Cadernos EBAPE**, 6, n. 2, 2008. 1-17.
- ERTURK, I.; SOLARI, S. Banks as Continuous Reinvention. **New Political Economy**, 12, n. 3, 2007. 369-388.
- FEEP, 14 Jun. 2017. Disponível em: <<http://www.feebpr.org.br/lucroban.htm>>.
- GERHARD, F. et al. Consumo na baixa renda: influência dos valores de compra hedônico e utilitário no endividamento. **RACE: Revista de Administração, Contabilidade e Economia**, 14, n. 2, 2015. 797-824.
- GONZALEZ, L. Consumo e crédito: distorções recentes e ajustes. **GV-Executivo**, 14, n. 1, 2015. 30-33.
- HEGEL, G. W. F. **Phenomenology of spirit**. Oxford: Clarendon, 1998.
- HEMAIS, M. W. et al. Economia, Marketing e Indivíduos de Baixa Renda: o interesse após uma história de indiferença. **Revista de Ciências da Administração**, 16, n. 39, 2014. 49-64.
- HEMAIS, M. W.; CASOTTI, L. M. Relações entre consumidores de baixa renda, empresas e governo: "Eles lá e Nós Aqui". **Rev. Adm. UFSM**, 10, n. 1, 2017. 42-59.

- MARTINS, T. S.; BORTOLUZZO, A. B.; LAZZARINI, S. G. Competição Bancária: Comparação dos Comportamentos de Bancos Públicos e Privados. **Revista de Administração Contemporânea**, 13, n. Especial, 2014. 86-108.
- MASIP, V. **Gramática sucinta de português**. Rio de Janeiro: LCT, 2017.
- MATOS, C. A.; BONFANTI, K.; METTE, F. M. B. Comportamento do consumidor endividado: um estudo exploratório com indivíduos de baixa renda. **Gestão e Sociedade**, 8, n. 20, 2014. 670-687.
- MAUSS, M. Ensaio Sobre a Dádiva, Forma e Razão da Troca nas Sociedades. In: MAUSS, M. **Sociologia e Antropologia**. São Paulo: Cosac Naify., 2003. p. 183-314.
- MICK, D. G. Introdução: o momento e o lugar para uma edição especial. **Journal of Consumer Research**, 35, n. 3, 2008. 377-379.
- NAROTZKY, S.; SMITH, G. **Immediate Struggles: people, power and space in rural Spain**. Berkeley: University of California Press, 2006.
- NATT, E. D. M. et al. Baixa Renda: O Consumo Simbólico e o Comércio Informal de Acessórios Femininos. **Administração em Diálogo**, 19, n. 1, 2017. 138-163.
- NCPEA. Financial Abuse. **National Committee for the Prevention of Elder Abuse**, 2017. Disponível em: <[http://www.preventelderabuse.org/elderabuse/fin\\_abuse.html](http://www.preventelderabuse.org/elderabuse/fin_abuse.html)>. Acesso em: 26 Mar. 2018.
- OLSON, J.; RICK, S. A Penny Saved Is a Partner Earned: the Romantic Appeal of Savers. **Advances in Consumer Research**, 42, 2014. 151-155.
- PEREIRA, C. R.; STREHLAU, S. **A Dádiva na Dívida: um Estudo sobre o Endividamento Familiar**. V EMA. Curitiba: Anpad. 2012. p. 1-14.
- SAATCIOGLU, B.; CORUS, C. Poverty and Intersectionality: A Multidimensional Look into the Lives of the Impoverished. **Journal of Macromarketing**, 34, n. 2, 2014. 122-132.
- SANTO, P. O. E.; HEMAIS, M. W. Discriminação Contra Consumidores de Baixa Renda. **Revista Pretexto**, 18, n. 1, 2017. 64-79.
- SERVA, M. Abordagem substantiva e ação comunicativa: uma complementaridade proveitosa para a teoria das organizações. **RAP**, 31, n. 2, 1997. 108-134.
- SILVA, A. L. B.; SILVA, K.; DIVINO, B. Dinâmica de compra de alimentos das famílias de baixa renda frente às limitações do orçamento familiar. **Revista Administração em Diálogo**, 17, n. 2, 2015. 104-128.
- SILVA, H. M. R.; PARENTE, J.; KATO, H. T. Segmentação da baixa renda baseado no orçamento familiar. **Adm. Faces Journal**, 8, n. 4, 2009. 98-114.
- SOEDERBERG, S. **Debtfare States and the Poverty Industry**. New York: Routledge, 2015.
- TOLEDO, F. Capital social, desenvolvimento e redução da pobreza: elementos para um debate multidisciplinar. In: A. CATTANI, & L. D. (.). **Desigualdades na América Latina: novas**. Porto Alegre: UFRGS, 2005. p. 155-188.
- VIZEU, F. Contribuições da Sociologia da Dádiva aos Estudos sobre Organizações Substantivas. **O & S**, 16, n. 50, 2009. 409-427.
- WEISS, H. Creditworthiness and the Consumer perspective: on credit scoring in Israel. **Max-Planck-Gesellschaft**, 2016. 1-11.