

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS – CCJ  
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO – CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE MONOGRAFIA**

**RAFAEL ALVES BEZERRA**

**PRÁTICAS CONTRATUAIS DIGITAIS: UMA ANÁLISE DO IDOSO ENQUANTO  
CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL**

**JOÃO PESSOA  
2023**

**RAFAEL ALVES BEZERRA**

**PRÁTICAS CONTRATUAIS DIGITAIS: UMA ANÁLISE DO IDOSO ENQUANTO  
CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito de João Pessoa do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial da obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Marina Josino da Silva Souza.

**JOÃO PESSOA  
2023**

**Catalogação na publicação  
Seção de Catalogação e Classificação**

B574p Bezerra, Rafael Alves.

Práticas contratuais digitais: uma análise do idoso enquanto consumidor hipervulnerável / Rafael Alves Bezerra. - João Pessoa, 2023.  
55 f. : il.

Orientação: Marina Josino da Silva Souza.  
TCC (Graduação) - UFPB/CCJ.

1. Consumidor. 2. Hipervulnerabilidade. 3. Idoso. 4. Contratos digitais. 5. Código de defesa do consumidor.  
I. Souza, Marina Josino da Silva. II. Título.

UFPB/CCJ

CDU 34

RAFAEL ALVES BEZERRA

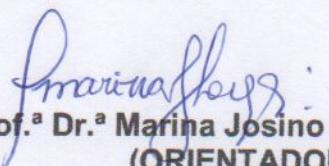
**PRÁTICAS CONTRATUAIS DIGITAIS: UMA ANÁLISE DO IDOSO ENQUANTO  
CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL**

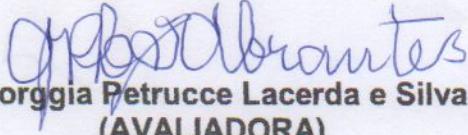
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito de João Pessoa do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial da obtenção do grau de Bacharel em Direito.

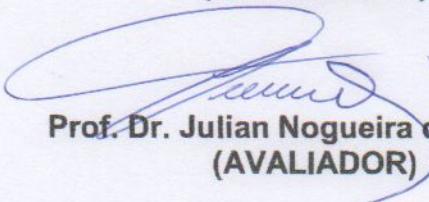
Orientadora: Dr.<sup>a</sup> Marina Josino da Silva Souza.

**DATA DA APROVAÇÃO: 31 DE OUTUBRO DE 2023**

**BANCA EXAMINADORA:**

  
**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Marina Josino da Silva Souza  
(ORIENTADORA)**

  
**Prof.<sup>a</sup> Ma. Giorgia Petrucce Lacerda e Silva Abrantes  
(AVALIADORA)**

  
**Prof. Dr. Julian Nogueira de Queiroz  
(AVALIADOR)**

À minha mãe, Eunézia, que até o último de  
seus dias prezou pela nossa família e pela  
educação.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, pelo dom da vida e à Nossa Senhora pelo perpétuo auxílio.

Ao meu pai, Waldick, pelo apoio nessa caminhada.

Aos meus padrinhos Antônio e Euzelia, que me acolheram como um filho, aos quais devo a estabilidade e suporte maternal nesse longo processo da graduação, bem como a minha tia Eudezia, que igualmente me acolheu e apoiou.

À minha orientadora, Marina Josino, a qual agradeço a enorme compreensão, atenciosidade e generosidade em seu trato comigo no processo de concepção deste trabalho.

Aos meus irmãos de sanguem Waldick Júnior e Matheus Alves, e de consideração, Larissa e Lucas, aos quais devo a fraternidade que se demonstrou essencial no meu caminho até aqui.

Aos demais parentes e amigos, por todo apoio.

*“A esperança tem duas filhas lindas, a indignação e a coragem; a indignação nos ensina a não aceitar as coisas como estão; a coragem, a mudá-las.”*

**Santo Agostinho**

## RESUMO

Na chamada Era da Informação, a humanidade caminha para um futuro ainda mais tecnológico, automatizado e evoluído quanto à eficiência com a qual se dá as ações humanas, sejam laborais, sociais, organizacionais ou jurídicas. Nesse sentido, os instrumentos tecnológicos disponíveis nos tempos atuais podem ser, ao mesmo tempo, objeto de efetividade ou declínio dessas relações conforme o uso que se dá a eles. Em tal contexto moderno, as figuras do consumidor, do idoso e da tecnologia se encontram na relação jurídica. O idoso, hipervulnerável enquanto consumidor e com conhecimento limitado ao mundo digital. As tecnologias, cada vez mais presentes em todos os âmbitos da sociedade, adentram mais profundamente nas relações jurídicas contratuais, que se tornam mais vinculadas e dependentes ao digital. Em tal âmbito, se visualiza facilmente a hipervulnerabilidade desses consumidores, que, nascidos e criados sob a égide das relações contratuais concretas e robustas tidas nos instrumentos contratuais físicos, se veem perdidos diante dessas modalidades digitais dos contratos de consumo. Nessa problemática, emergem os problemas da exclusão digital, da hipervulnerabilidade do consumidor e da tecnodependência que os atiram a um mundo completamente novo e desafiador, criando-se o problema dos vícios nas relações de consumo, bem como novas crises jurídicas entre consumidor e fornecedor que o Poder Judiciário ainda não pode combater eficazmente ante a imprecisão das normas que se aplicam a essa situação. Assim, o idoso se encontra ainda mais vulnerável e abandonado na sociedade moderna. Enquanto isso, o debate em voga que barganha a liberdade *versus* a tutela estatal a esses indivíduos perdura sem chegar a uma tese comum e digna desse grupo, que se encontra tão fragilizado socialmente.

**Palavras-chave:** Consumidor. Hipervulnerabilidade. Idoso. Contratos digitais. Código de Defesa do Consumidor.

## ABSTRACT

In the so-called information age, the humanity is heading towards an even more technological, automated and evolved future in terms of the efficiency with which human actions take place, whether work, social, organizational or legal. In this sense, the technological instruments available in current times can be, at the same time, an object of effectiveness or decline of these relationships depending on the use given to them. In such a modern context, the figures of the consumer, the elderly and technology meet in the legal relationship. The elderly, hyper-vulnerable as a consumer and with limited knowledge of the digital world. Technologies, increasingly present in all areas of society, increasingly penetrate contractual legal relationships, which become increasingly linked and dependent on the digital. In such a context, the hypervulnerability of these consumers is easily visualized, who, born and raised under the aegis of concrete and robust contractual relationships found in physical contractual instruments, find themselves lost in the face of these digital modalities of consumer contracts. In this context, the problems of digital exclusion, consumer hypervulnerability and techno-dependence emerge that throw them into a completely new and challenging world, creating the problem of addictions in consumer relations, as well as new legal crises between consumer and supplier that the judiciary still cannot effectively combat the imprecision of the rules that apply to this situation. Thus, the elderly find themselves even more vulnerable and abandoned in modern society. Meanwhile, the current debate that negotiates freedom versus state protection for these individuals continues without reaching a common thesis worthy of this group, which is so socially fragile.

**Key-words:** Consumer. Hypervulnerability. Elderly. Digital contracts. Consumer Protection Code.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1 - Escada Ponteana.....	23
Figura 2 - Esquema do procedimento de formalização.....	25
Figura 3 - Logotipo do Portal UOL.....	26
Figura 4 - Logotipo da Revista Veja.....	28
Figura 5 - Logotipo do g1 Notícias.....	28
Figura 6 - Logotipo do Jornal Folha de São Paulo.....	37
Figura 7 - Mapa da Luz.....	39

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ADI – AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE

CDC – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CONSIF – CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO SISTEMA FINANCEIRO

CRFB/88 – CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988

IDEC – INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

FEBRABAN – FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS

STF – SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

STJ – SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	11
<b>2 OS CONTRATOS E A CONTEMPORANEIDADE .....</b>	14
2.1 A SÚBITA MUDANÇA E A DEPENDÊNCIA TECNOLÓGICA .....	16
2.2 A TECNODEPENDÊNCIA .....	17
<b>2.2.1 A Dependência Digital nas Relações de Consumo.....</b>	19
2.2.1.1 O Brasil Enquanto Sociedade de Baixa Confiança .....	20
2.3 A TECNOLOGIA NOS CONTRATOS DE CONSUMO .....	21
<b>3 A EVOLUÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....</b>	26
3.1 O CRÉDITO FACILITADO E O SUPERENDIVIDAMENTO DO IDOSO .....	29
<b>4 O IDOSO HIPERVULNERÁVEL NA ERA DA TECNOLOGIA.....</b>	34
4.1 A EXCLUSÃO TECNOLÓGICA .....	39
4.2 OS INDIVÍDUOS DIGITALMENTE EXCLUÍDOS.....	43
4.3 A NATUREZA JURÍDICA SOB ANALOGIA.....	44
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	47
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	51

## 1 INTRODUÇÃO

Em pleno limiar do século XXI o direito é gravemente confrontado diante de uma nova realidade tecnológica e digital advinda da era da informatização. Junto desse novo tempo, surgem novos fatos, relações, desafios e novas demandas jurídicas ainda não devidamente reconhecidas e tuteladas pelo ordenamento jurídico e pelo judiciário com precisão e efetividade.

Os desafios gerados pela rapidez com que o mundo se desenvolveu após a ascensão tecnológica proveniente da segunda metade do século XX se dá nos mais diversos âmbitos. No Brasil, tal panorama foi se montando mais concretamente com o crescimento da informatização, que chegou ao país mais veementemente promovido pelo governo brasileiro a partir de 1993 através de programas governamentais, o que, já naquela época, denotava a grande dependência tecnológica que experimentaríamos hoje, como traz Moraes (1993).

Para os autores desse período, não seria surpresa o que ocorre hoje: um cenário de massificação do consumo, aumento da expectativa de vida, idade média da população e a conversão digital das relações jurídicas. A massificação do consumo se dá pela difusão da internet e pela renovação e acessibilidade da mídia que gerou um considerável aumento no acesso à informação. Isso se refletiu, consequentemente, no consumo, que também aumentou em paralelo. Ao mesmo tempo, ocorreu a evolução da idade média do brasileiro, havendo um aumento de 25,4 anos na sua expectativa de vida, conforme dados do IBGE<sup>1</sup>, dos anos 60 até 2010.

Dentro desse panorama, encontra-se o idoso como consumidor hipervulnerável, indivíduo que, em maior parte, possui limitações ao uso minimamente efetivo das tecnologias frente à massificação do consumo da qual também é vítima, sendo obrigado a entrar nesse contexto digital de consumo estando sujeito a todo tipo de abusividade dos fornecedores, muitas vezes sem qualquer amparo do Estado. Tal grupo estudado tem passado por grande turbação nos últimos anos, principalmente no que tange suas relações jurídicas de consumo e concessão de crédito com o setor bancário, sendo vítima de constantes abusos em questões de consumo que são pauta de intensos debates no âmbito dos três poderes.

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://g1.globo.com/brasil/noticia/2012/06/expectativa-de-vida-no-pais-sobe-254-anos-de-1960-2010-diz-ibge.html>.

A problemática então se dá na relação de consumo na qual se evidencia a inadequação da forma em que são fornecidos os serviços ao consumidor idoso hipervulnerável. Também, se dá nas gravosas lesões aos direitos desses novos consumidores ante às novas formas digitais de celebração dos contratos.

Pretende-se no presente trabalho verificar tal realidade a partir dos autores pertinentes, evidenciando esse problema e levantando as possíveis soluções, que hoje esbarram no antigo debate que consiste na dicotomia jurídica que envolve a tutela e proteção do Estado em confronto com a liberdade e autonomia do indivíduo, como será demonstrado.

Visa-se, portanto, demonstrar melhor as nuances desse problema que envolve os abusos consumeristas cometidos recorrentemente contra o consumidor hipervulnerável, de forma que, através da utilização da pesquisa bibliográfica de método qualitativo, se consiga esboçar com maior clareza a face e as características de um problema tão incompreendido, para que então, por fim, seja possível vislumbrar um norte jurídico a ser seguido.

Em que pese a escassez de obras quanto à disciplina que envolve esses contratos de adesão digitais celebrados por idoso, pode-se verificar a existência dessa realidade que se faz muito presente nas manchetes dos noticiários e nos julgamentos jurisprudenciais.

Para uma melhor compreensão do problema, faz-se necessário uma abordagem aprofundada na temática contratual que vise compreender como se dão os contratos com essas pessoas sob o ordenamento jurídico atual. Tal dinâmica será objeto do primeiro capítulo da presente pesquisa, trazendo a forma ordinária de celebração desses instrumentos contratuais, antes e hoje, bem como as mudanças ocorridas a partir da massificação do consumo e avanço da tecnologia e sua utilização nesse meio, como se tentará demonstrar no segundo capítulo.

No ponto central da problemática, é mister trazer a forma de adaptação que demanda tal situação no cenário consumerista brasileiro, o contexto atual em que se encontra o grupo hipervulnerável em detrimento de tais práticas e como se deve agir a fim de que o futuro seja tempo de estabilidade e descanso dessas pessoas, que já tanto lutaram em suas histórias. É o que será discorrido no capítulo terceiro, através do qual, após se levantar as principais teses para causa e extinção do problema, se pretende estabelecer um juízo valorativo embasado na *praxis jurídica brasileira*.

Em suma, conforme se demonstrará ao fim da pesquisa, ficando estabelecido tal panorama acima resumido, poderá se colocar em confronto os ensinamentos dos principais autores que serão apontados, o ordenamento jurídico brasileiro, os precedentes mais antigos e os recentes entendimentos jurisprudenciais dos tribunais pátrios, para que então seja possível chegar a uma visão clara e sistemática da problemática apresentada, e, por fim, ponderando-se as alternativas, se consiga visualizar melhor um futuro mais justo para esses indivíduos.

## 2 OS CONTRATOS E A CONTEMPORANEIDADE

Mesmo com a concretização do atual Código Civil em 2002, já criado sobre a égide dos princípios, fundamentos e demandas modernas, existe uma dificuldade do consumidor em lidar com as novas formas de se celebrar um contrato.

Com a facilitação da troca de informação de forma remota, criou-se uma nova facilidade nunca antes tida de contratar, vender e se comunicar.

As relações jurídicas se basearam por vários séculos nos títulos de crédito e letra de câmbio<sup>2</sup>, que eram alternativas à moeda, uma forma de contrato de promessa de pagamento que adquiriu confiabilidade e robustez perante a sociedade e o Estado, pois, como traz Arnoldi (1998), eram instrumentos já utilizados pelo menos desde a idade média, sendo estabelecidos no comércio internacional de forma extralegal.

Ao longo dos anos, com a estabilização dos estados nacionais, cada país desenvolveu títulos de créditos utilizados em seus próprios territórios, que em muitos aspectos se assemelhavam. Tais títulos nacionais foram unificados no início do século XX com a Convenção de Genebra de 1930<sup>3</sup>, através da qual houve uma uniformização da letra de câmbio no comércio mundial. Os títulos de crédito estabelecidos na convenção foram então absorvidos pelos códigos nacionais a fim de houvesse uma integração entre os comércios nacionais através de uma forma comum de se pagar ou de se prometer pagar.

Tal concepção globalizante, além de ter respaldo legal, foi adotada pela maioria dos países, sendo uma forma de regulamentar as relações que já ocorriam mais ou menos de tal maneira, de forma a gerar confiança e unificação do comércio mundial. Ou seja, algo que foi construído de forma orgânica ao longo da história, passou a ser positivado pelo Estado, regulado, organizado e estabelecido formalmente, o que demonstra a confiabilidade de tal espécie de contrato. É, portanto, prática comum a utilização de títulos de crédito há séculos, sendo apenas um dos

---

<sup>2</sup> São documentos que estabelecem o direito dado por um indivíduo a outro de receber dele um valor pecuniário, servindo como uma forma de promessa de pagamento, constituindo assim um contrato prático e simples entre as partes.

<sup>3</sup> A Convenção de Genebra é o nome dado a um conjunto de tratados internacionais estabelecidos com diversos fins. *In casu*, o tratado assinado em 1930 foi responsável por uniformizar a letra de câmbio internacional, culminando com a criação da Lei Uniforme de Genebra em 1966 promulgada pelo Decreto 57.663/66 no Brasil.

exemplos de forma de contrato físico robusto e confiável, que sempre se apresenta de forma parecida e clara diante das partes.

Desta feita, a geração que hoje é idosa, nasceu presenciando essas formas ordinárias e objetivas de se contratar, de maneira que foi marcada por elas em suas concepções e por seu rito, que envolvia partes, o contrato físico e o aceite configurado na assinatura física. Nessas circunstâncias, o caráter físico do instrumento evidenciava sua robustez e confiabilidade aos contratantes. Assim, para os indivíduos nascidos e criados sob a vigência de tais dinâmicas contratuais, o instrumento do contrato deve ser apresentado de forma clara e, sobretudo, deve ser aceito e assinado por ambas as partes.

É mister tratar de forma mais pormenorizada e detalhada tal situação, entrando nas minúcias das relações civis contratuais ordinárias.

Primeiramente, segundo o *pacta sunt servanda*, princípio do código civil pátrio, o contrato faz lei entre as partes. Assim, não há nada novo quanto à legislação em si que se aplica à regulação dessas relações. Continua a ser o instrumento contratual composto por partes, cláusulas, vontade e assinatura.

Em suma, independentemente da natureza da pessoa, seja física ou jurídica, o contrato se dá através da livre prestação de uma ação, ou fornecimento, troca, empréstimo ou tradição de algo, em detrimento de uma contraprestação da outra parte, que também pode ser qualquer natureza.

A partir disso, comprehende-se que há naturalmente nessas relações uma necessidade de formalização que envolve uma prestação e contraprestação, de maneira a garantir a concretização desses atos através da padronização da forma do instrumento que vincula as partes. Para tanto, estabelecem o instrumento contratual, instrumento através do qual ambos colocarão suas condições e assinarão ao final, que é prova legítima do consentimento e manifestação da vontade.

O problema, na temática abordada, surge mais evidentemente nesse último fator: o consentimento e a manifestação da vontade.

Tal aspecto deve ser inquestionável na relação jurídica, devendo-se fazer prova da situação fática que corrobora a ausência de vícios de consentimento e a existência de vontade, requisitos indispensáveis à validade contratual.

Gomes (1981, p. 486), faz uma definição simples, mas abrangente, que retrata precisamente a ideia objetiva de contrato que há na mentalidade dos idosos, na qual se tem o contrato como o negócio jurídico fruto da livre manifestação da vontade das

partes através do qual há o estabelecimento entre ambos de regras e obrigações, prestação e contraprestação, criando-se então a relação jurídica entre os indivíduos.

Assim, nos contratos assimétricos, geralmente entre pessoa física e pessoa jurídica, ao se transpassar o limite em que tal conceito contratual se torna irreconhecível, como nos contratos digitais modernos que se utilizam da tecnologia, tem-se perpetrada uma situação de vulnerabilidade excessiva desses indivíduos diante daqueles que fornecem os serviços e contratos de adesão, impondo-os tais formas digitais.

Qualquer consumidor de maior idade hoje sabe, por exemplo, o que é um cheque ou nota promissória, confia no título uma vez que tem aval do governo, a confiança da praxe, do comércio e do banco. Tal confiança nesse tipo de instrumento foi estabelecida ao longo dos anos e se configura a partir da forma cognoscível e inteligível de um contrato. Também, pode-se verificar na assinatura da pessoa que entregou em mãos uma veracidade naquele pacto. A mesma coisa ocorre nos contratos físicos, de aluguel, compra e venda, alienação e cessão de direitos por exemplo.

Isso tudo amadurece o entendimento de que existe hoje, em certo grau, uma inadequação dos contratos digitais ou tecnológicos aos idosos enquanto consumidores.

## 2.1 A SÚBITA MUDANÇA E A DEPENDÊNCIA TECNOLÓGICA

Imaginemos então que em curtíssimo espaço de tempo o *modus operandi* de contratar mude abruptamente, pelo menos em sua forma, dificultando o reconhecimento da enraizada figura popular do instrumento contratual. É o que ocorre hoje com a criação de formas digitais e de adesão que fazem uso de assinatura eletrônica.

Como explica precisamente Garcia (2008), mesmo existindo a condição de instabilidade que é inherente ao próprio direito como ciência e sua aplicação social através do ordenamento jurídico, diante do comportamento humano demasiadamente mutável, a adaptação e criação de normas jurídicas que sejam compatíveis com tais atualizações se dá de forma lenta e morosa, não acompanhando tempestivamente as mudanças que trazem os novos tempos. Em consequência disso, a partir do que expõe Vitória (2023), devido à falta de acompanhamento dos idosos no que tange a

brusca mudança da era tecnológica e digital que vivemos, esses indivíduos acabam ficando de fora dessas novidades, não se adaptando, consequentemente, às novas formas digitais.

A partir desse contexto, facilmente se constata no âmbito da evolução dos contratos no meio digital que não houve uma transição saudável para adaptar o consumidor às novas práticas contratuais, havendo uma dificuldade atual de se identificar a figura do contrato. Tampouco se estabeleceu diretrizes fixas e objetivas quanto à celebração pelo idoso do instrumento de forma digital via assinatura eletrônica. Esse fato evidencia uma certa omissão legislativa, mais especificamente quanto à norma que trata de tais questões de forma objetiva.

Em paralelo, os contratos hoje ocorrem aos montes e de formas diversas. O Brasil, por ser um país continental e ter massiva população, ao ser integrado em sua comunicação pela internet, abriu milhares de novas possibilidades de contratar, tornando as regiões e estados mais integrados e facilitando as relações jurídicas de comércio interestadual.

Nesse contexto, multiplicou-se o número de desconhecidos que se envolvem em relações de consumo, o que, devido também ao distanciamento geográfico, facilitou a aplicação de golpes e fraudes contra os consumidores tecnodependentes.

## 2.2 A TECNODEPENDÊNCIA

A tecnodependência está relacionado ao uso patológico da tecnologia pelos indivíduos. No entanto, apesar do caráter relacionado a uma patologia, pode-se ampliar seu sentido para abranger o conjunto das ações humanas que são obrigatoriamente geridas e tidas a partir de aparelhos tecnológicos ou *gadgets*<sup>4</sup>, configurando uma dependência de agir vinculada à utilização obrigatória da tecnologia. A partir de tal definição, considera-se também como aquilo que só pode ser realizado através desse meio, de forma que, para determinado fim, necessariamente deve-se utilizar algum aparelho tecnológico.

---

<sup>4</sup> *Gadget* é uma gíria no âmbito da tecnologia que se refere a dispositivos eletrônicos portáteis e práticos.

A tecnodependência, em tal contexto, se configura quando esses atos que se utilizam necessariamente da tecnologia, passam a ser situações cotidianas antes tidas normalmente de forma ordinária e comum.

Dessa maneira, a mais simples ação, como efetuar um pagamento ou realizar uma consulta médica, hoje, só se torna possível através de uma tecnologia específica, como realizar uma transferência bancária por aplicativo ou fazer uma verificação biométrica. Tais práticas são veementemente combatidas pelos Procons, bem como pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), que as traz em nota técnica de julho de 2023 sobre a famigerada problemática que foi objeto de debates no âmbito jurídico nacional, envolvendo o uso obrigatório de tecnologia e dados sensíveis no fornecimento de serviços:

De maneira geral, entidades do mercado e prestadores de serviços privados têm utilizado cada vez mais a biometria facial para reconhecimento dos usuários de planos privados de saúde e prevenção à fraude. Entretanto, por se tratarem de dados sensíveis com um alto potencial de risco aos usuários, o Idem se posiciona no sentido da não utilização, coleta e tratamento de dados biométricos, em especial pelo setor de saúde suplementar e sem a oferta de alternativa para a identificação.

Diante disso, comprehende-se quão abusiva pode ser uma medida que condiciona o fornecimento de um serviço ao fornecimento de dados ou utilização de certa tecnologia ou procedimento digital. Assim, se trata de uma prática comum e deliberada das empresas, que sequer consideram na maioria das vezes o que traz o CDC e o Estatuto do Idoso a respeito, realizando tais práticas que obrigam a utilização de uma tecnologia a qual muitas vezes o consumidor nunca teve contato ou que não confia, o que corrobora com a tese de que a tecnodependência é cada vez maior e patente.

Nesse contexto, a tecnodependência se faz presente de tal forma que os fornecedores, quando do fornecimento de um produto ou serviço, não os disponibilizam de forma alternativa para que, até mesmo os que não possuam certa familiaridade com os meios digitais, possam se utilizar do que é fornecido.

Verifica-se essa necessidade especial quanto à disponibilização desses meios alternativos diariamente, bastando ir a uma fila de banco ou lotérica, locais em que facilmente pode constatar que os idosos, apesar da massiva utilização de aplicativos e meio digitais por parte do consumidor comum, ainda utilizam as lotéricas e caixas bancários para realizar pagamentos e transferências.

## 2.2.1 A Dependência Digital nas Relações de Consumo

É facilmente constatável a dependência nos mais diversos campos da vida cotidiana do consumidor, como na forma de pagamento, nos pressupostos para se realizar ou contratar um serviço etc. Assim, a tecnodependência evidencia a necessária submissão a alguma tecnologia ou ao digital para que se consiga obter um serviço, produto ou benefício. O problema se torna evidente quando tais pressupostos são exigidos de pessoas que não cresceram em tal era tecnológica, como expõe Vitória (2021):

No Estatuto do Idoso, criado pela Lei 10.741 em 1º de outubro de 2003, é previsto no primeiro parágrafo do Art. 21: “os cursos especiais para idosos incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna”. Contudo, na prática não funciona bem assim. Por haver poucos cursos de inclusão digital para idosos (e os que já circulam normalmente não são muito divulgados) e com a falta de pessoas ou parentes para acompanhá-los durante esse processo de aprendizado, boa parte da população idosa acaba ficando de fora das novidades e facilidades conquistadas na contemporaneidade.

Constata-se então que, embora amparado pelo Estatuto do Idoso, tais indivíduos não conseguem experimentar uma aplicação prática dele nas suas realidades. São pessoas excluídas do contato ordinário com a tecnologia, o que os faz desconhecê-la. Em consequência disso, tornam-se muito vulneráveis na utilização de tais instrumentos digitais e modernos.

Quando se exige vasto conhecimento dos instrumentos tecnológicos atuais de pessoas sem qualquer familiaridade ou, até mesmo, de pessoas com dificuldade de aprendizagem nesse sentido, que é a situação da maior parte dos idosos, comete-se grave injustiça e se submete esse grupo considerado hipervulnerável pela legislação e doutrina consumerista aos agentes de má-fé, que podem se utilizar do desconhecimento do consumidor para fazê-lo acreditar no que lhe é dito. Em tal contexto, o indivíduo, muitas vezes mesmo sem pretensão de consumo imediato, é bombardeado com anúncios e sugestões para compra de produtos e serviços que, na maioria das vezes, sequer necessita.

Assim, faz-se necessário compreender e admitir que há hoje uma dependência entre indivíduo, sociedade e tecnologia que não é saudável, e que o crescimento

abrupto dessa dependência, inclusive quanto ao pleno acesso e exercício aos direitos civis, quando condicionado, pode gerar graves injustiças. Deve-se, portanto, sobretudo, se observar o aspecto humano nessa situação, como traz Jiménez et al. (2016):

Prevalece então, a necessidade de respeito à dignidade e aos direitos à vida como suporte ao desenvolvimento tecnológico e à redefinição do conceito de responsabilidade tecnológica. Trata-se de compreender a tecnologia em seu aspecto humano, uma vez que a tecnologia afeta a humanidade e a tudo que vive no sentido profundo de sua existência no mundo. (tradução livre).

Observando tais relações a partir de uma ótica caridosa, afastando-se a doutrina filosófica humanista e moralista, tem-se que a inércia do Estado quando de sua omissão, também ao não se posicionar e tomar ações afirmativas a fim de equilibrar as relações de consumo de forma a evitar a lesão do hipossuficiente, gera resultados como que vemos hoje: um cenário em que há verdadeira injustiça nas relações jurídicas que envolvem o uso obrigatório de tecnologia, principalmente em relação ao idoso.

#### 2.2.1.1 O Brasil Enquanto Sociedade de Baixa Confiança

Em consonância com a situação descrita no início do capítulo, corroborada pela realidade da tecnodependência, é plausível concluir que a integração nacional proporcionada pela internet que permitiu a criação de redes centralizadas de consumo que abrangem todo o país, apesar de ser algo bom em alguns aspectos, criou inúmeros novos problemas com os quais o poder público não consegue lidar eficientemente.

Essa situação descrita de integração regional do consumo caminharia para boas perspectivas não fosse o fato de que o Brasil ainda é uma sociedade de baixa confiança.

No que ensina Fukuyama (1995), a sociedade de baixa confiança se caracteriza pela precária confiabilidade interpessoal e institucional, havendo grande desconfiança nas relações sociais e jurídicas. Para ele, a confiança está associada diretamente à coesão social, de forma que, quando há nela instabilidade, a sociedade não tem suas instituições funcionando de forma eficaz, o que limita o seu crescimento econômico e o respeito às normas jurídicas estabelecidas, gerando ainda mais

problemas como a comum aplicação de golpes e fraudes nos consumidores e o comprometimento do surgimento de novos negócios.

Na prática, a baixa confiança entre os indivíduos de uma sociedade leva ao seu desenvolvimento econômico precário, uma vez que nesse contexto não existe confiança no produto ou serviço daquele que fornece, bem como no pagamento daquele que consome, havendo uma desconfiança social generalizada. Assim, as relações jurídicas se tornam escarças, pontuais e demasiadamente onerosas para os indivíduos. Essa desconfiança generalizada nas relações sociais vem afetando o Brasil há anos, sendo um evidente problema na América Latina.

A ocorrência generalizada de tais mudanças abruptas e a existência de um grupo alvo hipervulnerável não efetivamente tutelado e protegido pelo Estado, junto ao fato de que o Brasil é uma sociedade de baixa confiança, descamba na problemática presente.

## 2.3 A TECNOLOGIA NOS CONTRATOS DE CONSUMO

Com o advento da criptografia e *blockchain*<sup>5</sup> foram introduzidas novas formas de celebração de contrato que, apesar de não contrariarem a Lei, não estão plenamente e eficazmente regulamentadas, como traz Saisse (2018) quando discorre a respeito da aplicação de tal tecnologia nas criptomoedas<sup>6</sup>. Dessa maneira, o indivíduo, por mais instruído que seja, não possui a expertise necessária para compreender os procedimentos eletrônicos digitais, de forma que está muito exposto à manipulação e fraude.

Tal problema pode ser identificado já entre os jovens, que, mesmo mais instruídos tecnologicamente, ainda assim estão sujeitos à vulnerabilidade diante dessas tecnologias quando inseridas num contexto de relação jurídica de consumo. Dessa forma, pode-se facilmente mensurar o tamanho da vulnerabilidade que detém o idoso em frente às práticas contratuais modernas e digitalizadas, que padecem de

---

<sup>5</sup> A criptografia é o instrumento que permite embaralhar informações de um código, tornando assim inacessível a terceiros. É o que permite a segurança nas assinaturas eletrônicas. No mesmo sentido, o *blockchain* cria inúmeras novas possibilidades de contrato, uma vez que permite automatizar a celebração dos contratos e vinculá-los a um número limitado de clientes, sem haver necessidade de banco ou cartório para validar o negócio.

<sup>6</sup> As criptomoedas são moedas digitais e sem lastro, não rastreáveis e de difícil regulamentação.

uma efetiva regulamentação do Estado, já que ordinariamente sequer são observadas da forma correta.

Nesse sentido, os contratos assinados eletronicamente têm sua validade reconhecida pela doutrina e pelo judiciário brasileiro, desde que cumpram veementemente com os pressupostos objetivos intrínsecos à validade do instrumento contratual, como ensina Gomes (2009, p. 52), sejam eles: a capacidades dos que celebram; a idoneidade do objeto do contrato; a legitimidade para sua realização; o consentimento; a causa; a forma e o objeto.

Também, o próprio Superior Tribunal de Justiça reconhece em precedentes a validade de tal modalidade:

"A assinatura digital de contrato eletrônico tem a vocação de certificar, através de terceiro desinteressado (autoridade certificadora), que determinado usuário de certa assinatura a utilizara e, assim, está efetivamente a firmar o documento eletrônico e a garantir serem os mesmos os dados do documento assinado que estão a ser sigilosamente enviados." (STJ - REsp: 1495920 DF 2014/0295300-9, Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Julgamento: 15/05/2018, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 07/06/2018).

Dessa forma, desde que observados os pressupostos contratuais, é lícita e válida a utilização dessa assinatura na celebração dos contratos, uma vez que, apesar de se dar em plataforma virtual, mantém ainda os pressupostos contratuais essenciais à validade do instrumento.

Rememorando a doutrina de Pontes de Miranda (1974), vê-se mais claramente como essa relação de consumo consubstanciada no contrato pode evoluir entre os planos de existência, validade e eficácia do ato jurídico:

[...] existir, valer e ser eficaz são conceitos tão inconfundíveis que o fato jurídico pode ser, valer e não ser eficaz, ou ser, não valer e ser eficaz. As próprias normas jurídicas podem ser, valer e não ter eficácia (H. Kelsen, Hauptprobleme, 14). O que se não pode dar é valer e ser eficaz, ou valer, ou ser eficaz, sem ser, porque não há validade, ou eficácia do que não é.

Assim, aplicando tal dinâmica ao objeto da presente problemática, comprehende-se que os vícios contratuais podem ocorrer em qualquer um dos três planos exemplificados. Dessa maneira, ao se deixar de cumprir um dos pressupostos estabelecidos, pode ser aplicada a tutela especial do Código de Defesa do Consumidor nas relações para então desconstituir, rescindir, invalidar ou resolver o

contrato, baseando-se justamente na “escada ponteana” que ilustra bem as fases do que seria uma perfeitamente válida e eficaz relação contratual:

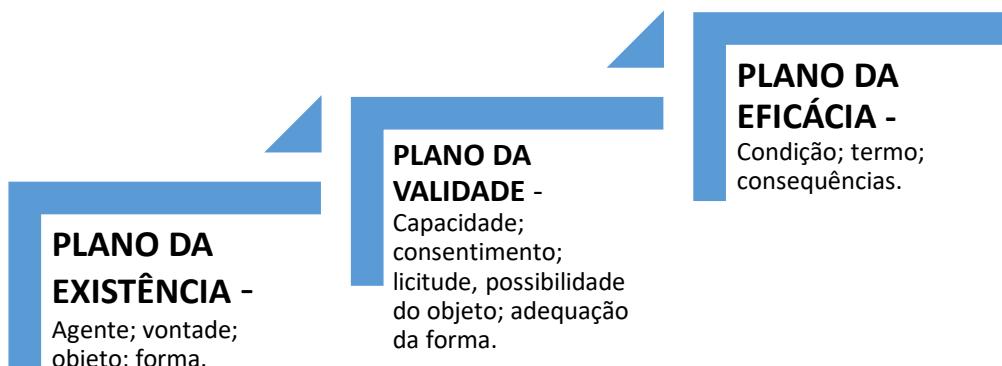


Figura 1. Escada Ponteana.

A escada ponteana então demonstra que, havendo um não cumprimento de certa parte dos requisitos, não se evoluí ao próximo degrau, devendo os três planos serem observados para que ocorra um ato jurídico válido e eficaz. Desta feita, no presente contexto, nota-se que a maior parte do problema abordado ocorre justamente no primeiro degrau, através do qual se pode concluir que há na relação jurídica de consumo estudada problemas relacionados ao consentimento e à adequação da forma contratual à parte mais vulnerável da relação assimétrica de consumo. Em que pesa a parte da doutrina contrária ao entendimento doutrinário integral que se verifica no esquema apresentado por Pontes de Miranda, no presente objeto de estudo ele ilustra bem onde se dá o vício nos contratos digitais que envolvem assinatura eletrônica.

Tal problema se dá no conhecimento, na modalidade digital e remota, sem que o consumidor esteja presente em algum estabelecimento físico bancário. Nessa forma de contratar, o indivíduo tem a opção de realizar o procedimento via aplicativo, possuindo acesso aos termos e às cláusulas contratuais e podendo a partir disso realizar todo o processo de contratação.

No entanto, a celebração, apesar de se dar formalmente na estrutura de um contrato considerando a concepção que foi apresentada no capítulo primeiro, materialmente se dá de forma totalmente diversa quando operados de forma remota e digital através de aparelhos tecnológicos caso não se observe o método correto, já que são realizadas através de um passo a passo na tela de um smartphone. Na

relação remota, claramente uma parte pode estar em demasiada vantagem sobre a outra, pois geralmente apenas uma impõe a necessidade de celebração digital, principalmente nas relações assimétricas.

Assim, o problema está no condicionamento obrigatório do fornecimento de um serviço à utilização de uma tecnologia ou de um meio digital específico, o que evidencia a tecnodependência anteriormente abordada. Também, se encontra na imputação de tais meios ao consumidor de forma inadequada, tornando a relação ainda mais assimétrica e onerosa ao vulnerável.

No que ensina Marques (2002), o consumidor, parte vulnerável da relação, se encontra em desvantagem excessiva nesses casos pois se coloca numa condição de assimetria econômica e de diferença de instrução exacerbada. É, de certa forma, a figura de um indivíduo leigo que se põe frente a um especialista instruído e perfeitamente familiarizado com a cadeia de fornecimento que administra, esperando, contudo, obter um bom negócio. Porém, nesse contexto apenas há espaço para as demandas da vontade da parte mais forte da relação, que são as do fornecedor.

Nota-se tal assimetria entre as partes de forma clara na contratação de crédito bancário por idosos através de vias remotas como por aplicativo num smartphone ou computador. Não é correto se presumir que todos saibam realizar tal procedimento. É evidente que, para um idoso, por menor e mais simples que possa parecer o procedimento tecnológico que se utiliza de meio digital, pode ser um enorme obstáculo à cognoscibilidade do que está a ser celebrado.

Em suma, o serviço que consiste na entrega de um valor de crédito ao consumidor para devolução futura acrescido de juros e encargos legais, como traz Taddei (2021), toma uma forma quase que irreconhecível de contrato para o idoso quando celebrado nessas novas modalidades digitais, tornando-os incognoscíveis para o consumidor, o que cria uma situação na qual se permite e facilita de forma grave os vícios contratuais.

Dessa maneira, os bancos, além de permitirem a realização de tal operação remotamente através de financeiras e outros representantes, disponibilizam tal função no smartphone do idoso mesmo que ele não demande, dando azo à ação de terceiros de má fé:

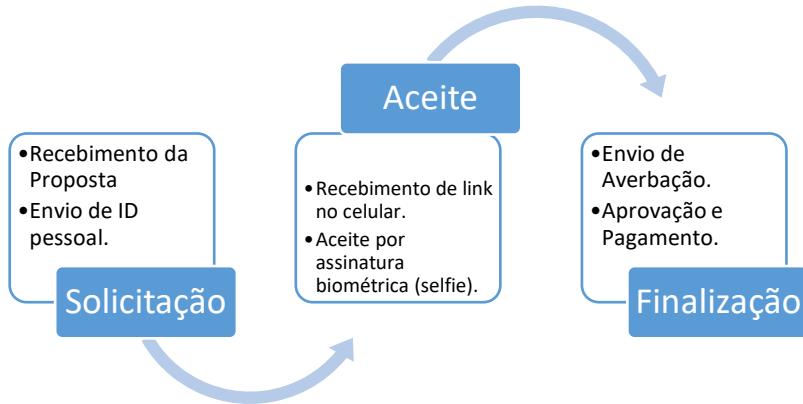


Figura 2. Esquema do procedimento de formalização<sup>7</sup>.

No esquema exemplificado se pode notar uma certa simplificação da coisa, de maneira que o negócio pode ocorrer de forma quase que instantânea, sem maiores burocracias através de um dispositivo remoto.

O consumidor recebe uma proposta de contratação de crédito ou solicita uma baseada em seu perfil financeiro, tem acesso às cláusulas e informações do negócio, ocasião em que pode realizar o aceite através de uma simples fotografia “selfie”, que é enviada para o banco a fim de que confirme a “assinatura biométrica”. Não é muito difícil se depreender de tal contexto que essa forma utilizada pode facilitar a ocorrência de vícios na prestação do serviço.

<sup>7</sup> Informação disponível em: <https://cdn.c6consig.com.br/c6-consig-docs/manual-formalizacao-digital-web.pdf>.

### 3 A EVOLUÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Em que pese a bela propaganda que os fornecedores apresentam quando oferecem seus serviços, não é necessário muito raciocínio para compreender que agentes de má-fé, de maneira facilitada, podem induzir o idoso a realizar tal procedimento fazendo-o acreditar se tratar de algum outro, quando não, forjá-los.

Já foram evidenciados na mídia nacional casos escandalosos de falha na segurança utilizando-se de tais instrumentos contratuais que facilitaram a prática de golpes contra o consumidor:

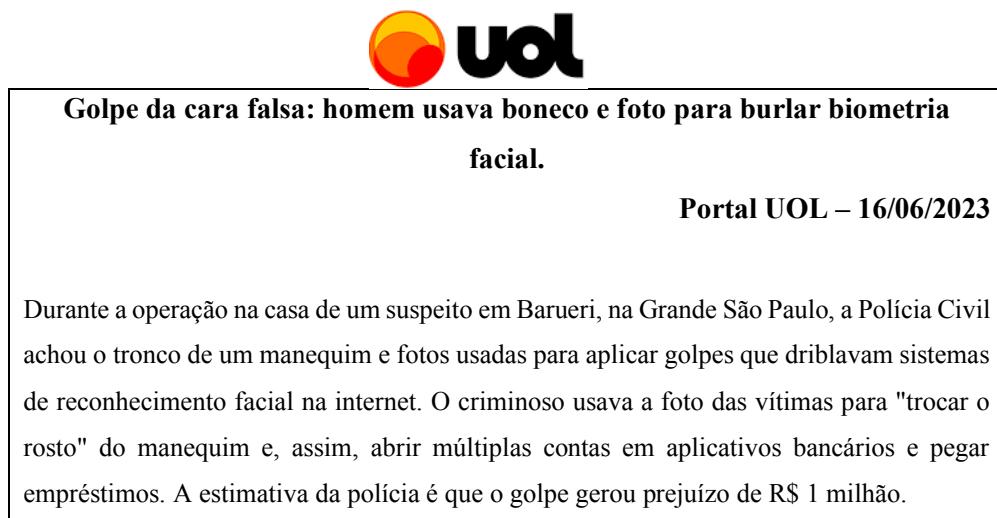


Figura 3. Logotipo do Portal UOL<sup>8</sup>.

Essa modalidade de contratação remota de forma digital, que se utiliza de um reconhecimento biométrico para gerar a assinatura eletrônica e configurar o aceite, carece gravemente de maior segurança, seja essa biometria feita por impressão digital, que geralmente ocorre na ocasião da abertura da conta bancária do consumidor na instituição, ou por reconhecimento facial, uma vez que se dá de forma remota, sem a verificação e supervisão de um profissional bancário.

Ademais, como já exposto, o público alvo de tal negócio é o idoso hipervulnerável, o mesmo que ainda acredita na praxe da assinatura física como traz Johnson (2003), bem como na lisura desses procedimentos que antes eram tidos como confiáveis, ainda mais diante da figura de uma respeitável instituição bancária.

---

<sup>8</sup> Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2023/06/19/golpe-da-cara-falsa-homem-usava-boneco-e-foto-para-burlar-biometria-facial.htm>.

Assim, para esse grupo de consumidores, a assinatura física é ato inerente ao contrato. Tais inovações geram terrível ônus aos indivíduos, uma vez que se tornam hipervulneráveis a partir do momento em que se introduz uma nova prática como a assinatura eletrônica.

Nesse contexto, o idoso, por nada ter assinado, não acredita que celebrou de fato um contrato, achando que fez apenas um procedimento ou simulação, coisa comum hoje em dia, já que, até para fazer um exame clínico se exige validação biométrica nos dias atuais. Constatase, portanto, que é um problema inerente à forma. Não que a forma desses instrumentos digitais implique necessariamente na ocorrência de vícios, mas é certo que ela dá muito espaço para que eles ocorram, sendo um benéficio artifício nas mãos de indivíduos de má-fé.

Geralmente, a contratação de forma remota é disponibilizada pelo banco ao consumidor e às financeiras, que representam e possuem o poder de realizar tais operações em nome da instituição bancária. As financeiras, assim, possuem autonomia para instruir o consumidor na realização do contrato. Esses representantes da instituição, sob comissão, atraem clientes e realizam a venda do serviço de empréstimo consignado. Esse procedimento ordinário, quando predomina a boa-fé, passa por informar as condições do contrato, fazer a validação de uma assinatura eletrônica do contratante e gravar um aceite que pode ser vídeo ou áudio, com registro da geolocalização do consumidor no momento do que se denomina como assinatura, que é, em tais casos, configurada através de tal aceite. Dessa maneira, o excesso de subdivisões do procedimento no qual o idoso é submetido a inúmeras informações, pressupostos e validações digitais das quais não possui qualquer conhecimento, dá azo aos mais diversos vícios de consentimento, objeto, informação e adequação da forma ao consumidor.

Por víncio de consentimento, pode-se citar Gomes (2009), que o definia como o víncio em que a manifestação da vontade de uma das partes não seria compatível com seu íntimo desejo, sendo impedido na celebração do instrumento de externá-lo.

No caso em estudo, esse víncio se consubstancia nas hipóteses em que o idoso é induzido a realizar um procedimento por terceiro que faz uso de seu dispositivo remoto, sendo informado de condições diversas e de objeto diverso daquilo que realmente está contratando, acreditando que aquilo é algo viável e bom para si. Em tal hipótese, somam-se os vícios quanto a forma e à informação. Ademais, ainda existem os casos em que se registra víncio de consentimento, como o caso trazido

anteriormente, em que o idoso sequer tinha notícia do procedimento de contratação, sabendo da realização do golpe somente após os descontos das parcelas do empréstimo consignado, ocasião na qual se recorda que lhe foi pedida uma foto como aceite.

Não é novidade que tal modalidade de empréstimo é a mais rentável para o setor bancário, tendo em vista que, além de se registrar menor número de inadimplemento, o banco possui uma segurança que o permite oferecer os empréstimos a juros mais baixos, o que atrai a contratação. Diante disso, da facilidade em contratar nessa modalidade, a maioria dos empréstimos hoje se dá de forma consignada, atraindo muitos consumidores para a contratação de crédito. No entanto, a forma em que tais contratos se dão e a maneira omissiva e negligente com que os bancos tratam tal negócio acabaram por gerar uma verdadeira crise nas relações de consumo, o que é diariamente vinculado na mídia nacional, nos Procons e são objeto de alta demanda nas Defensorias Públicas dos estados e da União.



**Golpe do consignado é risco cada vez maior para aposentados pelo INSS**

Revista Veja – 06 jun 2023

[...] O crédito consignado do INSS é uma forma de empréstimo em que as parcelas são descontadas automaticamente na hora do pagamento dos benefícios, como pensões e aposentadorias. Para isso, é necessário que o beneficiado envie dados pessoais e uma “selfie” com o RG, isto é, uma foto de rosto segurando o documento para comprovar sua identidade. Na versão mais “tradicional” do golpe, os criminosos conseguem a foto e os dados ao entrar em contato com aposentados e pensionistas usando identidades falsas.



**Dados da deep web, ‘scripts’ de atendimento e dívidas: veja como bandidos aplicam o golpe do falso empréstimo consignado**

Notícias g1 – 28 mai 2023

A Polícia Civil realizou quase 400 prisões relacionadas ao golpe do falso empréstimo no Rio de Janeiro desde o início de 2023. Segundo a polícia, os golpistas usam dados retirados da deep web para realizar os crimes e lucram até meio milhão por mês. [...]

“Os golpistas solicitam os dados pessoais, bancários e fotografias da vítima, sendo comum enviarem um formulário através de um link do Whatsapp e abrem contas nos nomes das vítimas. A partir disso eles fazem a contratação [de um empréstimo] sem a permissão da vítima”, completa o delegado.

Figura 4. Logotipo da Revista Veja<sup>9</sup>

Figura 5. Logotipo do g1 Notícias<sup>10</sup>.

Evidentemente se trata de uma forma fragilíssima de contratar em quesitos de segurança. Quão frágil é um aceite que se utiliza de uma *selfie* para confirmar sua

<sup>9</sup> Disponível em: <https://veja.abril.com.br/brasil/golpe-do-consignado-e-risco-cada-vez-maior-para-aposentados-pelo-inss/>.

<sup>10</sup> Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2023/05/28/dados-da-deep-web-scripts-de-atendimento-e-divididas-veja-como-bandidos-aplicam-o-golpe-do-falso-emprestimo-consignado.ghtml>.

validade e da relativa assinatura eletrônica? São questões que ainda necessitam de debate e espaço no âmbito legislativo brasileiro. Tanto que, indivíduos, com uma foto do idoso colada num manequim, conseguem burlar o reconhecimento facial realizado pelo smartphone. A tecnologia ainda permite muitos vícios e é passível de graves falhas nesses aspectos.

Os bancos se defendem alegando a existência de uma geolocalização, de forma que, pode-se verificar quando da realização do aceite que ele foi feito dentro da residência do idoso, fato do qual se presume que não pode ter sido feito por terceiro. No entanto, para quem tem certo contato com a tecnologia atual, vê-se que tais dados são facilmente modificáveis com VPN<sup>11</sup> ou algum dispositivo que burle ou modifique as informações do dispositivo GPS do smartphone, conhecidos como *spoofing*<sup>12</sup>.

Ademais, não é pelo fato de o indivíduo estar em sua residência que ele não esteja sendo vítima de um golpe que se utilize justamente dessa fragilidade apontada. Assim, o agente de má-fé pode se utilizar de ferramentas que burlam a geolocalização, como VPN e *spoofing*, sem qualquer conhecimento do consumidor.

Portanto, há de se admitir que há uma certa omissão legislativa parcial, já que, apesar do fato de que os empréstimos consignados são regulados pela Lei 10.820/2023, é bem verdade que esta não tem acompanhado as mudanças abruptas das formas dos procedimentos digitais que se valem da tecnologia, tanto que em auferimento feito pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC)<sup>13</sup>, constatou-se que reclamações relativas a empréstimos consignados ficou, no ano de 2020, em primeiro lugar no ranking de reclamações realizadas no consumidor.gov<sup>14</sup>, registrando um aumento de 179% em relação ao ano anterior.

Ainda, em reportagem da Época Negócios, foi demonstrado que houve um aumento no mesmo período de 441% no número de reclamações que envolviam a cobrança de produto ou serviço não contratado<sup>15</sup>.

### 3.1 O CRÉDITO FACILITADO E O SUPERENDIVIDAMENTO DO IDOSO

---

<sup>11</sup> Virtual Private Networking (VPN) são instrumentos que criptografam o tráfego de internet, mudando o endereço virtual da máquina e a tornando não rastreável.

<sup>12</sup> Espécie de forma de se burlar o sinal do GPS para se modificar a localização virtual. Disponível em: <https://tecnoblog.net/responde/o-que-e-spoofing/>.

<sup>13</sup> A pesquisa considerou dados fornecidos pelo consumidor.gov e pelo Banco Central.

<sup>14</sup> Site governamental disponível para recebimento de reclamações de consumo.

<sup>15</sup> Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Brasil/noticia/2021/04/reclamacoes-sobre-consignado-do-inss-dobram-apos-aumento-da-margem.html>.

É claro e nítido para quem viveu mais de 40 anos, mesmo sob uma análise perfunctória e com poucos dados, que houve enorme aumento e fácil acesso a crédito bancário a partir dos anos 80. A contratação de crédito, algo que antes, ao menos de forma mais eficiente, era fornecido apenas a empresas, passou a fazer parte do cotidiano do indivíduo comum.

Autores como Mora (2015) descrevem muito bem essa evolução no quadro econômico e de consumo do brasileiro, com a abertura financeira do Brasil e o aumento da concessão de crédito bancário à pessoa física a partir da década de 1990 com o Plano Real. Assim, ocorreu nessa época uma internacionalização das instituições financeiras juntamente à expansão do comércio mundial, o que ocasionou, como traz Strachman *et al.* (2001), o aumento da demanda por serviços bancários internacionalmente.

Entre variações mais positivas que negativas, o acesso ao crédito sempre tem aumentado desde então, principalmente para consumo na realidade brasileira. Desde a regulamentação do empréstimo consignado através da Lei Federal 10.820/2003, houve um aumento abrupto no número de contratações de crédito bancário. Tal lei federal concretizou-se a partir da efetivação da Medida Provisória nº 130 de 17 de setembro de 2003 elaborada pelo poder executivo, permitindo essa nova modalidade de empréstimo na qual se descontava os valores das parcelas contratadas diretamente dos proventos do contratante. Essa medida provisória também contribuiu em grande parte para uma demanda artificial de crédito a partir da maior facilidade de contratar, uma vez que o empréstimo consignado, pela sua característica de desconto diretamente nos proventos do INSS ou na folha de pagamento do consumidor, acaba contribuindo para a redução do número de inadimplentes, já que há o desconto automático, o que acarreta uma benéfica redução de juros para o consumidor, aumentando o acesso ao crédito e, por consequência, aumentando o número de empréstimos.

Tais fatores geraram tamanho nicho rentável de negócio para os bancos, que o setor passou a crescer abruptamente com a inclusão inclusive de financeiras e empresas que terceirizavam a contratação do crédito vinculado à instituição. Apenas

em 2022, o número de empréstimos realizados à pessoa física cresceu 18% conforme dados da Febraban<sup>16</sup>.

Começou-se então uma enorme corrida do setor em busca dos idosos e demais consumidores com margem disponível para contratação crédito. A partir disso, consequentemente, intensificaram-se as fraudes e contratos com vícios de consentimento, forma e objeto. Isso ocorreu de forma tão agressiva, que no ato da venda do produto, eram ditas quaisquer condições a fim de que se contratasse. Ou então, tamanho era o assédio e pressão ao consumidor, que o indivíduo se via forçado em contratar algo de que não precisava realmente, evidenciando a situação de assédio comercial e abusividade da forma de negócio dos bancos, como traz Sebben (2023).

O assédio comercial se configura por meio dos atos cometidos pelas empresas que oferecem o serviço, via telefone, WhatsApp, SMS, ou presencialmente, no momento do saque da aposentadoria ou, até mesmo, à frente das agências bancárias, visando a convencer as pessoas a contratarem empréstimo com desconto na mensalidade do benefício. [...] Às vezes, nos casos mais graves, o conteúdo da mensagem, por meio do celular, tenta criar a ilusão de que a oferta do valor é feita pelo próprio INSS, sendo que, em muitos casos, são creditados valores relativos à empréstimos na conta do beneficiário, sem sua autorização, assim como renovações indevidas.

Dessa maneira, se inclui na mentalidade desses consumidores através de práticas comerciais abusivas, como o abuso no oferecimento de ofertas, que eles necessitam de tais empréstimos, imputando essa falsa demanda ao consumidor e transgredindo instruções normativas, como a nº 100 do INSS, que traz que os bancos só podem oferecer empréstimo ao aposentado ou pensionista somente após 6 meses do início do benefício, como evidencia Moura (2019):

A instrução normativa nº 100 do INSS, que entrou em vigor no fim de março, determina que os bancos só podem oferecer crédito consignado a aposentados e pensionistas depois de seis meses da concessão do benefício. Se quiser tomar um financiamento antes desse prazo, o beneficiário terá que ir no banco pessoalmente, depois do início do recebimento da pensão ou aposentadoria, e autorizar a operação. No entanto, a norma é insuficiente para impedir instituições bancárias de pressionar seus clientes para fazer empréstimos e para evitar o vazamento de dados, admitido pelo INSS no início de abril.

---

<sup>16</sup> Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/objetivo/gastar-bem/noticia/2023/01/19/emprestimos-as-familias-cresce-quase-18percent-em-2022-estima-febraban.ghtml>

O indivíduo, muitas vezes mesmo sem pretensão de consumo imediato, é saturado de ligações, mensagens, anúncios e sugestões para compra de produtos e serviços que, na maioria das vezes, sequer necessita. Assim, de certa forma, o crédito fácil e o marketing predatório geram uma mentalidade no consumidor de uma demanda pessoal por crédito inexistente. Tal comportamento é explicado por Freitas (2004), ao demonstrar que o aumento do crédito gera o aumento do consumo e das atividades do setor bancário.

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

Não se observou a forma não saudável com que tais índices aumentavam, de maneira que as atividades bancárias também envolviam a busca por consumidores com margem para contratar. Assim, em consequência de tal abusividade na oferta de serviço, hoje se pode constatar uma massiva e direta agressão ao Código de Defesa do Consumidor, mais precisamente contra os seus artigos 54-C e 54-D:

É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: (...) IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio; Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento.

Dessa forma, mesmo diante do Código de Defesa do Consumidor, cujo artigo citado se deu por consequência da Lei 14.181/2021, que já visualizava tal problemática um ano antes do aumento abrupto da concessão de crédito, ainda assim, permaneceu a existência de tal abusividade no oferecimento de empréstimos, principalmente ao consumidor idoso, o que foi agravado pelo aumento da margem consignável<sup>17</sup> em 2022 que voltou à 40%<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> A margem consignável representa a porcentagem dos proventos do consumidor que pode ser comprometida pela realização de empréstimos.

<sup>18</sup> Disponível em <https://g1.globo.com/economia/noticia/2022/03/17/emprestimo-consignado-margem-volta-a-subir-para-40percent-para-beneficiarios-do-inss.ghtml>. Acesso em 05 de jun. de 2022.

Tudo isso se ampliou subitamente com o surgimento das Empresas Simples de Crédito (ESC), alavancadas pelo ministério da economia e o governo federal que foram criadas por decorrência da Lei Complementar 167, de 24 de abril de 2019, que, apesar de para o legislador ter a pretensão de alavancar a economia através da possibilidade de concessão de crédito através de pessoas jurídicas estabelecidas nos municípios com o intuito de abranger o pequeno e médio negócio, acabou por, tragicamente, banalizar a concessão de crédito, de forma que virou instrumento facilitador das fraudes e abusos perpetrados contra o consumidor, sobretudo contra o hipossuficiente e o hipervulnerável.

Tais empresas, que gozam de demasiada facilidade e pouca fiscalização em sua criação, muitas vezes agem somente como estabelecimento vinculados aos bancos. Desta feita, essas financeiras viraram verdadeiro instrumento terceirizado dos abusos do setor bancário, tornando-se uma espécie de ponta de lança para as abusividades do setor financeiro.

O resultado prático de tudo isso é um contexto nacional de idosos superendividados. Conforme o Banco Central, somente em 2019 o valor da dívida dos aposentados inadimplentes chegou a R\$ 132,1 bilhões, um recorde nacional (MOURA 2019). Ao passo disso, em janeiro de 2021, o montante do valor emprestado através de empréstimos consignados estava acima de R\$ 440 bilhões, como demonstra Vinhas (2021).

#### 4 O IDOSO HIPERVULNERÁVEL NA ERA DA TECNOLOGIA

De forma abrangente, entende-se que todo consumidor, naturalmente pela necessidade de uma proteção especial, é um indivíduo vulnerável em certo contexto. De forma sintética, Bonatto (2003, p.72) traz que o surgimento da tutela especial do Estado ao consumidor se deu a partir do reconhecimento da necessária adequação à igualdade das relações jurídicas e de consumo naturalmente desiguais, como ocorre, por exemplo, nos contratos de adesão.

A partir de uma observação rápida da forma como o consumidor se relaciona com o fornecedor no Brasil, uma sociedade com grande desigualdade econômica, pode-se depreender a importância de uma tutela específica para tal grupo de indivíduos, que se viu agraciado pela CRFB/88 que trouxe a previsão da criação de um código do consumidor, o qual se materializou na década de 1990 com a criação do Código de Defesa do Consumidor brasileiro, a Lei nº 8.078/90.

O consumidor é, portanto, naturalmente vulnerável e goza de uma proteção especial do ordenamento jurídico e da CRFB/88. É como pontua também Amarante (1998, p. 15-16):

Exposto aos fenômenos econômicos, tais como a industrialização, a produção em série e a massificação, assim vitimados pela desigualdade de informações, pela questão de produtos defeituosos e perigosos, pelos efeitos sobre a vontade e a liberdade, o consumidor acaba lesionado na sua integridade econômica e na sua integralidade físico-psíquica, daí emergindo como vigoroso ideal a estabilidade e a segurança, o grande anseio de protegê-lo e colocá-lo em equilíbrio nas relações de consumo.

As relações de consumo são cada vez mais despersonalizadas, muito velozes, envolvem grandes valores em dinheiro e informações cada vez mais rápidas, ou seja, o modo de consumidor mudou. Quando se analisa este fato, chega-se a pensar que a relação de consumo está à beira das incertezas da instantaneidade, volume e descartabilidade, levando a justificar a tentativa cada vez maior de minimizar os riscos e manter a segurança e equilíbrio.

Assim, constata-se da massificação do consumo e da industrialização e produção massiva, bem como da desigualdade de instrução e informação, que o consumidor é sujeito vulnerável em tais relações assimétricas. Parte disso, para Amarante, se deve pelo fato de que o consumidor é submetido à desigualdade de informações, produtos defeituosos e aos efeitos sobre a vontade e a liberdade que ocorrem nas relações.

Entretanto, apesar de conceitos parecidos, não se confunde a vulnerabilidade com a hipossuficiência, pois, como ensina Benjamin (2001, p. 325), a vulnerabilidade é um aspecto universal e coletivo que representa a condição presumida de um indivíduo ante uma relação jurídica, enquanto a hipossuficiência se reflete num caráter singular, na condição de cada indivíduo que se limita a no máximo alguns, não se caracterizando como algo difuso na mesma espécie de condição inerente ao consumidor. Porém, um aspecto não exclui o outro, podendo os dois aspectos incidirem sobre o indivíduo, como ocorre na maioria dos casos.

Estabelecido os limites do princípio da vulnerabilidade, pode-se passar ao escopo merecido do consumidor considerado hipervulnerável, que é aquele que está sujeito à maior grau de assimetria econômica, instrutória e de poder. Assim, esse grau maior de vulnerabilidade faz o indivíduo se elevar num patamar superior de passividade e sujeição à danos nas relações jurídicas de consumo.

Tem-se no consumidor hipervulnerável, como ensina Marques (2014, p. 357), uma vulnerabilidade maior que a habitual que deriva das relações jurídicas de consumo:

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

Marques cita exemplos claros da jurisprudência brasileira, que já discutiu casos em que tal tutela especial ao hipervulnerável se aplicou tanto a pessoas jovens, no caso da publicidade infantil e da comida para bebês, quanto a pessoas idosas, nos casos de publicidade de crédito para esse público. Dessa maneira, demonstra que a vulnerabilidade em maior grau pode se aplicar a qualquer grupo, desde que a relação de consumo do caso concreto demande uma tutela especial do Estado diante da excessiva assimetria da relação e vulnerabilidade do coletivo.

Também, Benjamin (2007, p. 381) parece definir ainda mais precisamente essa condição especial do consumidor:

[...] entre todos os que são vulneráveis, há outros cuja vulnerabilidade é superior à média. São os consumidores ignorantes e de pouco conhecimento,

de idade pequena ou avançada, de saúde frágil, bem como aqueles cuja posição social não lhes permite avaliar com adequação o produto ou serviço que são adquirindo.

A partir do que ensina Benjamin, pode-se compreender que, não obstante o consumidor vulnerável, aquele que se encontra numa relação assimétrica com o fornecedor que o impõe as cláusulas e condições do contrato de adesão sem que a parte possa negociar, o hipervulnerável se encaixa num contexto ainda mais assimétrico e desigual.

Dessa forma, é importante destacar antes de tudo, que o idoso como consumidor, está sob essa condição, justamente em consequência da inadequação da sua instrução média presumida aos contratos, principalmente os de adesão, bem como pela sua idade que, naturalmente, o deixa mais propício a não inteligir a natureza daquilo que contrata, bem como se submeter a cláusulas e práticas abusivas. Assim, apesar de o Código de Defesa do Consumidor não se referir expressamente aos idosos como hipervulneráveis, denota isso e dá ao grupo uma proteção especial quando traz no seu art. 39 a proibição do fornecedor à prática abusiva de “IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”. O judiciário reconhece tal condição especial dada ao idoso pelo CDC, mesmo que não expressamente, que é mais desenvolvida pela doutrina, como se verifica nos ensinamentos de Marques (2002, p. 194):

Tratando-se de consumidor ‘idoso’ (assim considerado indistintamente aquele cuja idade está acima de 60 anos) é, porém, um consumidor de vulnerabilidade potencializada. Potencializada pela vulnerabilidade fática e técnica, pois é um leigo frente a um especialista organizado em cadeia de fornecimento de serviços, um leigo que necessita de forma premente dos serviços, frente à doença ou à morte iminente, um leigo que não entende a complexa técnica atual dos contratos cativos de longa duração [...].

Portanto, é reconhecido pela doutrina que o idoso, enquanto consumidor, possui essa condição de hipervulnerabilidade inerente à sua idade, que nas palavras de Marques, se trata de uma vulnerabilidade potencializada pela questão fática e técnica de tais relações.

Como explica Johnson (2003), o idoso ainda crê, como na praxe de seu tempo, que ainda existe certa “lisura de costumes”, o que, infelizmente, se perdeu com a massificação do consumo. Não existe mais a confiança que se existia no Brasil mais

antigo e interiorano, em cidades nas quais todos se conheciam, ainda mais nas grandes metrópoles modernas. Por tal motivo, esse grupo de indivíduos é vítima fácil de todo tipo de fraude e de agentes que se utilizam de má-fé, o que é facilmente verificável no noticiário. Dessa forma, tal grupo está severamente sujeito a esses tipos de dano, simplesmente por sua condição inerente diante dos contratos quando não tutelados pelo Estado, como desenvolve Johnson (2003) na mesma obra em que trata dessa ilusão ainda presente no imaginário dos idosos:

São inúmeros os relatos de idosos afirmando que, assim que se aposentam, recebem ligações de bancos, financeiras, corretoras de seguros e até visitas de correspondentes financeiros. Estes, passando a impressão de “boas pessoas”, ofertam-lhes crédito sob a afirmação de que as taxas de juros são irrisórias, prometendo um valor maior do que qualquer banco já lhes ofereceram e com prestações mensais de valores baixos. Sugerem a utilização do dinheiro para aquisição de móveis, para uma reforma na casa ou para adquirir um veículo.

Essa situação é tão clara e patente, que facilmente se tem notícia de um familiar ou conhecido idoso que foi vítima de algum golpe que se utiliza da tecnologia. Esse contexto é amplamente exemplificado pelas manchetes no noticiário nacional:

**FOLHA DE S.PAULO**

★★★

**Quadrilha tinha ‘Call Center’ falso para dar golpe do consignado em aposentados**

Jornal Folha de São Paulo – 01/04/2023 – Folha online

A polícia Civil do Rio de Janeiro prendeu, em duas semanas, 24 pessoas suspeitas de integrar duas quadrilhas especializadas em aplicar golpes do falso empréstimo consignado. As investigações apontaram que as principais vítimas eram idosos e beneficiários do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social).

Uma das quadrilhas foi localizada na quinta-feira (30), em um espaço que funcionava como uma espécie de central telefônica em Bonsucesso, na zona norte do Rio. No local, 16 pessoas foram presas. Elas foram flagradas pelos agentes captando diversos documentos e imagens de vítimas.

Segundo a polícia, os criminosos usavam roteiros, que simulavam diálogos para ajudar a convencer quem atendia a ligação. O golpista que enganasse mais pessoas ainda virava destaque no ranking da quadrilha.

Figura 6. Logotipo do Jornal Folha de São Paulo.

Se trata, portanto, de um problema de ordem pública, que deve ser combatido pelo Estado através dos instrumentos que possui, nas atribuições a ele vinculadas. No que tange o papel do Estado, pode-se verificar que há certo combate a essas

práticas visando punir as instituições que as facilitam pelo uso de seus serviços para viabilizar golpes e fraudes. Porém, tal combate não se dirige às negligências dos fornecedores que facilitam o uso de má-fé das novas modalidades contratuais. A exemplo disso, tem-se que o Ministério Público bem como as autarquias de proteção ao consumidor vêm propondo Ações Civis Públicas<sup>19</sup> e tomando outras medidas através do judiciário. No entanto, tal embate judicial ainda resta prejudicado enquanto não houver uma mudança na Lei, pois, a responsabilidade do fornecedor tem esbarrado no amparo da legalidade ante a prática ilícita de terceiros, tese na qual os bancos afastam sua responsabilidade nas fraudes que se utilizam das falhas de segurança que eles mesmos ocasionam, ocasionadas justamente pela ausência de adequação de seu serviço ao consumidor.

Não só a doutrina, mas também a prática mostra esse entendimento, consubstanciado em precedentes da jurisprudência brasileira como o tido no REsp 586.316<sup>20</sup>. No julgado, o Ministro do Superior Tribunal de Justiça Herman Benjamin<sup>21</sup>, um dos mais renomados consumeristas do Brasil, trouxe que, para além dos vulneráveis, importam também os hipervulneráveis ao estado social, pois, por constituírem minoria como consumidores, passam a sofrer de forma mais gravosa as consequências da massificação do consumo e o fenômeno que define como uma “pasteurização das diferenças que caracterizam a sociedade moderna”.

Assim, no referido precedente, se lançando ao debate sob a égide de institutos como a função social das empresas e o dever social do Estado, o Ministro Herman Benjamin conclui que nas relações jurídicas de consumo é esperado que os fornecedores, assim como produzem visando abranger o máximo de perfis de consumidor, também devam se atentar para as especificidades das condições de cada grupo. Dessa forma, o idoso, como consumidor, no entendimento do ministro, deve ter opções no mercado de forma que possa ter acesso a certos produtos e serviços à medida e sob adequação à sua condição de vulnerabilidade.

---

<sup>19</sup> A exemplo disso, pode-se citar a Ação Civil Pública nº 0840469-43.2021.8.15.2001 proposta pelo PROCON-PB em face de alguns bancos cujas falhas na prestação de serviço submetiam o consumidor a fraudes.

<sup>20</sup> O REsp 586.316/MG trouxe ao âmbito jurisprudencial brasileiro um entendimento de tratamento isonômico e focado em certos grupos de consumidores no que tange suas demandas específicas, visando, no caso concreto, a defesa do consumidor hipervulnerável.

<sup>21</sup> Ocupando atualmente uma cadeira como Ministro do STJ, Herman Benjamin foi um dos autores do anteprojeto que resultou no Código de Defesa do Consumidor.

Na prática, não se pode, por exemplo, na problemática em estudo, o agente fornecedor oferecer um serviço a um idoso cuja contratação e exercício exija certo nível de instrução sobre contratos e tecnologia, da mesma forma que fornece a um indivíduo jovem e mais instruído digitalmente, sob pena de gerar danos e macular a tutela do Estado.

É, portanto, conforme traz o Código de Defesa do Consumidor, dar a devida adequação do serviço às necessidades essenciais de cada grupo de consumidor.

Em contrapartida, parte da doutrina defende que a excessiva proteção do Estado aplicada de forma indiscriminada não pode resultar numa relativização da autonomia do indivíduo, de forma que, ele seja limitado em suas ações como sujeito de direitos.

#### 4.1 A EXCLUSÃO TECNOLÓGICA

Em que pese o problema apontado na relação de consumo tratada, bem como a plausível solução que visa modificar a forma como o serviço é contratado pelo idoso, existem teses contrárias às formas de resolução que envolvam tal enrijecimento da autonomia desses indivíduos para contratar e consumir, já que tais medidas poderiam contribuir para o aumento da exclusão digital no país, da qual as vítimas são em sua maioria pessoas idosas e sem acesso à informação, o que é realmente um problema no Brasil.



Figura 7. Mapa da Luz. Fonte: Mapa da Exclusão Digital (FGV/RJ, 1993).

Percebe-se que realmente há um enorme vácuo digital no interior do Brasil que afeta principalmente as populações de maior idade que se concentram mais no interior. Tal problema é de tamanho reconhecimento que a exclusão digital fez parte da tese da Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif) na Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 7027 tida em face da Lei Estadual nº 12.027/21 da Paraíba<sup>22</sup>, tese que foi abordada e desenvolvida pelo Ministro André Mendonça, que votou a favor de declarar a Lei Estadual como inconstitucional. Para eles, proibir o acesso do idoso à contratação de empréstimo bancário de forma remota e por assinatura digital seria uma forma de criar mais obstáculos do que proteção ao consumidor, sendo uma lei prejudicial à liberdade de escolha e autodeterminação. Também, o Consif trouxe que, “de forma anacrônica e discriminatória, pode impedir o acesso das pessoas idosas à tecnologia e às plataformas eletrônicas”. Fazendo um breve juízo, pode-se depreender que antes de qualquer garantia constitucional, vem primeiro na tese do Consif o interesse do setor, como é esperado. Então, se trata de uma tese utilizada para um fim, devendo por esse motivo ser analisada de forma mais contextualizada.

Entretanto, o relator Ministro Gilmar Mendes não entendeu assim, trazendo que se trata tão somente de uma proteção de natureza consumerista criada pela lei, que está em consonância com o objetivo do legislador federal quando da concepção do CDC, visando objetivamente assegurar a ciência do idoso daquilo que consome e contrata, trazendo que o código consumerista proclama que as informações contratuais devem ser prestadas e considerarem a idade e perfil daquele consumidor final do serviço.

A Lei Estadual 12.027/2021 da Paraíba visa combater o problema diário já apresentado, das fraudes e golpes em empréstimos consignados contra o idoso, trazendo a obrigatoriedade da assinatura física das pessoas idosas nos contratos de operação de crédito celebrado de forma eletrônica ou remota com os bancos, financeiras e seus representantes. Traz também a obrigatoriedade da disponibilização do contrato em meio físico para melhor verificação de seus termos pelo consumidor, devendo ser fornecida uma cópia do instrumento sob pena de nulidade dos atos jurídicos.

---

<sup>22</sup> A Lei Estadual 12.027/2021 da Paraíba dispõe sobre a obrigatoriedade da assinatura física do consumidor idoso em contratos de operação de crédito, para que se evite fraudes através de contratação remota que se utiliza de assinatura eletrônica. Em tal contexto, discutiu-se a constitucionalidade da Lei na ADI 7027.

Por introduzir novos pressupostos para validação do contrato do referido grupo, ela foi taxada como discriminatória e como um instrumento de inibição da autonomia individual, como se viu na discussão da ADI 7027.

Nessa toada, entra em foco o antigo debate sobre liberdade individual e sua plena autonomia em frente ao controle e tutela estatal que pretende proteger o cidadão. No entanto, o voto do Ministro relator Gilmar Mendes prevaleceu como tese mais seguida pelo tribunal, sendo a Lei 12.027/2021 da Paraíba declarada constitucional em janeiro de 2023.

Em que pese as teses trazidas pela própria Consif e pelo Ministro André Mendonça no debate da ADI 7027, bem como o que ensina Carvalho et al. (2011) e Campos (2011), os quais instigam a necessidade de acesso à tecnologia e o combate à exclusão digital como política para tornar efetiva a educação, deve-se olhar para tal problemática de forma a se ter uma leitura lógico-sistêmática do assunto, a fim de que o discurso embelezado do setor bancário não substitua a medida mais eficiente e mais protetiva ao consumidor em situação de agravada vulnerabilidade.

Diante da problemática já discorrida, pode-se concluir que há ainda muitas controvérsias a respeito da proteção requerida ao idoso e se esse papel mais invasivo do Estado poderia limitar o seu exercício das relações jurídicas corriqueiras e as de consumo.

Como se depreende de autores como Camarano (2004) e Moraes (2003), há uma necessidade de tutela especial para esses idosos enquanto consumidores, uma vez que a medida em que envelhece, o corpo humano passa a ter disfunções químicas que afetam diretamente o cérebro e a cognição dos indivíduos, tornando muito mais árduo, custoso e demorado o esforço mental para se inteligir cláusulas e tomar decisões corretas e lúcidas.

Marques (2002), também evidencia a vulnerabilidade inerente ao indivíduo idoso:

Efetivamente o art. 230 da Constituição Federal brasileira identifica também a necessidade de 'amparar as pessoas idosas [...] defendendo sua dignidade e bem estar'. O grupo de pessoas maiores de 60 anos é definido pela Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003, como sendo de 'idosos'. Apesar de o CDC não mencionar expressamente os idosos, o art. 39, IV, menciona expressamente a 'fraqueza' relacionada à idade, da mesma forma que o art. 37 menciona as crianças como um consumidor especial. A jurisprudência brasileira já identificou que a igualdade teórica de direitos e de chances entre consumidores 'jovens' e consumidores 'idosos' não estaria sendo realmente alcançada na contratação e na execução de contratos de consumo, daí a

preocupação em proteger de forma especial este grupo vulnerável. Efetivamente, e por diversas razões, há que se aceitar que o grupo dos idosos possui uma vulnerabilidade especial, seja pela vulnerabilidade técnica exacerbada em relação a novas tecnologias (home banking, relações com máquina, uso necessário da internet, etc.); sua vulnerabilidade fática quanto a rapidez das contratações, sua saúde debilitada; a solidão de seu dia-a-dia, que transforma um vendedor de porta em-porta, um operador de telemarketing, talvez na única pessoa com a qual tenham contato e empatia naquele dia; sem falar em sua vulnerabilidade econômica e jurídica, hoje, quando se pensa em um teto de aposentadoria única no Brasil de míseros 400 dólares para o resto da vida.

Marques então ensina, trazendo sobretudo a proteção constitucional que dá azo ao surgimento do CDC e a tutela especial ao consumidor, esclarecendo que a CRFB/88 evoca a necessidade de se amparar as pessoas idosas através da manutenção de sua dignidade e bem estar. De maneira parecida, o CDC menciona as debilidades inerentes à idade no exercício das obrigações e direitos civis do indivíduo, além de revelar o aspecto social, num contexto em que o idoso enfrenta por diversas vezes a solidão e o abandono social, de forma que, o contato com vendedores ou fornecedores, muitas vezes, torna-se um dos poucos contatos que tem socialmente durante sua rotina, o que facilita a prática de abusos contratuais e golpes contra essas pessoas.

Assim, não se pode fornecer ao idoso um serviço que exija certa instrução para inteligir cláusulas e para operar tecnologia, da mesma forma que se fornece a um jovem ou a um consumidor comum, sob pena de se cometer uma injustiça contra essas pessoas e clara inadequação do serviço ao consumidor como defende o CDC e o Estatuto do Idoso, que também traz em seu artigo 3º:

É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária. IV- viabilização das formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações.

A partir disso, se comprehende que a tutela a essas pessoas, bem como sua inclusão digital é algo progressivo e que exige tempo para que ocorra através de uma orgânica adaptação, de maneira que, até que não se tenha um cenário de igualdade nesse âmbito com o consumidor comum, deve o Estado proteger esses indivíduos para que se adeque o fornecimento do produto ou serviço à situação real de cada grupo hipervulnerável.

Cabe esclarecer que o que se discute aqui não é a supressão do direito de contratar, consumir ou exercer a autonomia individual, mas, verdadeiramente, adequar a forma do serviço ao consumidor hipervulnerável para que ele possua o mesmo fim útil daquele oferecido ao consumidor comum. Assim, não se trata de suprimir a autonomia do indivíduo com a proteção do Estado, mas tornar essa autonomia concreta e eficiente. Em suma, é torná-la exercível para esses grupos.

#### 4.2 OS INDIVÍDUOS DIGITALMENTE EXCLUÍDOS

A exclusão tecnológica também pode alcançar tal gravidade, que pode submeter alguns indivíduos a uma grave falta de familiaridade e de adaptação às tecnologias digitais, de forma que, todos os processos desse meio não lhes são acessíveis.

Alguns autores, apesar do rigorismo do termo, trazem a figura do que denominam “Analfabetismo digital”, que é a condição do indivíduo que não possui conhecimento sobre a forma de utilização dos meios digitais e tecnológicos, bem como familiaridade com elas. Como traz Sousa (2017), é um problema diretamente relacionado à forma que se deu a educação digital no Brasil a partir dos anos 90, que deixou de acompanhar o rápido crescimento do setor de informática do país que tornava cada vez maior a dependência da sociedade aos computadores e à internet.

O termo foi concebido em 1997 pelo jornalista Gilberto Dimenstein através da obra “Cidadão de Papel”, e define uma nova classificação de pessoas consideradas por ele como “novos analfabetos”. Para ele, a figura desse novo tipo de analfabetismo se deu pela expansão da tecnologia e pela dependência a ela. Tal condição é patente no Brasil, tendo em vista se tratar de um país com população massiva e um dos que mais possui indivíduos em tal condição, como também traz Dimenstein (1997):

A redefinição sobre ser alfabetizado aumenta ainda mais o tamanho e o desgaste de uma velha mentira brasileira, repetida em livros e estatísticas. Segundo os números oficiais, o Brasil teria 20 milhões de analfabetos. Ou seja, gente incapaz de ler ou escrever um bilhete simples. Essa mentira foi aperfeiçoada e, hoje, é a que está em uso pelos educadores. Seria necessário um nível mínimo de entendimento, obtido com, no mínimo, quatro anos de estudos, os chamados analfabetos funcionais. Por esse critério mais rigoroso, os 20 milhões pulariam para 50 milhões. Quantos seriam, porém, os analfabetos digitais, despreparados para lidar com os computadores e, muito menos, com suas redes de informação?

Dimenstein aponta para o número de indivíduos sob essa condição de inadequação à tecnologia no Brasil dos anos 90 e atribui à estatística a pecha de “uma velha mentira”, perguntando-se qual então seria o real número dessas pessoas. Ao passo disso, traz que o acesso ao mundo digital é algo básico, cuja ausência na educação de uma pessoa a coloca numa situação análoga ao analfabetismo de outros tempos, em clara desvantagem intelectual.

Assim, tal problema ataca principalmente o indivíduo idoso, já que ele ordinariamente não teve acesso em sua juventude a esse tipo de conhecimento, tendo sido exposto minimamente já na fase adulta a essa nova espécie de formação educacional, num contexto de sociedade no qual ainda não lhe era exigido tanto aquele saber específico.

No entanto, assim que envelheceram, com o novo milênio e a dependência cada vez maior dos meios tecnológicos, o idoso, aos poucos, viu-se afastado dessa realidade, sendo atirado num limbo de dependência à terceiros e falta de adequação dos serviços, das práticas e das tecnologias à sua situação, ficando verdadeiramente desamparado pelo poder público.

#### 4.3 A NATUREZA JURÍDICA SOB ANALOGIA

A partir do contexto exemplificado é necessário trazer à discussão na presente problemática, bem como introduzir a figura do analfabeto nos limites da doutrina e do ordenamento jurídico brasileiro.

Inicialmente, o termo analfabeto em sua etimologia, como traz Ferraro (2009), refere-se ao indivíduo que desconhece o alfabeto, ou que não saiba ler e escrever, sendo analfabetismo a sua condição. Assim, é o indivíduo que desconhece as letras, fonemas e suas derivações na formação de palavras.

O analfabeto, pela sua situação inerente, não possui a capacidade imediata de saber o teor daquilo que contrata. Dessa forma, a legislação criou uma série de condições para que o contrato celebrado por esse indivíduo específico sob tal condição seja válido, tendo então que os contratos firmados cumprirem requisitos especiais para que possam ter validade.

A exemplo disso se pode citar a proteção especial dada a esse grupo pelo Código Civil de 2002, o qual traz em seu artigo 595 a obrigatoriedade de assinatura a rogo<sup>23</sup> e subscrição de duas testemunhas para que haja validade no instrumento contratual do qual o analfabeto é parte:

No contrato de prestação de serviço, quando qualquer das partes não souber ler, nem escrever, o instrumento poderá ser assinado a rogo e subscrito por duas testemunhas.

A jurisprudência pátria vai além ao dar interpretação extensiva ao referido artigo. Para a ministra do STJ Nancy Andrigi, na ocasião da votação do Recurso Especial nº 1.907.394 – MT, a mera intervenção de terceiro que assina o contrato a rogo por si só não garante que houve uma compreensão efetiva das cláusulas contratuais e dos elementos essenciais do contrato pelo analfabeto, mormente quando se tratar de contrato complexo, como são os contratos bancários, financeiros e de adesão.

Em suma, o analfabeto, por tais condições, tem uma legislação própria e, devido a ela, tem certa limitação da forma de contratar para que haja validade na celebração de seus contratos. Essa dinâmica pretende alcançar justamente a proteção desse grupo nas relações jurídicas, a fim de que o analfabeto possa exercer seus atos civis de forma mais adequada à sua condição. No entanto, não deixa de ser pessoa capaz por causa disso, pois esse grupo não figura no rol dos artigos 3º e 4º do código civil que define os absolutamente incapazes e os relativamente incapazes. Dessa maneira, o indivíduo com essa condição é civilmente capaz, podendo praticar como cidadão qualquer ato da vida civil. Ao passo disso, goza dessa proteção normativa especial, que visa garantir sua autonomia e proteção, utilizando-se para isso de mecanismos de segurança contratual.

Nessa mesma toada, por que o mesmo não pode ocorrer com o idoso? O idoso também é civilmente capaz, apesar de ter suas limitações relacionadas principalmente à tecnologia. Nesse sentido, cabe ao governo protegê-lo como vulnerável que é, através de instrumentos que viabilizem o exercício de sua autonomia e autodeterminação de forma segura para si mesmo.

---

<sup>23</sup> Significa “a pedido de”. Tal modalidade permite que terceiro de confiança do indivíduo analfabeto possa assinar o contrato sob sua autorização.

Na prática, vê-se que o idoso é tão vulnerável quanto o analfabeto nas relações contratuais, uma vez que os dois não possuem plena capacidade de inteligir as cláusulas de um instrumento. Para o indivíduo analfabeto, isso ocorre pelo fato de não poder ler. Para o idoso, muitas vezes digitalmente inexperiente, por não possuir a capacidade de acessar os termos, cláusulas e inteligir um contrato em letras pequenas e em termos confusos a partir de uma tela de smartphone.

Assim, conclui-se que no contexto contratual que envolve o idoso há uma inversão nesse aspecto. Ele possui a capacidade de entender o teor daquilo que contrata, haja vista a letra do texto que possui em mãos e sua capacidade de ler, sendo capaz de inteligir do texto as cláusulas contratuais. Porém, nas novas práticas contratuais o idoso sofre certa limitação no acesso a essas informações, uma vez que, apesar de ser capaz de inteligir uma informação de um texto, não possui acesso ao contrato e suas cláusulas devido ao meio digital no qual ele se encontra, ficando, por consequência disso, sujeito a terceiros que lhe auxiliam, estando eles de boa ou má-fé. Considera-se tal situação ainda a partir de uma visão otimista, no melhor dos cenários em que o idoso seria teoricamente capaz de compreender os novos termos dos contratos de adesão, o que não se verifica em todos os casos e acaba por configurar tal situação em vício no consentimento e na forma, conforme a doutrina de Pontes (1974) e Gomes (2009).

Portanto, importa estabelecer tal analogia para uma melhor compreensão da natureza jurídica que se pretende ter com o consumidor idoso, que, assim como o analfabeto, possui uma necessidade especial de tutela do poder público para que seja possível, apesar das suas limitações, exercer e celebrar seus contratos de consumo de forma efetiva e, sobretudo, eficaz.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De certa maneira, se fez uso na presente pesquisa de boa variedade de obras e autores que têm uma leitura e abordagem apropriada do problema e que corroboram com a tese de que a sociedade não se adequou de forma devida às mudanças que ela mesma ocasionou. No entanto, por ter sido um problema agravado nas últimas décadas, se nota claramente uma ausência de obras e teses a respeito das relações de consumo do idoso hipervulnerável diante da concessão de crédito bancário, pois se trata de uma problemática ainda casuística no que tange a resolução desses conflitos.

Pode-se facilmente depreender do que foi exposto que se trata de uma questão mais atrelada à jurisprudência que à doutrina. A doutrina reconhece tal figura do hipervulnerável e a tutela do Estado. No entanto, a legislação ainda permite algumas brechas à incorporação de práticas abusivas contra esse grupo. Sobra então aos tribunais e sua jurisprudência o papel de ponderar o que se escreveu sobre o hipervulnerável e o que determina a legislação, para se dar a melhor interpretação da lei, haja vista sua imprecisão em sua normatividade nesse aspecto, que não ataca objetivamente as lacunas das quais fazem uso os fornecedores para legitimar suas condutas através de manobras legalistas.

Por mais que pese admitir a falha social que permeia o Estado brasileiro na garantia da dignidade da pessoa humana dos idosos enquanto consumidores hipervulneráveis, muitos podem imputar a culpa da presente problemática às criações tecnológicas da humanidade, que podem ser boas ou ruins. Entretanto, tecnologias são criações humanas destinadas ao auxílio de nossa vivência nesse plano. Não deveria, portanto, ser objeto de altercações não fosse o próprio trato e função que destinamos a elas.

Que ironia é o fato de a humanidade ter dificuldade de adaptar-se ao que ela mesmo cria. Essa dificuldade não se dá em decorrência da criação, mas em consequência das nossas próprias ações diante delas. Uma inovação tecnológica não é ruim em si, mas pode se converter maléfica diante do mau uso que se faz dela. Nesse sentido, somente um ser que detém personalidade pode fazer uso de algo, não uma máquina. A máquina é o próprio instrumento criado para um fim definido pelo homem. Não passa, portanto, a problemática aqui tratada, de algo concebido estritamente pelo homem em suas relações. Por mais abstratas que sejam tais

relações e como as compreendamos, toda a problemática discutida no presente trabalho deriva delas, das decisões humanas. Logo, não se trata de definir quais das criações humanas são boas ou ruins, como as tecnologias apontadas na presente pesquisa, mas de fazermos bom uso delas. Assim, ao invés de tratarmos de forma paliativa os problemas que nós mesmo criamos, mais humano seria educar as gerações para evitá-los, como o problema apresentado na presente pesquisa.

Constata-se também que o legislativo, ao menos de forma mais eficiente, tem reagido no âmbito estadual mais concretamente, sendo apreciado de forma positiva pelo judiciário, como é o caso da Lei Estadual 12.027/2021 da Paraíba que estabeleceu nova maneira para o idoso contratar crédito de forma segura e da ADI 7027, que a declarou constitucional.

De maneira clara, a presente pesquisa buscou se aprofundar no problema, que é a hipervulnerabilidade do idoso diante das novas formas contratuais que fazem uso da tecnologia e se ater à possíveis causas disso. Isso se demonstrou no capítulo três, onde se estabeleceu a inadequação das formas contratuais a esses indivíduos, bem como a negligência social quanto ao grupo estudado, concluindo-se, então, que o problema existe, mas antes de resolvê-lo por vias mais eficazes que o poder judiciário, deve tomar o legislador o debate último apontado no capítulo 4, que envolve a questão da liberdade e a autodeterminação do indivíduo.

Claro que, ao se observar de forma sistemática a problemática discrita, no pensamento de Santo Agostinho, pode-se concluir que não há como um indivíduo exercer sua liberdade se lançando a algo essencialmente mau, como temos na figura do idoso que se entrega às práticas predatórias dos fornecedores. O mal aprisiona e torna o indivíduo incapaz de exercer sua vontade, restringindo sua liberdade numa espécie de escravidão. Portanto, essa escolha não pode se configurar como um ato de liberdade.

A tese evocada, como no caso em estudo, pelos que defendem a liberalização das relações jurídicas e sociais por respeito à autonomia individual, não se refere à liberdade na forma filosófica da coisa, mas tão somente ao livre-arbítrio, este que, se mal exercido, pode levar a um caminho bom ou ruim. A liberdade não, pois, em sua essência filosófica e etimológica sempre leva à escolha de um bem verdadeiro.

Nesse sentido, em um juízo mais profundo do debate demonstrado no presente trabalho, pode-se concluir que a autonomia do idoso enquanto consumidor

deve ser preservada tornando-a eficaz através da tutela do Estado, o que é contrário à antítese que trazia que tal autonomia seria obtida, em termos menos rebuscados, deixando o idoso à sua própria sorte. Tudo em nome de uma concepção equivocada de liberdade.

Ademais, a tutela do Estado nesse caso, como se conclui, visa justamente garantir a autonomia do idoso para essas coisas, de forma que, sem ela, a consequência do livre agir numa relação como a descrita seria a própria desgraça do indivíduo. Com a tutela, o idoso hipervulnerável, por mais que de forma mais dificultosa ou burocrática, pode, ao menos, exercer sua autonomia de forma eficaz.

Diante de tudo que foi exposto e analisado, pode-se concluir do presente trabalho alguns importantes aprendizados.

Primeiramente, o idoso é um indivíduo não só juridicamente vulnerável, mas também socialmente, já que, para além dos aspectos materiais já discorridos a respeito de suas relações de consumo, também, por muitas vezes, tem sua humanidade não reconhecida e permanece estigmatizado como evidencia Goffman (1982), o que provoca a deterioração da identidade dessas pessoas. Em decorrência disso, sofrem no aspecto material.

Já que não lhe é reconhecida sua humanidade, a sociedade, na problemática apresentada configurada na figura dos fornecedores, não os têm mais como sujeitos de direitos, mas como uma figura da qual se pode obter vantagem a ser explorada, de forma que o idoso é rechaçado do exercício de sua vida civil e seus direitos em detrimento da ambição dos fornecedores, não sendo capaz, não por culpa própria, de sequer consumir produtos e serviços de forma saudável para si.

No terceiro e último plano, tem-se sua hipervulnerabilidade e sua condição especial diante do mundo digital, ao qual não foi devidamente introduzido. Nesse contexto ele se vê ainda mais afastado do restante da sociedade. Seja no convívio, pelo fato da tecnologia ter afastado nos últimos anos pessoas tão próximas, seja pela inacessibilidade e inadequação dele a essa nova realidade, que, reiterando, não se dá por sua culpa.

Por fim, explicitada tal problemática apresentada no presente trabalho, sob a ótica dos autores que contribuíram para o seu apontamento, bem como demonstradas as possíveis soluções através das ações do poder legislativo e judiciário e experimentada a forma como tal realidade está sendo tratada, pode-se ter esperança em uma necessária e iminente mudança. Essa mudança pode ocorrer a

partir do entendimento e reconhecimento da humanidade do idoso, bem como o seu acolhimento pela sociedade, que deve protegê-lo e tutelá-lo pelo poder do Estado, mas o permitindo ser livre, agindo então para que aquilo que os foi impingido pelo tempo e pelas omissões humanas não os condene à pena eterna da exclusão.

## REFERÊNCIAS

AGOSTINHO, Santo. O livre arbítrio. São Paulo: Paulus, 1995. (De lib. arb.).

AMARANTE, Maria Cecília Nunes. Justiça ou Equidade nas Relações de Consumo. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 1998, 15-16.

ARAÚJO, Aurélio. Golpe da cara falsa: homem usava boneco e foto para burlar biometria facial. UOL. Disponível em:  
<https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2023/06/19/golpe-da-cara-falsa-homem-usava-boneco-e-foto-para-burlar-biometria-facial.htm>. Acesso em 07 out 2023.

ARNOLDI, Paulo Roberto Colombo. Teoria Geral dos Títulos de Crédito. Rio de Janeiro: Editora Forense, 1998.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto. 7 .ED. São Paulo: Forense Universitária, 2001. PAG. 325.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 2<sup>a</sup> ed. RT: São Paulo, 2008.

BONATTO, Cláudio. Questões controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: principiologia, conceitos, contratos. 4<sup>a</sup> ed.. – Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003, PAG. 27.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 1 jan. 2017.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1-74, 11 jan. 2002.

BRASIL. Lei Complementar nº 167, de 24 de abril de 2019. Dispõe sobre a Empresa Simples de Inovação (Inova Simples) e institui o Inova Simples. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp167.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp167.htm). Acesso em: 30 set 2023.

CAMARANO, Ana Amélia e PASIANTO, Maria Teresa. Introdução in: Os Novos Idosos Brasileiros: Muito Além dos 60?, Organizadora: CAMARANO, Ana Amélia. Rio de Janeiro: IPEA, 2004.

CAMPOS, F. O. Na crista da onda: uma reflexão sobre o discurso e a prática da inclusão digital como (mais) um instrumento de promoção da inclusão social no Brasil. Anais do I Circuito de Debates Acadêmicos: Brasília, 2011. p. 1-17.

CARVALHO, R.; RODRIGUES, I.; RIOS, Ri. Exclusão digital e comunicação cidadã na Internet: a experiência da Agência Jovem de Notícias. Congresso e Ciências da Comunicação na Região Nordeste, 13., 15-17 jun. 2011, Maceió/AL. Anais do... Maceió, 2011. p. 1-15.

DIMENSTEIN, Gilberto. Computador cria novos analfabetos. Coluna da Folha da Manhã, 1997. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/mais/fs250539.htm>. Acesso em 09 out. 2023.

FERRARO, A. R. História inacabada do analfabetismo no Brasil. São Paulo: Cortez, 2009.

FREITAS, Newton. Teoria geral do crédito bancário. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 9, n. 514, 3 dez. 2004. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/6010>. Acesso em: 8 out. 2023.

FUKUYAMA, Francis, Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity (New York: The Free Press, 1995).

GARCIA, Flúvio Cardinelle Oliveira. Ciberespaço: formas de regulamentação. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 13, n. 1907, 20 set. 2008. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/11747>. Acesso em: 4 out. 2023.

GLOBO (G1). Dados da deep web, 'scripts' de atendimento e dívidas: veja como bandidos aplicam o golpe do falso empréstimo consignado. G1 notícias. Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2023/05/28/dados-da-deep-web-scripts-de-atendimento-e-divididas-veja-como-bandidos-aplicam-o-golpe-do-falso-emprestimo-consignado.ghtml>. Acesso em 08 out 2023.

GLOBO (G1). Expectativa de vida no país sobe 25,4 anos de 1960 a 2010, diz IBGE. Redação g1, 26 jun. 2012. Disponível em: <https://g1.globo.com/brasil/noticia/2012/06/expectativa-de-vida-no-pais-sobe-254-anos-de-1960-2010-diz-ibge.html>. Acesso em 09 out. 2023.

GLOBO (G1). Empréstimo consignado: margem volta a subir para 40% para beneficiários do INSS. 17 mar 2022. Disponível em <https://g1.globo.com/economia/noticia/2022/03/17/emprestimo-consignado-margem-volta-a-subir-para-40percent-para-beneficiarios-do-inss.ghtml>. Acesso em 08 de out. de 2023.

GOFFMAN, E. Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

GOGONI, Ronaldo. O que é spoofing? Tecnoblog. Disponível em: <https://tecnoblog.net/responde/o-que-e-spoofing/>. Acesso em: 07 out 2023.

GOMES, Orlando. Contratos. 8<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 1981, p. 486.

GOMES, Orlando. Contratos. 26ª ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2009.

IDECK. Biometria Facial, Acesso à Saúde e Direito Fundamental à Proteção de Dados Pessoais. Idec, jul. 2023. Disponível em:  
[https://idec.org.br/sites/default/files/nt\\_biometria\\_facial\\_no\\_setor\\_de\\_saude\\_-\\_idec.pdf](https://idec.org.br/sites/default/files/nt_biometria_facial_no_setor_de_saude_-_idec.pdf). Acesso em 09 out 2023.

INVESTE, Valor. Empréstimos às famílias cresce quase 18% em 2022, estima Febraban, 19 jan 2023. Valor Investe. Disponível em  
<https://valorinveste.globo.com/objetivo/gastar-bem/noticia/2023/01/19/emprestimos-as-familias-cresce-quase-18percent-em-2022-estima-febraban.ghtml>. Acesso em 08 out 2023.

JIMÉNEZ, Oswaldo Xavier Baque et. Al. La Tecnodependencia: ¿Libertad o Sujeción?". Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, julho de 2016. Disponível em: <http://www.eumed.net/rev/cccsl/2016/03/tecnodependencia.html>. Acesso em: 30 set 2023.

JOHNSON, Kelly Dedel. Crimes Financeiros Contra Idosos. Série de Guias sobre Policiamento Orientado aos Problemas. Série de Guias para Problemas específicos. Guia N.º 22. 2003.

MANUAL DE FORMALIZAÇÃO DIGITAL WEB. C6 Consig. Disponível em  
<https://cdn.c6consig.com.br/c6-consig-docs/manual-formalizacao-digital-web.pdf>. Acesso em 07 out 2023.

MARQUES, Claudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor. O novo regime das relações contratuais. 4ª ed. São Paulo: Revista dos tribunais, 2002.

MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 6ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

MENEZES, Ebenezer Takuno de. Verbete analfabetismo tecnológico. Dicionário Interativo da Educação Brasileira - EducaBrasil. São Paulo: Midiamix Editora, 2001. Disponível em <<https://www.educabrasil.com.br/analfabetismo-tecnologico/>>. Acesso em 01 out 2023.

MORA, Mônica. A evolução do Crédito no Brasil entre 2003 e 2004. Texto para Discussão. . Rio de Janeiro, 2015. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA.

MORAES, Maria Cândida. Informática educativa no Brasil: um pouco de história... In: Em Aberto. Brasília: ano 12, nº 57, Jan/Mar 1993.

MORAES, Maria Celina Bodin de. Danos à pessoa humana: uma leitura civil constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

MOURA, Thais. Em novo recorde, dívida de aposentados chega a R\$ 132,1 bilhões. Correio Braziliense, 10 jun. 2023. Disponível em:  
[https://www.correobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2019/06/10/internas\\_economia\\_761546/em-novo-recorde-divida-de-aposentados-chega-a-r-132-1-bilhoes.shtml](https://www.correobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2019/06/10/internas_economia_761546/em-novo-recorde-divida-de-aposentados-chega-a-r-132-1-bilhoes.shtml). Acesso em 08 out. 2023.

O GLOBO, Agência. Reclamações sobre consignado do INSS dobram após aumento da margem, 25 abr 2021. Época Negócios. Disponível em:  
<https://epocanegocios.globo.com/Brasil/noticia/2021/04/reclamacoes-sobre-consignado-do-inss-dobram-apos-aumento-da-margem.html>. Acesso em 08 out 2023.

PARAÍBA. Lei Estadual 12.027, de 26 de agosto de 2021. Diário Oficial do Estado da Paraíba, Poder Executivo, João Pessoa, PB, 31 ago. 2021. Disponível em  
<https://leisestaduais.com.br/pb/lei-ordinaria-n-12027-2021-paraiba-dispoe-sobre-a-obrigatoriedade-da-assinatura-física-das-pessoas-idosas-em-contratos-de-operação-de-credito-firmados-por-meio-eletrônico-ou-telefônico>. Acesso em 10 out. 2023.

PONTES DE MIRANDA, Francisco Cavalcanti. Tratado de direito privado. 4<sup>a</sup> ed. São Paulo: RT, 1974. T. III, p. 15.

SAISSE, R. C. Bitcoin: a (r)evolução monetária mundial. Disponível em:  
<http://direitoeti.com.br/artigos/bitcoin-a-revolucao-monetaria-mundial/>. Acesso em: 04 out. 2023.

SEBBEN, Alexandre Schumacher Triches. Os empréstimos consignados da Previdência Social. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 26, n. 6653, 18 set. 2021. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/93145>. Acesso em: 8 out. 2023.

SOUZA, A. I. P. Analfabetismo digital na educação. EaD & Tecnologias Digitais na Educação, [S. I.], v. 4, n. 5, p. 52–57, 2017. Disponível em:  
<https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/ead/article/view/5493>. Acesso em: 9 out. 2023.

STJ. RECURSO ESPECIAL: REsp 586.316/MG 2003/0161208-5. Relator: Ministro Herman Benjamin. DJ 17 abr 2007. Disponível em:  
[https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=200301612085&dt\\_publicacao=19/03/2009](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200301612085&dt_publicacao=19/03/2009). Acesso em 02 out 2023.

STJ. RECURSO ESPECIAL: REsp 1.907.394-MT 2020/0205908-3. Relatora Ministra Nancy Andrichi. DJ 10 mai 2021. Disponível em:  
[https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&ssequencial=2050886&num\\_registro=202002059083&data=20210510&peticao\\_numero=-1&formato=PDF&\\_gl=1\\*10hve11\\*\\_ga\\*MTc0NTg4NDYuMTY4NTA0NDI3OQ..\\*\\_ga\\_F](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&ssequencial=2050886&num_registro=202002059083&data=20210510&peticao_numero=-1&formato=PDF&_gl=1*10hve11*_ga*MTc0NTg4NDYuMTY4NTA0NDI3OQ..*_ga_F)

31N0L6Z6D\*MTY5Njg3MDgyNC40LjEuMTY5Njg3MDgzNi40OC4wLjA. Acesso em 09 out 2023.

STRACHMAN, E. e VASCONCELOS, M. R. "Reestruturação do Setor de Serviços Financeiros em Nível Mundial: Caracterização, Regularização e Consequências para as Discussões junto ao GATS". In Tironi, Luís F. (Org.). Aspectos Estratégicos da Política Comercial Brasileira. Brasília: Ipea/IPRI. 2001, p.17-99.

TADDEI, Anna; QUEIROZ, Sheyla Cristina Ferreira dos Santos. Os contratos de empréstimo pessoal e o direito do consumidor. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=781bb09f7e59ced9>. Acesso em 08/10/2023.

VEJA. Golpe do consignado é risco cada vez maior para aposentados pelo INSS. Revista Veja. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/brasil/golpe-do-consignado-e-risco-cada-vez-maior-para-aposentados-pelo-inss>. Acesso em 08 out 2023.

VINHAS, Ana. Volume do crédito consignado bate recorde e supera R\$ 440 bi. Portal R7, São Paulo, 15 jan. 2021. Disponível em <https://noticias.r7.com/economia/volume-do-credito-consignado-bate-recorde-e-supera-r-440-bi-29062022>. Acesso em: 15 mai 2022.

VITÓRIA, Dayres. Idosos e a Tecnologia Digital: adaptar ou excluir. Puc-SP, Age-MT. 24 set. 2021. Disponível em: <https://agemt.pucsp.br/noticias/idosos-e-tecnologia-digital-adaptar-ou-excluir>. Acesso em 09 out. 2023.