



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE DIREITO – UNIDADE SANTA RITA
COORDENAÇÃO DE MONOGRAFIAS**

CARLA DE FREITAS SOUSA

**EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDADOS: A VULNERABILIDADE DOS
BENEFICIÁRIOS IDOSOS E A NECESSIDADE DE PROTEÇÃO DE DADOS E
COMPLIANCE NO ÂMBITO DO INSS E DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

SANTA RITA – PB

2025

CARLA DE FREITAS SOUSA

EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDADOS: A VULNERABILIDADE DOS BENEFICIÁRIOS IDOSOS E A NECESSIDADE DE PROTEÇÃO DE DADOS E COMPLIANCE NO ÂMBITO DO INSS E DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito da Unidade Santa Rita, do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba, como exigência parcial para a obtenção do título de Bacharela em Ciências Jurídicas.

Orientador(a): Me. Guthemberg Cardoso Agra de Castro

SANTA RITA – PB

2025

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S725e Sousa, Carla de Freitas.

Empréstimos consignados fraudados: a vulnerabilidade dos beneficiários idosos e a necessidade de proteção de dados e compliance no âmbito do INSS e das instituições financeiras / Carla de Freitas Sousa. - Santa Rita, 2025.

73 f. : il.

Orientação: Guthemberg Cardoso Agra de Castro.
TCC (Graduação) - UFPB/CCJ/DCJ-SANTA RITA.

1. Empréstimo consignado. 2. Fraude. 3. Idosos. 4. Hipervulnerabilidade. 5. Proteção de dados. 6. LGPD. 7. Compliance. I. Castro, Guthemberg Cardoso Agra de. II. Título.

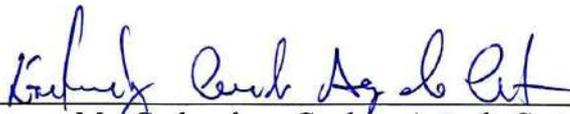
UFPB/DCJ/CCJ-SANTARITA

CDU 34

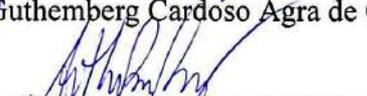


ATA DE DEFESA PÚBLICA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

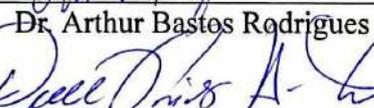
Ao vigésimo segundo dia do mês de Abril do ano de dois mil e vinte e cinco, realizou-se a sessão de Defesa Pública do Trabalho de Conclusão do Curso de Direito intitulado “Empréstimos consignados fraudados: a vulnerabilidade dos beneficiários idosos e a necessidade de proteção de dados e compliance no âmbito do INSS e das instituições financeiras”, do(a) discente(a) **CARLA DE FREITAS SOUSA**, sob orientação do(a) professor(a) Me. Guthemberg Cardoso Agra de Castro. Após apresentação oral pelo(a) discente e a arguição dos membros avaliadores, a Banca Examinadora se reuniu reservadamente e decidiu emitir parecer favorável à APROVAÇÃO, de acordo com o art. 33, da Resolução CCGD/02/2013, com base na média final de 100 (DEZ). Após aprovada por todos os presentes, esta ata segue assinada pelos membros da Banca Examinadora.



Me. Guthemberg Cardoso Agra de Castro



Dr. Arthur Bastos Rodrigues



Dr. Demétrius Almeida Leão

Dedico este trabalho de conclusão de curso à
minha mãe, Francisca Faustina de Freitas
Sousa, ao meu pai, Carlito Teodoro de Sousa,
aos meus irmãos Carlito Teodoro de Sousa
Júnior e Fabrício de Freitas Sousa, e ao meu
esposo Hugo Gabrihel Lima de Andrade.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por toda a força e por me manter firme durante esta longa caminhada, não me deixando desistir. Estendo os meus agradecimentos ao meu esposo, Hugo Gabrihel Lima de Andrade, por todo o apoio que foi concedido ao longo desta escrita.

Agradeço também aos meus pais, Francisca Faustina de Freitas Sousa e Carlito Teodoro de Sousa, por todo o apoio ao longo da minha vida. Não posso esquecer de deixar meus sinceros agradecimentos à minha tia Maria de Lourdes Vieira, que tanto me apoiou ao longo de toda a caminhada acadêmica. O mesmo digo sobre meus irmãos, Carlito Teodoro de Sousa Júnior e Fabrício de Freitas Sousa e todos os meus familiares.

Também estendo meus agradecimentos à minha sogra Valdenira da Silva Lima, aos amigos e colegas de trabalho da Procuradoria Geral do Estado da Paraíba, e dos escritórios Thiago Urquiza Advogados e Alencar Advocacia. Igualmente aos meus amigos da Faculdade de Direito, e a todos os meus professores.

Outrossim, agradeço ao meu orientador, Me. Guthemberg Cardoso Agra de Castro, que mesmo diante de um cenário complicado, não hesitou em me ajudar, para que fosse possível o cumprimento desta que será minha última atividade acadêmica como graduanda do Departamento de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba.

Por fim, faço desta escrita uma homenagem ao professor Dr. Renato de Almeida Oliveira Muçouçah, *in memoriam*, que tão prematuramente deixou a comunidade acadêmica, mas conosco está presente por meio de seus feitos enquanto jurista.

RESUMO

A presente pesquisa tem a finalidade de analisar as fraudes nos empréstimos consignados contra pessoas idosas, apresentando a proteção de dados pessoais como solução para o enfrentamento dessa prática. Para tanto, partiu-se da proposição de que, ao mesmo tempo que trouxe facilidade na contratação e velocidade nos serviços, o avanço das tecnologias expôs os idosos beneficiários do INSS a novos riscos sociais. Com base nisso, procurou-se averiguar como a centralização de informações no Portal Meu INSS, a precariedade dos mecanismos de autenticação e a deficiência da atuação do Poder Público e das instituições financeiras favorecem a ocorrência de vícios de consentimento, em especial os que dizem respeito às contratações sem o conhecimento dos usuários. Realizou-se um estudo qualitativo e exploratório, baseado na visitação bibliográfica e na análise da legislação e da jurisprudência sobre o tema. A estrutura do trabalho foi organizada para apresentar a evolução do empréstimo consignado e suas conexões com o Sistema Financeiro Nacional, discorrer sobre a vulnerabilidade das pessoas idosas, com enfoque à hipervulnerabilidade consumerista, o que inclui o crédito consignado, e destacar a proteção de dados pessoais como meio jurídico de combate às fraudes, sobretudo com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e no papel da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, junto à adoção de práticas de *compliance*. Observou-se que, embora exista um arcabouço normativo de proteção da população idosa e de defesa do consumidor, há evidente dificuldade de conectar a teoria à prática, o que se comunica com a ausência de procedimentos de *compliance* por parte de instituições privadas e públicas, a partir do que surgem espaços para o cometimento frequente de fraudes. Como conclusão, aponta-se a necessidade vital de aprimoramento das práticas de segurança de informação e da atuação do Estado no atendimento à população idosa em um mundo cada vez mais digital.

Palavras-chave: Empréstimo consignado. Fraude. Idosos. Hipervulnerabilidade. Proteção de dados. LGPD. Compliance.

ABSTRACT

This research aims to analyze fraud in payroll loans committed against elderly individuals, presenting the protection of personal data as a solution to address this issue. The study is based on the premise that, while technological advances have facilitated service delivery and streamlined loan contracting processes, they have also exposed elderly INSS beneficiaries to new social risks. In this context, the research investigates how the centralization of information in the “Meu INSS” portal, the fragility of authentication mechanisms, and the ineffective performance of public authorities and financial institutions contribute to consent vices, especially in contracts entered into without the users’ knowledge. A qualitative and exploratory study was conducted, based on bibliographic research and the analysis of legislation and jurisprudence related to the topic. The structure of the work was organized to present the evolution of payroll loans and their connection to the Brazilian Financial System, to discuss the vulnerability of the elderly with a focus on consumer-related hypervulnerability—including issues related to payroll loans—and to highlight the protection of personal data as a legal mechanism to combat fraud, particularly based on the General Data Protection Law and the role of the National Data Protection Authority, along with the adoption of compliance practices. It was found that, despite the existence of a normative framework for the protection of the elderly and consumer rights, there is a clear difficulty in bridging theory and practice, especially due to the lack of compliance procedures within public and private institutions, which opens space for frequent fraudulent conduct. As a conclusion, the study points to the urgent need to improve information security practices and strengthen the State’s role in supporting the elderly population in an increasingly digital world.

Keywords: Payroll loan. Fraud. Elderly. Hypervulnerability. Data protection. LGPD. Compliance.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	12
2.1 A complexidade do Sistema Financeiro Nacional	14
2.2 Facilidade na contratação e o aumento de fraudes em empréstimos consignados	17
2.3 Portal Meu INSS: armazenador de dados ou um facilitador para seus vazamentos?	22
2.4 As funções atribuídas ao INSS e a Dataprev no tocante aos empréstimos consignados.....	24
3 VULNERABILIDADE DO IDOSO E SUA SUSCETIBILIDADE A EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDADOS	26
3.1 Vulnerabilidade do idoso no ordenamento jurídico brasileiro	30
3.1.1 A hipervulnerabilidade da pessoa idosa no mercado de consumo ...	32
3.2 Hipervulnerabilidade da pessoa idosa e empréstimos consignados fraudados à luz da jurisprudência.....	35
3.3 Mecanismos extrajudiciais de atendimento aos idosos vítimas de fraudes em empréstimos consignados	46
4 PROTEÇÃO DE DADOS E EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS ..	48
4.1 A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) como instrumento de proteção	50
4.2 A atuação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) como instrumento de proteção e fiscalização.....	53
4.3 Compliance na proteção contra fraudes em empréstimos consignados	56
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
REFERÊNCIAS	63

1. INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico vem contribuindo para o desenvolvimento da sociedade, sobretudo no que diz respeito à velocidade e ao conforto nas interações. Com efeito, as relações interpessoais e até mesmo as movimentações financeiras ganharam novos contornos, com mais celeridade e menos barreiras. No entanto, esta realidade não é absolutamente positiva. Ao mesmo tempo em que a modernização trouxe facilidades, foi acompanhada de fragilidades que prejudicam determinados grupos.

Os idosos, em especial os titulares de benefícios junto ao INSS, compõem um desses grupos, sendo uma parcela da população reconhecidamente vulnerável. Tal recorte da sociedade, por todo o seu contexto sociocultural e socioeconômico, acaba sendo vítima de falhas no manejo e no compartilhamento de dados pessoais, entre elas no que tange à contratação de empréstimos consignados. A facilidade na contratação do crédito nessas condições, viabilizada por informações constantes do Portal Meu INSS, tem aberto margem para o cometimento de fraudes, acarretando prejuízos econômicos e danos à dignidade dos anciãos.

O presente trabalho de pesquisa pretende promover uma discussão sobre as fraudes em empréstimos consignados, concedendo à proteção de dados pessoais o papel de protagonista na defesa dos longevos, e evidenciando, nesta senda, sua hipervulnerabilidade diante do avanço das tecnologias e da escassez de medidas adotadas pelo Poder Público. Para tanto, analisar-se-á o empréstimo consignado como ferramenta de crédito usada por beneficiários, cuja legislação pertinente, ainda que garanta o direito por força normativa, evidencia lacunas quanto à proteção das informações sensíveis.

Com isso, surge a problemática a ser tratada, que consiste no seguinte questionamento: seria a atual política de proteção de dados pessoais capaz de coibir a prática de vícios de consentimento de pessoas idosas na contratação de empréstimos consignados? A resposta dessa indagação depende do desenvolvimento dos objetivos da pesquisa ora desenvolvida. Destarte, configura-se como objetivo geral investigar o papel da proteção de dados como solução às fraudes na contratação de crédito consignado para idosos. Além disso, a presente pesquisa tem como objetivos específicos discorrer sobre os primórdios da regulamentação do empréstimo consignado e sua evolução normativa ao longo do tempo; demonstrar a hipervulnerabilidade dos anciãos na adesão ao crédito consignado, condição ainda mais acentuada no contexto digital; inserir e explicar o papel do INSS e da Dataprev no procedimento dos empréstimos consignados, observando os mecanismos de segurança por eles adotados; e apresentar, com

base na legislação vigente, atalhos que permitem salvaguardar os dados pessoais desse grupo, como é a *compliance*.

Falar sobre esse assunto é extremamente relevante, sobretudo em um cenário de envelhecimento da população brasileira e de aumento nos casos envolvendo empréstimos não autorizados pelos idosos. Diante disso, a presente pesquisa visa contribuir para a melhoria das políticas públicas tocantes à proteção de dados, e para o fortalecimento da conversa entre normas de proteção ao consumidor, disposições previdenciárias, e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A metodologia usada para a presente pesquisa é exploratória e qualitativa, voltada à análise bibliográfica, documental e jurisprudencial. Nesse contexto, foram objeto de análise produções doutrinárias, atributos legais, deliberações judiciais e relatórios condizentes à administração pública e privada, a fim de, amplamente, delinear uma visão crítica e extensa, na tentativa de conectar, provocativamente, a lei posta à aplicação prática, e observar como isso fomenta a ocorrência de vícios de consentimento contra as pessoas idosas no tocante aos empréstimos consignados.

Estrategicamente, este trabalho será dividido em três capítulos. O primeiro deles pretende conceituar e contextualizar o empréstimo consignado, destacar a facilidade de sua contratação em meio à complexidade do Sistema Financeiro Nacional, apresentar o Portal Meu INSS como uma ferramenta primordial para a adesão ao crédito consignado, ao mesmo tempo em que é uma presa fácil para vazamentos de dados, e discorrer sobre o papel do INSS e da Dataprev no armazenamento de dados no procedimento da concessão de crédito.

Além disso, o segundo capítulo deseja averiguar, à luz da legislação e da jurisprudência, a vulnerabilidade dos idosos e como ela se torna hipervulnerabilidade ao se comunicar com o contexto consumerista, caso dos empréstimos consignados, versando, também, sobre medidas extrajudiciais para a mitigação da problemática das fraudes.

Finalmente, o terceiro capítulo tem a intenção de apresentar a proteção de dados como ferramenta de redução ou extinção das práticas ilícitas existentes nos empréstimos consignados fraudados, trazendo à tona aspectos presentes na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, o papel da Autoridade Nacional de Proteção de Dados na prevenção de falhas no tratamento de dados, e o *compliance* como um caminho preventivo e combativo para o cometimento de vícios.

2. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

O empréstimo consignado é o meio pelo qual um agente deficitário, expressando sua vontade, obtém de um agente superavitário, através de uma instituição financeira intermediária, quantias em dinheiro de seu interesse obrigando-se, em contrapartida, a pagar os valores obtidos somados a juros, a serem descontados direto de sua folha de pagamento mensal. Esses descontos justificam o fato de as taxas de juros dessa modalidade de crédito serem baixas, uma vez que os riscos de inadimplência são praticamente nulos (FERNANDES JUNIOR, 2009).

No Brasil, o empréstimo consignado passou a ser regulamentado em 17 de setembro de 2003, com a edição da Medida Provisória nº 130, que veio a ser convertida na Lei nº 10.820, de dezembro do mesmo ano. Inicialmente, tal dispositivo apenas previa de forma genérica que os aposentados e pensionistas do INSS contraentes poderiam autorizar os descontos, desde que fossem respeitadas as condições fixadas pelo INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), conforme estabelecia o seu artigo 6º (BRASIL, 2003).

Posteriormente, a Lei nº 10.953/2004 alterou o mencionado artigo 6º da Lei nº 10.820/2003, passando a permitir expressamente tanto que a Autarquia Previdenciária realize o desconto automático das parcelas de empréstimos consignados ofertados a aposentados e pensionistas do INSS, quanto que as instituições financeiras responsáveis pelo pagamento dos benefícios façam a retenção desses valores, desde que tenha a autorização dos beneficiários de forma expressa em contrato (BRASIL, 2003).

Anos depois, a Lei nº 13.172/2015, originada a partir da Medida Provisória nº 681/2015, alterou novamente o artigo 6º da Lei nº 10.820/2003, permitindo a realização do desconto direto na folha de pagamento dos benefícios também em relação aos cartões de créditos fornecidos pelas instituições financeiras, desde que houvesse o consentimento expresso dos beneficiários, em contrato, com atenção as normas estabelecidas pelo INSS (BRASIL, 2003).

Em seguida, com a edição da Medida Provisória nº 1.106/2022, convertida na Lei nº 14.431/2022, o artigo 6º da Lei nº 10.820/2003 foi alterado para ampliar o rol de beneficiários do INSS que poderiam autorizar o desconto das parcelas mensais referente a empréstimos consignados. A partir dessa mudança, aqueles que recebessem o Benefício de Prestação Continuada (BPC) passariam a poder autorizar esse tipo de desconto, assim como já ocorria com os aposentados e pensionistas da Previdência Social (BRASIL, 2003).

A mencionada medida representou uma evolução socioeconômica no país, passando a permitir a concessão dessa modalidade de crédito a pessoas comprovadamente mais vulneráveis que recebessem benefícios assistenciais. Essa vulnerabilidade é evidente da análise dos

requisitos exigidos para a concessão do Benefício de Prestação Continuada, estando esses elencados no artigo 20 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 (Lei Orgânica da Assistência Social). Segundo o dispositivo mencionado, trata-se de um benefício pago mensalmente no valor de um salário-mínimo, destinado à pessoa com deficiência e ao idoso a partir dos 65 (sessenta e cinco) anos de idade, desde que comprove a incapacidade de prover a sua própria subsistência e a impossibilidade de ser amparado financeiramente por um membro de sua família (BRASIL, 1993).

Ademais, observa-se que diferentes percentuais de descontos podem ser aplicados a depender da natureza do benefício. Consoante o §5º-A do artigo 6º da Lei nº 10.820/2003, os beneficiários do BPC podem comprometer até 35% (trinta e cinco por cento) do seu benefício assistencial com descontos para o pagamento das parcelas de empréstimos consignados. Desse total, 30% (trinta por cento) podem ser destinados a empréstimos, enquanto os 5% (cinco por cento) restantes ficam reservados para a quitação de dívidas oriundas de resgates realizados em cartões de crédito consignados ou cartões de benefícios (BRASIL, 2003).

Por outro lado, nos termos do §5º do artigo 6º da mesma lei, podem ser comprometidos até 45% (quarenta e cinco por cento) dos valores referentes aos benefícios previdenciários titularizados pelos aposentados e pensionistas do INSS. Dessa porcentagem, 35% (trinta e cinco por cento) podem ser destinados ao pagamento de empréstimos consignados e os 10% (dez por cento) remanescentes podem ser divididos em duas partes, 5% (cinco por cento) para quitar dívidas contraídas com cartões de crédito consignados e 5% (cinco por cento) para dívidas realizadas nos cartões de benefícios (BRASIL, 2003).

Essa porcentagem demonstra-se muito elevada, ensejando muitas vezes no endividamento dos idosos, e conseqüentemente, afetando a qualidade de vida dessas pessoas, tendo em vista o comprometimento da sua renda mensal, reservada a atender as necessidades básicas imprescindíveis a sua subsistência e qualidade de vida (BRITO; OLIVEIRA; GONÇALVES, 2024).

Fixados os parâmetros gerais do empréstimo consignado, convém expor o ponto central da presente pesquisa. Em que pese essa espécie de crédito ser firmada por meio de contrato, alicerce que deve expressar a vontade das partes através de uma relação jurídica bilateral, calcada em boa fé, nota-se um exponencial crescimento no número de ações distribuídas perante o Poder Judiciário, versando sobre empréstimos consignados sem a autorização dos supostos contraentes idosos. No geral, uma coisa em comum há entre os pleiteantes: todos têm seus dados armazenados no Portal Meu INSS, gerando questionamentos sobre as formas de *compliance* e proteção de dados aplicadas pela Autarquia Previdenciária.

Ademais, outras características são comuns a maioria dos pleiteantes: a faixa etária, o seu índice de escolaridade e o contexto socioeconômico no qual estão inseridos. Tais situações invocam triste panorama do cenário brasileiro, expondo os idosos a alto grau de complexidade institucional e a baixa desenvoltura com relação as tecnologias, colocando-os em risco iminente de fraudes e deturpação de sua vontade.

Um fator que contribui para essas ocorrências é a facilidade no processo de contratação dessa modalidade de crédito e a falta de familiaridade da maioria dos idosos com a tecnologia, o que veremos mais detalhadamente a seguir.

Nesse sentido, nota-se que a legislação brasileira conferiu ao INSS o poder garantidor do fomento das instituições financeiras que tocam aos empréstimos consignados. Contudo, a concessão dessa modalidade de crédito não ocorre de forma isolada, pois depende do funcionamento do Sistema Financeiro Nacional (SFN), responsável por estruturar e supervisionar as operações financeiras no país, como será abordado no tópico a seguir.

2.1. A complexidade do Sistema Financeiro Nacional

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é a união entre instituições e organizações responsáveis por intermediar e regular o funcionamento das atividades financeiras no país. O seu objetivo principal é assegurar que a moeda circule de forma fluida na sociedade, visando que os proventos sejam transferidos daqueles que possuem maior para os que possuem menor aquisição econômica, na tentativa de tornar possível a equidade e o equilíbrio da economia (CARDOSO, 2012).

Antes de retratar o surgimento e a estruturação do SFN no que toca a concessão de crédito, é fundamental explorar o seu ponto inicial. Para isso, será feito um paralelo entre o seu percurso histórico e a sua criação.

No início da regência de Dom João VI, o Brasil enfrentava escassez de moedas metálicas e carecia de um sistema estruturado para regular as suas transações financeiras, na época, as negociações eram realizadas por meio de escambo. Com o passar dos anos, após a percepção de que essa modalidade de troca de produtos e mercadorias estaria a dificultar a regulação da economia e a arrecadação de tributos, a Coroa Portuguesa reconheceu a necessidade de criação de uma nova abordagem econômica. Diante disso, em 1808 instituiu o Banco do Brasil, primeira instituição bancária do país e embrião do SFN, que inicialmente tinha o papel de emitir cédulas para a circulação no território nacional, de forma a facilitar as

transações financeiras e a arrecadação de tributos pela realza (VIERIA; PEREIRA; PEREIRA 2012).

Ocorre que com a volta de Dom João VI a Portugal, no ano de 1821, o banco ficou em situação precária, pois a maioria dos proventos que o compunham fora levada, o que contribuiu para o fim da instituição no ano de 1829. Com isso, as moedas que antes eram expedidas pelo Banco do Brasil deixaram de ser produzidas, ao passo que o Tesouro Nacional assumiu a responsabilidade por expedir as cédulas no país. Esse cenário contribuiu para o surgimento das instituições financeiras encarregadas por armazenar capital e oferecê-los em forma de crédito (VIERIA; PEREIRA; PEREIRA, 2012).

Até que o SFN fosse regulamentado no ano de 1964, a regulamentação das transações financeiras, públicas e privadas era de responsabilidade do Ministério da Fazenda, do Banco do Brasil, que veio a ser reestruturado novamente no ano de 1906, e da Superintendência da Moeda e do Crédito (SUMOC), que atuava em conjunto com o Banco do Brasil na regulação monetária e creditícia do país (VIERIA; PEREIRA; PEREIRA, 2012).

Com o passar dos anos, foi instituída a Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, criada para regulamentar o SFN. Essa legislação trouxe o SFN como forma de reestruturar a economia. Nesse momento, foram criados dois órgãos normativos integrantes do SFN: o Conselho Monetário Nacional (CMN) e o Banco Central do Brasil (BACEN), importantes instituições, que passaram a supervisionar e organizar o funcionamento das entidades financeiras nos setores público e privado (SILVA *et al.*, 2016).

Para melhor compreensão, é importante conceituar as funcionalidades dessas duas importantes instituições reguladoras das oferendas de crédito. Enquanto o CMN possui a função de criar normas para regulação do controle da inflação, da emissão e gestão da moeda, do crédito e das transações cambiais, no intuito de promover o desenvolvimento econômico do país e garantir o equilíbrio entre a economia e a coletividade, o BACEN, por sua vez, é responsável por fiscalizar o cumprimento das normas implementadas pelo CMN, atuando como supervisor das instituições financeiras, de forma a garantir que a moeda nacional não perca o seu valor, o que envolve a gestão de sua circulação, a sua emissão e o controle inflacionário (SILVA *et al.*, 2016).

Além do CMN e do BACEN, existem outras instituições que compõem o SFN, robusto e complexo. Segundo Ronaldo Presente, o SFN é dividido em três subsistemas: o normativo, formado pelo CMN, Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e Conselho Nacional da Previdência Complementar (CNPC), responsáveis por estabelecer diretrizes e regular o sistema para o desenvolvimento econômico em equilíbrio com o bem-estar da coletividade; o supervisor

formado pelo BACEN, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e Superintendência Nacional de Pesquisa Complementar (PREVIC), encarregados de fiscalizar a aplicação das normas; e o operador, formado pelas instituições financeiras, bolsa de valores, sociedades seguradoras e de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e entidades fechadas de previdência complementar, que em suma, abrange as instituições intermediadoras das transações financeiras (PRESENTE, 2019).

No que toca a concessão de empréstimos consignados, faz-se imprescindível tratar na presente pesquisa de três das importantes instituições que compõe o SFN, são elas: o CMN, o BACEN e as instituições financeiras. Como as duas primeiras foram discutidas anteriormente, serão explanadas a seguir apenas as instituições financeiras.

De acordo com informações publicadas pelo Banco Central do Brasil, as instituições financeiras são intermediárias interligadas entre si, que atuam no armazenamento de recursos dos superavitários e na concessão desses valores em forma de empréstimos para os tomadores. As suas atividades devem ser fiscalizadas pelo BACEN, que apura a plenitude da aplicação das normas estabelecidas pelo CMN (BANCO CENTRAL DO BRASIL, s.d).

Fato de extrema relevância para essa pesquisa, é que ferramentas tecnológicas cada vez mais tem ganhado espaço no meio social. Como consequência dessa evolução, o CMN e o BACEN, implementaram ao SFN, por meio da Resolução nº 86, de 14 de abril de 2021, o denominado *Open Banking*, cuja tradução em português significa “*sistema financeiro aberto*”. Esse sistema permite que as instituições financeiras compartilhem entre si os dados pessoais de seus clientes, desde que autorizadas. O seu objetivo é fomentar a economia, promovendo a maior concorrência e, conseqüentemente, a possibilidade de redução das taxas de juros entre elas, para que mais créditos possam ser ofertados aos consumidores (OLIVEIRA; SILVA; ANDRADE, 2023).

Embora o *Open Banking* proporcione diversas vantagens, como a facilidade na contratação de empréstimos, essa inovação também pode aumentar os riscos de vazamento de dados, que podem ser acessados indevidamente para a prática de atos ilícitos, como são os casos de fraudes em empréstimos consignados (IZZO, 2022).

Como o *Open Banking* permite o compartilhamento de dados pessoais de forma virtual, ambiente propício aos seus vazamentos de forma acelerada, é necessária a máxima atenção das instituições financeiras no tratamento dos dados pessoais de seus clientes, observando não apenas as diretrizes estabelecidas pelo CMN, mas também as normas estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), em proteção à privacidade de seus titulares (GNOATTO; GARBIN, 2022).

Essa situação requer ainda mais cuidado quando os dados pessoais pertencem a pessoa idosa, que além de em sua maioria possuírem menos habilidades com aparelhos tecnológicos, enfrentam dificuldades para compreender a complexidade do Sistema Financeiro Nacional e as instituições que o integra. Esses fatores os tornam mais vulneráveis a fraudes em empréstimos consignados, uma vez que um simples clique pode permitir que as suas informações pessoais sejam expostas a golpistas.

Nesta senda, imprescindível é debater sobre a facilidade para a contratação de empréstimos, em um cenário em que as ferramentas tecnológicas tem se tornado o principal meio para as contratações.

2.2. Facilidade na contratação e o aumento de fraudes em empréstimos consignados

Ao longo dos anos, a evolução da tecnologia trouxe inúmeras facilidades. A internet, em especial, tornou-se indispensável para diversos setores da sociedade, impulsionando o desenvolvimento das atividades laborais, lúdicas, econômicas e de telecomunicação. Contudo, esse avanço fez emergir novas ameaças e favoreceu as práticas abusivas no meio virtual (PEDROSO; ROCHA, 2023).

Em relação a contratação de empréstimos consignados não poderia ser diferente, a internet veio para simplificar o procedimento. Anteriormente, a sua obtenção exigia várias etapas, incluindo o deslocamento do contraente até uma agência bancária para fornecer a documentação necessária e assinar o contrato de forma presencial. Com o passar dos anos, houve a implementação das ferramentas digitais nesse setor, e a análise que antes demorava dias até a sua aprovação, passou a ser concluída em questão de minutos (OSVALDO, 2025).

Por outro lado, essa facilidade também trouxe desafios, especialmente no que se refere a concessão do crédito de forma fraudulenta. A possibilidade de firmar contratos virtualmente, sem a necessidade de deslocamento até a agência bancária credora, tem resultado em muitos casos de empréstimos consignados concedidos sem a prévia autorização do contratante. Destarte, os beneficiários do INSS, especialmente os idosos, são lesados sem perceber, tomando conhecimento da fraude apenas após o início dos descontos mensais de seus benefícios (PEREIRA, 2022).

Em alguns casos as fraudes sequer são percebidas ou são identificadas somente após um longo período, especialmente quando o beneficiário contratou empréstimo consignado de forma verídica em momento anterior. Isso ocorre porque o saldo devedor é dividido em muitas parcelas, fazendo com que os descontos mensais sejam menores, resultando em muitas

contratações fraudulentas sem a percepção do beneficiário. Embora pequenas, essas deduções comprometem a renda dos beneficiários, sobretudo daqueles que recebem um salário-mínimo, dificultando a manutenção de seu sustento e o de sua família (MOREY; AGUIAR; GOMES, 2022).

Dessa forma, visível é que a crescente dependência da sociedade a internet para a execução de suas transações financeiras e a intensa coleta de dados pessoais, como consequência da era digital, tem colocado em risco a segurança dos brasileiros, que frequentemente estão expostos a fraudes e a ameaças digitais (GUIMARÃES, 2024).

De fato, evitar o deslocamento até a agência bancária credora, especialmente quando se fala sobre pessoas com idades avançadas, em que sair de sua residência, muitas vezes pode representar um desafio, seja por limitações de mobilidade ou condições de saúde, torna a contratação dos empréstimos consignados de forma totalmente virtual mais fácil. No entanto, o mundo digital viabiliza a ocorrência de fraudes, principalmente para aqueles mais vulneráveis, que é o caso dos idosos, fazendo-se necessária, portanto, a averiguação da validade da assinatura que consta no contrato de empréstimo consignado quando contraído por meio da internet com a utilização da identidade dessas pessoas.

Isso porque a comercialização de dados pessoais e de assinatura digital, por empresas que fornecem os dados de seus clientes tem se tornado uma prática frequente, possibilitando que os fraudadores entrem em ação. Com o avanço das ferramentas digitais, os golpistas passaram a extrair as assinaturas de documentos legítimos para lançarem nos contratos de concessão de empréstimos consignados. Além disso, com a simples apresentação de fotografia da vítima, conseguem falsificar a sua assinatura biométrica facial (SILVA, 2023).

Diante desse cenário, passou a tramitar no Congresso Nacional o Projeto de Lei nº 46/2024, criado pela Deputada Federal do Estado de Goiás, Flávia Morais, que pretende exigir a assinatura na forma física para a contratação de empréstimos consignados direcionados aos idosos, para quando as solicitações ocorrerem de forma virtual (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2024).

O mencionado Projeto de Lei culminou na audiência pública realizada em 03 de julho de 2024, na Câmara dos Deputados, coordenada pela Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, fazendo aflorar pontos de vistas distintos: enquanto alguns participantes expressaram que a medida disposta no projeto é um mecanismo de proteção contra as fraudes que são ocasionadas aos idosos, que somente crescem, outros entenderam que manter a assinatura digital, seria um facilitador para que os anciãos possam ter acesso aos empréstimos consignados (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2024).

A partir da análise da problemática do crescimento no número de fraudes em empréstimos consignados que são cometidas contra os idosos, o Projeto de Lei nº 46/2024, se mostra como uma oportunidade de minimizar os riscos dessas fraudes e, conseqüentemente, evitar a concessão de créditos sem a autorização do beneficiário, pois a exigência de comparecimento a agência dificultaria a falsificação de assinaturas por terceiros.

Nesse sentido, é importante mencionar a existência da Lei Estadual nº 12.027, de 26 de agosto de 2021, instituída no Estado da Paraíba, que tem o objetivo de proteger a população idosa contra fraudes, dentre essas a relativa a empréstimos consignados, como disposto no seu artigo 1º, e por outro lado, oferecer conhecimento mais detalhado a essas pessoas das cláusulas existentes nos contratos de concessão quando concedidos de forma virtual. Essa legislação determina que nos casos em que os contratos forem firmados por meio das ferramentas virtuais, as instituições financeiras devem coletar as assinaturas dos idosos de forma presencial (PARAÍBA, 2021).

A mencionada lei foi objeto da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 7027, movida pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro (CONSIF), em 12 de novembro de 2021. A CONSIF alegou violação aos artigos 21, inciso VIII e 22, incisos I e VII, ambos da Constituição Federal de 1988, sustentando que a legislação estadual estaria tratando sobre política de crédito e supervisão das operações financeiras, cuja matéria seria de competência privativa da União. Além disso, levantou que a exigência de assinatura física nos contratos de empréstimos consignados consistiria em tratamento discriminatório aos idosos. Contudo, ao julgar o caso, o Supremo Tribunal Federal decidiu pela constitucionalidade da legislação estadual, reconhecendo a sua pertinência na defesa dos direitos dos consumidores idosos e, ao considerar o seu contexto social, reafirmou a competência concorrente dos Estados para legislarem sobre direito do consumidor e sustentou que a norma não restringe a liberdade de contratação dos idosos, mas inclui a busca por protegê-los de fraudes, impulsionando a maior segurança e transparência nas transações financeiras (BRASIL, STF, 2022).

Dessarte, da análise do PL 46/2024, atualmente em tramitação no Congresso Nacional, e da promulgação da Lei Estadual nº 12.027/2021, cuja constitucionalidade foi reconhecida pela Corte Suprema, não restam dúvidas de que o aumento dos empréstimos consignados fraudados, que atingem os idosos beneficiários da Previdência Social, está diretamente relacionado à facilidade na contratação dessa modalidade de crédito. Essa facilidade vem viabilizando as práticas dos golpistas, que, por meio das ferramentas tecnológicas, conseguem o que tanto almejam, que é obter vantagem financeira de forma ilícita. Tal problemática é real, atual e preocupante, afetando a vida de muitas pessoas idosas, as quais nos termos da legislação

brasileira, merecem maior cuidado e atenção do Estado, da sociedade e das demais instituições, tema que será aprofundado nos capítulos subsequentes.

Vale ressaltar que a população idosa é a parcela mais atingida pelos golpes financeiros, em razão de, em sua maioria, enfrentarem dificuldades no manuseio das ferramentas tecnológicas. Isso se deve ao fato de terem crescido em um contexto sem acesso a dispositivos digitais, fator que dificulta a sua adaptação a esse novo cenário (NASCIMENTO; FÉLIX, 2023).

Nesse sentido, o avanço tecnológico não trouxe apenas benefícios, mas também acarretou grandes preocupações no âmbito social e jurídico, exigindo a constante adaptação desses dois setores ao mundo digital, que tem tomado cada vez mais espaço na sociedade, com a sua expansão acelerada. Assim, vê-se que por ser uma grande portadora de dados pessoais e acessível a todos, a internet fomentou o vazamento e, conseqüentemente, o aumento de condutas ilícitas voltadas a obtenção indevida de vantagens financeiras com a utilização de dados alheios por golpistas. Essa situação foi destacada pelo presidente do Sindicato Nacional dos Aposentados, Pensionistas e Idosos (Sindnapi), ao expor a apuração estatística realizada pelo governo federal, no período entre janeiro e setembro de 2024, em relação ao número de ocorrência de fraudes financeiras praticadas contra os aposentados, detectando mais de 18.000 (dezoito mil) denúncias. (CAVALO, 2025)

Um outro facilitador para a contratação foi a alteração de dispositivo da Instrução Normativa nº 138/2022, que anteriormente estabelecia, em seu artigo 8º, §1º, a vedação automática para a contratação de empréstimo consignado, durante 90 (noventa) dias, contados a partir da aprovação de benefício previdenciário, ainda que a oferta viesse da instituição bancária responsável pelo pagamento, tendo sido tal dispositivo flexibilizado pela Instrução Normativa nº 172, que entrou em vigor em 01 de janeiro de 2025, quando o mencionado dispositivo passou a dispor que seria possível aos beneficiários contratar empréstimos consignados dentro do prazo supracitado, desde que na instituição financeira responsável pelo pagamento de seu benefício previdenciário. (BRASIL, 2024)

É importante ressaltar que de acordo com o site do governo, há uma ferramenta no próprio Portal Meu INSS, que pode ser acionada pelos beneficiários para a realização de bloqueio da opção de contratação de empréstimos consignados, o que parece ser um meio de proteção para coibir os empréstimos fraudados. (BRASIL, 2025)

No entanto, o uso da Plataforma Meu INSS exige o manuseio de aparelhos digitais, fato que representa um desafio a ser enfrentado, especialmente, pela pessoa idosa que não possui familiaridade com as ferramentas tecnológicas. Nesse sentido, um estudo coordenado por

estudantes da Universidade de Brasília, realizado em 2021, analisou os impactos da implementação da Plataforma Meu INSS na vida dos idosos, com base em levantamentos estatísticos. Os resultados indicaram que a adaptação ao novo sistema representa um obstáculo para relevante parcela da população idosa. Na pesquisa foram entrevistados 15 (quinze) idosos, dos quais 7 (sete) relataram dificuldades para acessar a plataforma. Ainda que a maioria possuísse nível de escolaridade elevado, pois 11 (onze) dos entrevistados haviam concluído o ensino superior, 2 (dois) tinham o superior incompleto e 2 (dois) possuíam o ensino médio completo, os desafios para a utilização do sistema ficou evidente (VIEIRA; FARIAS, 2022).

Além disso, outro ponto desafiador é que o Portal Meu INSS facilmente pode ser acessado por terceiros que não o seu titular, bastando apenas o CPF e a senha do cadastro. Essa situação traz grandes inseguranças aos seus usuários, tendo em vista que com o uso de aparelhos digitais, golpistas encontram maneiras de invadir a plataforma, não apenas para desbloquear a opção de contratação de empréstimos consignados, mas também para obter os dados necessários para contratá-los de forma fraudulenta, com o intuito de obter vantagens financeiras indevidas.

Nesse contexto, uma reportagem do *Fantástico* revelou que golpistas obtêm dados pessoais de beneficiários do INSS para a comercialização ilegal, atuando em conjunto com funcionários do próprio Instituto. Esses dados comercializados são denominados pelos criminosos como “*kit fraude*”, que inclui documentos das vítimas que podem ser utilizados nas contratações de empréstimos consignados realizados de forma fraudulenta. A divulgação expôs que em 2022, as instituições de Proteção e Defesa do Consumidor do Brasil receberam cerca de 57.874 (cinquenta e sete mil, oitocentos e setenta e quatro) denúncias com ao tema, um número exorbitante e preocupante (FANTÁSTICO, 2023).

Reforçando a dimensão da problemática tratada, o aumento das fraudes financeiras praticadas em desfavor dos anciãos foi confirmado por pesquisa da Febraban (Federação Brasileira de Bancos), que apontou um acréscimo de 60% (sessenta por cento) dos ilícitos financeiros cometidos contra a população idosa. Segundo a pesquisa, esse crescimento ocorreu, principalmente, após o período de confinamento decorrente da Covid-19, quando as transações financeiras passaram a depender ainda mais das ferramentas tecnológicas (AGÊNCIA BRASIL, 2020).

Nesse contexto, a estatística evidencia a acentuada vulnerabilidade dos idosos, em especial dos beneficiários do INSS, que estão ainda mais suscetíveis a contratações fraudulentas de empréstimos consignados. Isso porque os dados utilizados para a concessão dessa modalidade de crédito, via de regra, podem ser facilmente obtidos por meio do Portal Meu

INSS. A título de exemplo, as instruções presentes no site oficial da Caixa Econômica Federal indicam que são exigidos apenas documento de identificação, comprovante de residência, dados da conta bancária para o recebimento dos valores do crédito e informações sobre o benefício previdenciário a ser vinculado (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, s.d.).

Questiona-se, portanto, se toda essa facilidade para a contratação e acesso aos dados tem o poder de colocar em risco a integridade dos idosos, que como já mencionado, possuem imensa dificuldade em fazer o uso das plataformas digitais. Assim, imprescindível é a seguinte provocação: a Plataforma Meu INSS é um armazenador de dados ou um facilitador para os seus vazamentos?

2.3. Portal Meu INSS: armazenador de dados ou um facilitador para seus vazamentos?

O Portal Meu INSS, disponível em <https://meu.inss.gov.br/>, foi criado pelo Instituto Nacional do Seguro Social no ano de 2017, com o objetivo inicial de permitir que os cidadãos apresentassem informações e dados pessoais, ambos de forma digital, para a solicitação de benefícios ou requerimento de documentos. Essa medida veio para possibilitar o acompanhamento dos processos administrativos e a análise de pagamento dos benefícios após a sua concessão, com o intuito de reduzir a superlotação nas agências previdenciárias e garantir a celeridade dos serviços prestados (SILVA, 2024).

Com o passar dos anos, o portal passou por diversos aprimoramentos. Atualmente, os serviços também estão disponíveis por meio do aplicativo Meu INSS, que pode ser acessado gratuitamente em qualquer dispositivo tecnológico com conexão à internet. A plataforma oferece diversos serviços eletrônicos aos cidadãos, incluindo a solicitação e obtenção de documentos (GOMES *et al.*, 2024).

Por ser integrado a plataforma Gov.br, o Portal Meu INSS possui conexão com outras plataformas do Governo Federal, o que agiliza o compartilhamento de dados entre o Instituto e outras instituições, facilitando a troca de informações de forma célere e eficiente. Uma novidade relevante é que a senha de acesso ao Meu INSS, que é a mesma utilizada na plataforma Gov.br, pode ser recuperada de forma online. Segundo publicação no site do governo, por meio dos aplicativos dos bancos a que estão vinculados, os usuários podem gerar uma senha provisória, composta por um código de sete dígitos. Após gerar o código, o titular deve adicioná-lo junto ao seu CPF no momento do acesso ao Portal Meu INSS. Em seguida, o sistema redirecionará o usuário para a criação de uma senha permanente dentro da própria plataforma. (BRASIL, 2024)

Nesse sentido, observa-se que o INSS tem um vasto acervo de informações pessoais centralizadas em seu sistema, que por mais que viabilize a eficiência e a celeridade dos serviços prestados pelo Instituto, essa centralização em uma única base de dados representa um grave risco para os seus beneficiários. Isso ocorre porque, em caso de falha no sistema de segurança, um grande número de dados pessoais dos beneficiários pode ser vazado, o que aumenta a possibilidade de sofrerem fraudes financeiras. Tal fato ficou evidente no caso ocorrido em 2022, em que os dados pessoais, como nomes, CPFs, dados bancários, datas de nascimento, números e espécies de benefícios recebidos, de aproximadamente 40 (quarenta) milhões de beneficiários do INSS, foram expostos (AGÊNCIA BRASIL, 2024).

Diante desse cenário, entende-se que é necessário que o INSS, em conjunto com a Dataprev (Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência), pessoa jurídica de direito privado, desenvolvam medidas administrativas eficazes para o reforço da segurança dos dados pessoais dos beneficiários, como forma de inibir os seus vazamentos e, conseqüentemente, afastar o aumento de práticas ilícitas, possíveis de serem realizadas por terceiros que buscam a obtenção de vantagens financeiras, ensejando na contratação de empréstimos consignados sem prévia autorização.

A saber, segundo o seu Código de Conduta Ética, a Dataprev desempenha o papel de armazenar e gerenciar o banco de dados pessoais dos beneficiários da Previdência Social, atuando no tratamento e no processamento de um vasto acervo de informações que estão sob a tutela do INSS. Em suma, a responsabilidade da Dataprev é garantir a segurança dos dados pessoais coletados pela Autarquia Previdenciária, além de atuar na supervisão do repasse mensal dos benefícios previdenciários, preservando a manutenção dos pagamentos (DATAPREV, 2018). É justamente no contexto de falhas cometidas pela Dataprev, que os vazamentos de dados dos beneficiários, para serem incorporadas as bases de dados de diferentes instituições financeiras crescem progressivamente. (SIQUEIRA, 2023)

Por essa ótica, observa-se que embora o Portal Meu INSS tenha como objetivo facilitar aos cidadãos o acesso a solicitação de informações e de benefícios, a precariedade na sua política de segurança faz com os dados de seus usuários, presentes na plataforma, fiquem vulneráveis a vazamentos e, conseqüentemente, a utilização para o cometimento de fraudes. Destaca-se, portanto, a necessidade urgente de implantação de maior rigor no tratamento dessas informações.

Diante desse contexto, é fundamental compreender as atribuições concedidas a Autarquia Federal e a Dataprev no tocante aos empréstimos consignados.

2.4. As funções atribuídas ao INSS e a Dataprev no tocante aos empréstimos consignados

De acordo com o artigo 6º da Lei nº 10.820/2003, o INSS tem a faculdade de estabelecer normas para a regulamentação de concessão dos créditos consignados, a serem observadas no momento da contratação, pelo beneficiário (tomador) e pela instituição financeira (concedente) (BRASIL, 2003).

À luz do mencionado dispositivo, o INSS editou a Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022, que estabelece diretrizes sobre as contratações e as retenções mensais das prestações relativas aos empréstimos contratados, para o abatimento automático na folha de pagamento dos benefícios previdenciários (BRASIL, 2022).

É importante destacar que, a partir da leitura do artigo 2º da IN PRES/ INSS nº 138/2022, é possível delinear os encargos direcionados ao INSS perante os beneficiários e as instituições bancárias, no contexto da concessão de créditos consignados. A Autarquia Previdenciária deve transferir os descontos retidos na folha de pagamento do beneficiário para as instituições financeiras, sem assumir a responsabilidade pela dívida contratada (BRASIL, 2022). Além disso, segundo o artigo 2º, inciso II da Lei 10.820/2003, enquanto houver saldo devedor, deve o INSS assegurar que os pagamentos dos benefícios ocorram na mesma instituição onde o empréstimo foi realizado (BRASIL, 2003).

Adicionalmente, nos termos da Lei nº 10.820/2003, em seu artigo 6º, §1º, inciso I, cabe ao INSS estabelecer as condições indispensáveis para a habilitação das instituições financeiras que desejem realizar as ofertas de empréstimos consignados (BRASIL, 2003).

Conforme o artigo 1º, §1º IN PRES/ INSS nº 138/2022, para conceder os empréstimos, as instituições financeiras devem consolidar junto a Autarquia Previdenciária o Acordo de Cooperação Técnica (ACT), que na forma do artigo 32, §2º, da referida norma, terá durabilidade de 120 (cento e vinte) dias até o início das operações de crédito, sob pena de revogação (BRASIL, 2022).

Ademais, nos termos do artigo 27 da IN PRES/ INSS nº 138/2022, incumbe ao INSS, além de monitorar a habilitação das instituições financeiras por meio de Acordo de Cooperação Técnica (inciso I); realizar publicações no site www.gov.br/inss/ para comunicar os cidadãos sobre os créditos consignados (inciso II); encaminhar os valores descontados das folhas de pagamento de seus beneficiários para as instituições financeiras (inciso III); aconselhá-los a efetuarem as suas reclamações no portal consumidor.gov.br, e caso as suas necessidades não sejam supridas, direcioná-los as instituições de suporte e defesa aos consumidores (inciso IV) e observar com frequência se as instituições financeiras estão cumprindo as suas obrigações

fiscais e as normas estabelecidas no Acordo de Cooperação Técnica, incluindo a forma como são prestados os serviços aos consumidores (BRASIL, 2022).

Além disso, o artigo 1º, §1º, da IN PRES/ INSS nº 138/2022, estabelece que as instituições financeiras devem formalizar contrato com a Dataprev, a referida norma dispõe que essa ação é fundamental para a gestão do empréstimo consignado (BRASIL, 2022).

Adicionalmente, o artigo 20 da norma supramencionada, atribui a Dataprev a função de encaminhar, por meio de arquivo magnético, as parcelas mensais relativas ao pagamento dos empréstimos consignados. Ao passo que é do INSS a responsabilidade por processar os dados presentes no arquivo magnético e realizar, até o 5º (quinto) dia útil mensal, a transferência dos valores das parcelas para as instituições financeiras, conforme dispõe o artigo 21, da IN PRES/ INSS nº 138/2022 (BRASIL, 2022).

É da Dataprev também, na forma artigo 31 da IN PRES/ INSS nº 138/2022, a atribuição de fornecer ao INSS, por meio de um sistema, o acesso as informações das operações de créditos consignados, em patamares tanto de gestão quanto de execução (inciso II). Além disso, deve apresentar a Central de Serviços do Meu INSS os contratos dessas operações financeiras, tanto os vigentes quanto os inativos (inciso III), bem como disponibilizar relatórios sobre a matéria, quando solicitados pela Autarquia Federal, conforme o parágrafo único (BRASIL, 2022).

Outrossim, o artigo 28 da referida norma, atribui a Dataprev a responsabilidade de executar a transferência de informações sobre créditos consignados as instituições financeiras, mas que a faça com atenção aos limites e diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (BRASIL, 2022).

Destarte, nota-se que o INSS e a Dataprev desempenham papéis essenciais de gerencia dos dados pessoais dos beneficiários da Previdência Social, especialmente no contexto das operações de empréstimos consignados. No entanto, casos como o ocorrido no ano de 2022, destacam a necessidade de maior rigor no gerenciamento dessas informações, visando a proteção de dados.

Em outras palavras, não se nega a existência da legislação concedendo poderes e responsabilidades ao INSS e a Dataprev no tocante ao tratamento de dados pessoais dos beneficiários, apenas se faz em exercício aplicativo da concepção de Friedrich Müller, uma análise de sua eficácia na realidade, uma vez que conforme já se viu e será visto, pela jurisprudência, pelas estatísticas e pelos noticiários, é possível ver um crescimento nos registros de empréstimos consignados fraudados, especialmente, contra os idosos, que são considerados vulneráveis, colocando em evidência as falhas na aplicação de medidas de *compliance* e proteção de dados, assuntos que serão alvos dos próximos capítulos.

3. VULNERABILIDADE DO IDOSO E SUA SUSCETIBILIDADE A EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDADOS

Segundo Michele Agnoletti, a palavra “vulnerabilidade” deriva do termo latino *vulnus*, que traduzindo para a língua portuguesa significa ferido. Na visão da autora, a expressão pode ser compreendida como a parte mais frágil de um corpo, e por isso, mais suscetível a ser lesionada. Importante que é para este trabalho, debruçar-se-á nesse capítulo sobre a essência do termo vulnerabilidade e como ela se relaciona com a pessoa idosa. (AGNOLETI, 2013)

Nesse sentido, sob a perspectiva social, a vulnerabilidade se refere à combinação de condições que expõem determinados grupos de pessoas a riscos em diversas áreas da sociedade, não se restringindo à insuficiência de renda, vez que o seu alcance abrange também os setores político, social e cultural. Em geral, os indivíduos que compõem esses grupos estão imersos em um mesmo contexto social que perpetua essa vulnerabilidade, originada não apenas da indisponibilidade de recursos essenciais à sobrevivência e satisfação de necessidades básicas dessas pessoas vulneráveis, mas também das limitações de oportunidades para a sua inclusão e representação na sociedade, impostas pelo próprio meio social em que vivem. (MONTEIRO, 2011)

Na medida em que essas limitações não são atendidas, desencadeia-se uma série de desafios que comprometem a qualidade de vida dessas pessoas. Como medida coibitiva, visualizam-se as políticas públicas direcionadas ao amparo à pessoa vulnerável, com enfoque na redução dos obstáculos que impeçam a sua inclusão no meio social, de modo a resguardar o seu bem-estar. (MONTEIRO, 2011)

Outrossim, a vulnerabilidade é visível tanto na incapacidade do indivíduo de se autodefender de situações que ameaçam a sua integridade física e psicológica, quanto nos desafios que enfrentam para manter a sua prevenção (BARBOSA, 2019).

A vulnerabilidade social resulta de diversas condições que dificultam o pleno acesso de pessoas que fazem parte de grupos socialmente vulneráveis aos direitos, serviços e recursos, criados pelo Estado para assegurar o bem-estar de todos (COSTA, 2024).

É fundamental destacar que, entre os grupos socialmente vulneráveis, os idosos ocupam uma posição de especial atenção. Isso porque, o processo de envelhecimento acarreta limitações progressivas nas capacidades físicas e cognitivas do corpo humano, em determinados casos comprometendo significativamente as dimensões social, física e psicológica. Com o avançar da idade, é comum o surgimento de dificuldades relacionadas à mobilidade, à discriminação, ao abandono, à falta de apoio social e a um crescente sentimento de fragilidade. Esses fatores

podem contribuir para o desenvolvimento de quadros depressivos, levando ao isolamento social e à redução da qualidade de vida da terceira idade. (CRUZ; BELTRAME; DALLACOSTA, 2019)

Diante desse cenário, torna-se evidente que a população idosa, reconhecida como socialmente vulnerável, demanda atenção especial, sobretudo por parte do Estado, a fim de prevenir que injustiças sejam perpetuadas contra essas pessoas, especialmente no que diz respeito às relações de consumo. (SILVA, 2021)

Como reflexo dessa vulnerabilidade, é necessário enfatizar que os idosos, especialmente os beneficiários do INSS, frequentemente são alvos de golpes financeiros, como são os casos de fraudes em empréstimos consignados contratados por terceiros, a partir da falsificação de assinaturas e utilização ilegal de documentos alheios, sem a prévia autorização dos titulares, que em muitos casos sequer tem acesso ao montante liberado. Forte catalisador para a ocorrência dessas injustiças é a precariedade do tratamento dos dados pessoais desses indivíduos por parte do INSS e das instituições financeiras associadas. (LISBOA; SILVA, 2021)

Ao celebrar um contrato de empréstimo consignado, o idoso formaliza uma relação de consumo, que deve ser calcada em sua livre e consciente manifestação de vontade. Contudo, quando a contratação ocorre de forma fraudulenta, com os descontos a serem realizados dos benefícios previdenciários, que possuem natureza alimentar, nota-se que os alicerces que asseguram a proteção dos direitos do consumidor idoso e a preservação de sua dignidade humana são flagrantemente violados. Nesse cenário, embora existam legislações voltadas à sua proteção, como a Constituição Federal de 1988, o Estatuto do Idoso e o Código de Defesa do Consumidor, ainda não são suficientes para evitar que os idosos sejam lesados por práticas abusivas e fraudulentas. (MOREY; AGUIAR; GOMES, 2022)

Fato que evidencia ainda mais a importância do debate em relação aos idosos é que a população brasileira passa por um constante processo de envelhecimento. De acordo com dados publicados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população idosa apresentou um crescimento significativo no período entre 2010 e 2022. Com efeito, em 2010, o número de pessoas que possuíam idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos era de 20.590.597 (vinte milhões, quinhentos e noventa mil, quinhentos e noventa e sete), enquanto no ano de 2022 os registros totalizaram 32.113.490 (trinta e dois milhões, cento e treze mil, quatrocentos e noventa) (IBGE, 2023).

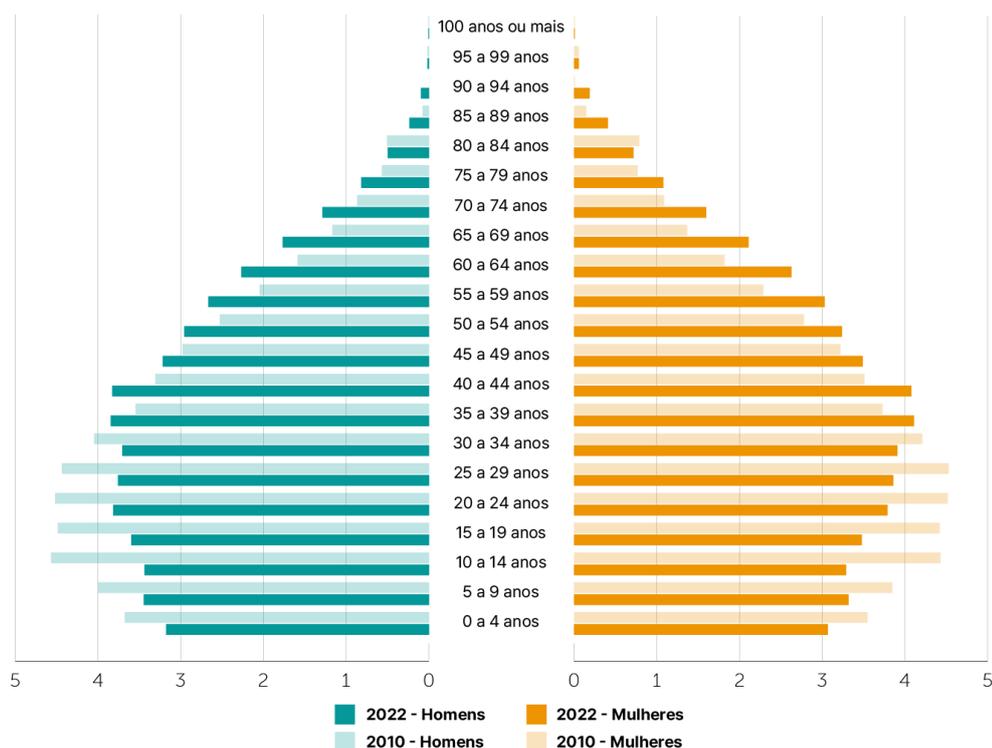
A figura da pirâmide etária disponibilizada pelo IBGE ilustra essa transformação demográfica, ao evidenciar o estreitamento da sua base, representando a população jovem, e a

ampliação do seu topo, indicando o crescimento da população idosa, demonstrando, assim, o envelhecimento populacional.

Figura 1 – População brasileira entre os anos de 2010 e 2022

População residente no Brasil (%)

Segundo sexo e grupos de idade, em 2010 e 2022



Fontes: Censo Demográfico 2022: População por idade e sexo - Resultados do universo; IBGE - Censo Demográfico 2010

Fonte: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18318-piramide-etaria.html>

Segundo o Instituto, entre os anos de 2000 e 2023, a proporção de pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos no Brasil aumentou, passando de 8,7% para 15,6% da população. Por conseguinte, as projeções indicam que esse cenário continuará se intensificando, pois estima-se que até o ano de 2070, os idosos podem representar 37,8% da população brasileira (IBGE, 2024).

Esse crescimento resulta de diversos fatores que favorecem o envelhecimento populacional, principalmente da melhoria das condições de vida e do desenvolvimento da área da saúde ao longo das últimas décadas. O desenvolvimento da tecnologia, aliado ao avanço da medicina e à ampliação dos programas assistenciais, estão diretamente atrelados a redução da taxa de mortalidade, contribuindo para o aumento da longevidade (ESCORSIM, 2019).

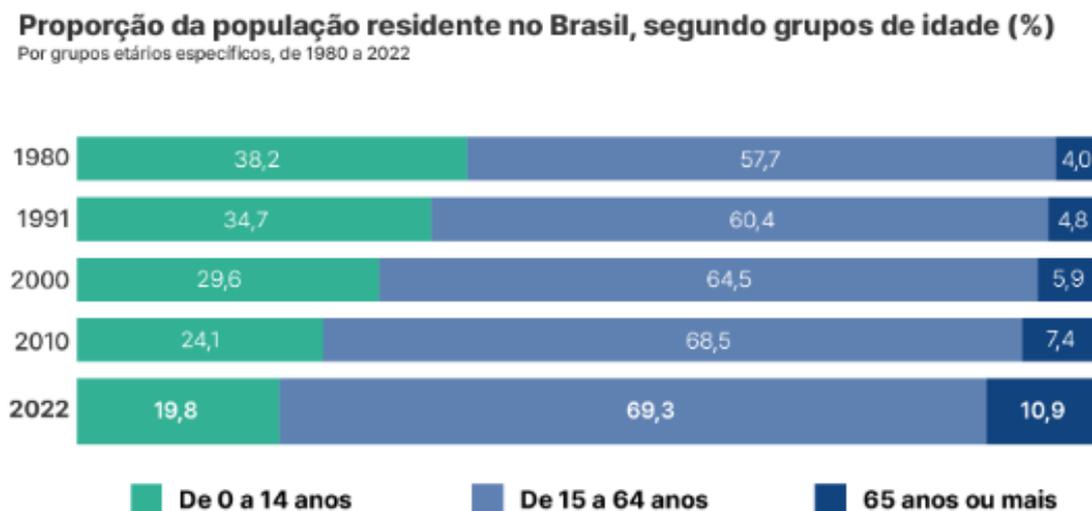
Ademais, os dados do IBGE evidenciam uma queda expressiva na taxa de mortalidade infantil, incluindo as crianças com até um ano de idade, entre os anos de 2000 e 2023. Em 2000, a cada mil pessoas nascidas, 28,1 não sobreviviam até completar o primeiro ano de vida, enquanto em 2023, esse número diminuiu para 12,5. As projeções indicam que até o ano de 2070 haverá a redução para 5,8 óbitos a cada mil nascidos com vida. Outrossim, demonstram que a expectativa de vida até o ano de 2070 será de 81,7 anos para os homens e 86,1 anos para as mulheres, resultando em uma média de 83,9 anos no geral, cenário este que reforça a tendência ao envelhecimento populacional (IBGE, 2024).

Além da queda da taxa de mortalidade, um outro fator determinante que vem contribuindo para o envelhecimento populacional é a redução da taxa de fecundidade, que diminuiu progressivamente ao longo das últimas décadas. De acordo com o IBGE, um número crescente de mulheres vem optando por não ter filhos ou por adiar a maternidade. Segundo o censo demográfico, no ano de 2022 o país registrou o menor número de nascimentos desde 1977, com uma queda de 3,5% em comparação a 2021. O Nordeste é a região com maior destaque, isso porque em apenas um ano registrou uma queda de 6,7% no número de nascimentos (IBGE, 2024).

Nesse sentido, dados publicados pelo IBGE em 2022, demonstram que na década de oitenta apenas 4% (quatro por cento) da população brasileira possuía idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, número que progressivamente cresceu ao longo dos anos, chegando a 10% (dez por cento) no ano de 2022. Por outro lado, em 2022 o número de pessoas com idade inferior ou igual a 14 (quatorze) anos diminuiu para 19,8%, que em 1980 representava 38,2% da população (IBGE, 2023).

Por outro lado, as faixas etárias que representam o início da vida não apresentaram crescimento proporcionalmente expressivo, evidenciando o envelhecimento da população em ritmo acelerado.

Figura 2 – Representa em porcentagem a população brasileira entre 1980 e 2022



Fontes: Censo Demográfico 2022: População por idade e sexo - Resultados do universo

Fonte: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18318-piramide-etaria.html>

Nesta senda, tendo em vista que a população idosa vem aumentando constantemente, ao passo que demonstrada a sua vulnerabilidade, diante de contextos sociais e culturais, imprescindível é a convocação da sociedade, do Estado e das demais instituições para o cumprimento de seu dever fundamental de cuidado, estampado no *caput* do artigo 230 da Constituição Federal de 1988:

“Art. 230. A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida.” (BRASIL, 1988)

Na medida em que esse grupo socialmente vulnerável cresce, há um aumento progressivo das práticas financeiras abusivas e da negligência quanto à proteção de seus direitos, especialmente nas relações consumeristas, nas quais a sua hipervulnerabilidade se destaca, com respaldo no arcabouço normativo brasileiro, como será analisado adiante. (MORAES *et al.*, 2023)

3.1. Vulnerabilidade do idoso no ordenamento jurídico brasileiro

Inicialmente, é fundamental ressaltar a definição da pessoa idosa na legislação brasileira. Nos termos do artigo 1º da Lei nº 10.741/2003, que institui o Estatuto da Pessoa Idosa, considera-se idosa toda pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Essa lei

possui especial relevância para o ordenamento jurídico brasileiro, uma vez que dispõe sobre os direitos e garantias fundamentais a serem assegurados à população idosa. (BRASIL, 2003)

Segundo Maria Carolina Costa, a Lei nº 10.741/2003 forma um microsistema jurídico, estruturado para assegurar vantagens, direitos e garantias fundamentais à pessoa idosa. Para a autora, essa legislação tem como finalidade regulamentar a atenção do Estado e da sociedade às necessidades essenciais dos idosos, protegendo os direitos fundamentais inerentes a esses sujeitos de direito, como a vida, a saúde, a manutenção à subsistência, a educação, a cultura e ao lazer, além de garantir a preservação de sua dignidade humana. (COSTA, 2024)

Nesse contexto, o artigo 2º do Estatuto da Pessoa Idosa, dispõe sobre a proteção aos direitos fundamentais das pessoas idosas, assegurando-lhes o acesso a oportunidades e condições adequadas para fins de preservação da sua saúde física e mental, além de promover o seu desenvolvimento moral, intelectual, espiritual e social, sempre resguardando a sua liberdade e dignidade humana. (BRASIL, 2003)

Por sua vez, a Carta Magna de 1988 representa um marco inicial da regulamentação da defesa dos direitos dos idosos, especialmente no que diz respeito à dignidade humana, prevista no artigo 1º, inciso III, princípio constitucional basilar para que os direitos fundamentais sejam assegurados. (BRASIL, 1988)

O mencionado princípio é um artefato que transcende a existência humana, por meio do qual o ser humano é um fim em si mesmo, não podendo se transformar em um objeto do interesse alheio para alcançar um fim, conforme o pensamento do filósofo Immanuel Kant. Sob essa ótica, Hannah Arendt, ao aplicar a concepção kantiana, define a dignidade como um direito humano a ter direitos, essencial para que os indivíduos tenham acesso aos seus direitos fundamentais, originados de um Estado Social Democrático de Direito, os quais não podem ser suprimidos por qualquer autoridade ou indivíduo. (ARENDRT, 2007)

Nessa perspectiva, o princípio da dignidade humana busca, especialmente por meio da atuação positiva do Estado, assegurar a proteção dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana. No contexto da vulnerabilidade social, sobretudo entre os idosos, esse princípio reforça a percepção de sua suscetibilidade a danos, especialmente por sua hipossuficiência nas relações consumeristas, destacando-se ainda a importância de inclusão do grupo na sociedade. Para tanto, impõe-se o dever de cuidado tanto do Estado quanto dos indivíduos que os cercam. (SILVA, 2021)

Nesse sentido, o artigo 3º da Lei nº 10.741/2003 atribui ao Estado e às instituições sociais, incluindo a família, a responsabilidade pela proteção dos direitos da população idosa. Por sua vez, o §1º, inciso II do mencionado dispositivo, estabelece a prioridade na criação e

implementação de políticas públicas voltadas a esse público, enquanto o inciso III prevê a destinação preferencial de recursos públicos para setores direcionados à proteção da pessoa idosa. (BRASIL, 2003)

Além disso, o *caput* do artigo 4º da Lei nº 10.741/2003 determina que aquele que viola direitos das pessoas idosas deve ser punido nos termos da lei. Enquanto seu o §1º impõe a todos o dever de zelo, de forma a propiciar que qualquer ameaça a direito ou forma de violação a esse grupo sejam afastadas. (BRASIL, 2003)

Nesse caso, conquanto a legislação disponha sobre a proteção das pessoas idosas, existe um alto número de empréstimos consignados fraudados que atingem esse grupo, que já estava em condições difíceis e encontra-se em situações ainda piores, diante dos contratos firmados sem o seu prévio consentimento, comprometendo a sua renda mensal. Essa situação demonstra a hipervulnerabilidade dos idosos no mercado de consumo, assunto que será abordado no próximo tópico.

3.1.1. A hipervulnerabilidade da pessoa idosa no mercado de consumo

De acordo com dados divulgados em 2023 pelo Instituto de Defesa de Consumidores (IDEC), apenas no ano de 2022, as instituições de Proteção e Defesa dos Consumidores do Brasil, denominadas Procons, em âmbitos estaduais e municipais, documentaram cerca de 57.824 (cinquenta e sete mil, oitocentos e vinte e quatro) denúncias de fraudes financeiras envolvendo empréstimos consignados em detrimento de pessoas idosas (IDEC, 2023).

O IDEC destacou que esse tipo de golpe dificilmente é identificado, considerando as facilidades que os golpistas têm a partir do acesso à internet, por meio do que conseguem obter os dados pessoais das vítimas, ou ainda, quando têm acesso a informações pessoais armazenadas e vazadas pelo própria Previdência Social. Assim, muitos empréstimos consignados são concedidos sem a solicitação prévia dos idosos, que, em geral, apenas tomam ciência das fraudes após terem os seus direitos consumeristas lesados, momento em que são surpreendidos com os descontos indevidos diretamente de seus benefícios (IDEC, 2023).

Diante desse contexto, é fundamental o estudo dos dispositivos legais existentes voltados à proteção dos consumidores, especialmente aqueles que resguardam os direitos das pessoas idosas, previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC), que foi instituído pela Lei nº 8.078/1990, cuja criação foi atribuída ao legislador ordinário pela Constituição Federal de 1988, em seu rol de direitos e garantias fundamentais, mais notadamente no artigo 5º, inciso XXXII (BRASIL, 1988).

Para compreensão mais clara sobre o tema, é essencial entender a definição de consumidor. Essa conceituação pode ser abstraída do artigo 2º do CDC, onde o legislador o define como pessoa, física ou jurídica, que compra ou faz uso de um produto ou serviço para benefício próprio, sem a finalidade de comercializá-lo ou modificá-lo para outro fim econômico. (BRASIL, 1990)

Em complemento, o artigo 3º do CDC apresenta a figura do fornecedor, conceituado como pessoa física ou jurídica, responsável por disponibilizar os produtos por ela criados, importados e exportados ou ainda por prestar serviços no mercado de consumo. Nos termos dos §§ 1º e 2º do mencionado dispositivo, o CDC traz a definição do que seriam produtos e serviços. Os produtos, singelamente, são definidos como todo bem, móvel ou imóvel, tangível ou intangível. Já os serviços, são as atividades prestadas aos consumidores em troca de uma contraprestação, incluindo as oferecidas pelos setores bancário, financeiro e de crédito. (BRASIL, 1990)

Após explorar a conceituação dos polos que compõem as relações consumeristas, é fundamental destacar o seu princípio basilar: a vulnerabilidade do consumidor. Esse princípio reconhece a fragilidade do consumidor diante do fornecedor, justificando a necessidade de sua proteção. Conforme disposto no CDC, mais notadamente em seu artigo 4º, inciso I, os consumidores figuram no polo vulnerável dessas relações:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;” (BRASIL, 1990)

Em relação às pessoas idosas, essa vulnerabilidade é ainda mais acentuada, sendo possível considerá-las hipervulneráveis, ao conjugar o artigo 39, inciso IV e o artigo 54-C, inciso IV, ambos do CDC. Os mencionados dispositivos vedam que os fornecedores se aproveitem da idade ou do desconhecimento do consumidor idoso, para assediá-lo ou impor de maneira forçada ou enganosa a concessão de empréstimo consignado. (BRASIL, 1990)

Nesta senda, a proteção direcionada a esse grupo requer ainda maior atenção, a fim de evitar a ocorrência de práticas abusivas e possibilitar que os direitos dessas pessoas sejam resguardados.

Além do mais, o CDC determina que a validade do negócio jurídico depende da manifestação expressa de vontade do consumidor ao adquirir um produto ou serviço, cabendo ao fornecedor o dever de oportunizar que a parte vulnerável da relação contratual tenha

conhecimento prévio sobre a qualidade e conteúdo do que está sendo ofertado, conforme prevê o artigo 46 do CDC:

“Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.” (BRASIL, 1990)

Esse dispositivo está nitidamente vinculado ao dever de informação previsto no artigo 6º, inciso III, em conjunto com o artigo 54-D, inciso I, ambos do CDC. A saber, o primeiro dispositivo indica que deve ser assegurado ao consumidor o conhecimento quantitativo e qualitativo, com detalhes precisos sobre os produtos ou serviços negociados, que, segundo o texto da lei, abrangem as suas peculiaridades, qualidade, quantidade, preço e riscos que podem representar ao consumidor. O segundo dispositivo, por sua vez, estabelece que no ato de concessão de crédito deve o fornecedor tomar o devido cuidado de oferecer ao consumidor, considerando também sua idade, as informações e os esclarecimentos de forma adequada sobre a modalidade do crédito objeto do contrato, apresentando todas as diretrizes previstas nos artigos 52 e 54-B, ambos do CDC. (BRASIL, 1990)

De acordo com o artigo 52 e seus respectivos incisos I, II, III, IV e V, previstos no CDC, é dever do fornecedor, oferecer ao consumidor, em momento prévio à concessão de crédito, informações sobre o valor do empréstimo a ser adquirido, calculado com base na moeda em circulação no país, a taxa de juros que será aplicada ao montante adquirido, incluindo os juros aplicados ao longo do ano, os custos adicionais ao crédito, caso existam, a quantidade de parcelas mensais a serem pagas pelo tomador e o valor total que será pago ao final do contrato. (BRASIL, 1990)

Além dos deveres elencados no artigo 52, o CDC, no 54-B e incisos I, II, III, IV e V, estabelece que o fornecedor deve prestar, de forma clara e prévia, o detalhamento de todos os elementos que compõem o Custo Efetivo Total (CET) do crédito e das taxas de juros, encargos e custos adicionais de qualquer natureza a serem aplicados em caso de inadimplemento. Também devem informar os valores das parcelas mensais a serem pagas pelos consumidores e o período de validade da oferta, que deve ser de dois anos ou mais, bem como devem fornecer os seus dados, como nome e endereço eletrônico. Ademais, devem informar sobre a garantia ao consumidor de quitar o saldo devedor antes do prazo final, sem custos adicionais. (BRASIL, 1990)

Em sequência, o inciso II do artigo 54-D do CDC impõe ao fornecedor, o dever de avaliar a capacidade financeira do adquirente, por meio da análise de seus dados pessoais armazenados nos sistemas de proteção ao crédito, mantendo a salvo a preservação dos direitos

inerentes aos consumidores, previstos no CDC, bem como a proteção dos dados pessoais desse grupo. (BRASIL, 1990)

Faz-se necessário suscitar, portanto, que o cumprimento desses deveres por parte dos fornecedores é muito importante na missão de coibir os empréstimos consignados fraudulentos, que são concedidos sem a prévia autorização do titular da assinatura que consta no contrato. Dentre os grupos que mais são atingidos por essas fraudes estão as pessoas idosas beneficiárias do INSS, que em sua grande maioria possuem dificuldade de lidar com tecnologias ou tem os seus dados vazados para as ofertas de créditos.

Em complemento, nos termos do artigo 39, incisos III e IV do CDC, a concessão de serviços ou o fornecimento de produtos, sem requerimento prévio, configura-se nitidamente uma prática abusiva contra o consumidor, não podendo o fornecedor se aproveitar da vulnerabilidade do consumidor, seja em razão da idade, saúde, grau de instrução ou posição social, para, a qualquer custo impor a contratação. (BRASIL, 1990)

Nesse cenário, por ser o empréstimo consignado um ato ofertado pelas instituições bancárias e financeiras, configura-se uma relação de consumo a ser regida pelo CDC. Por conseguinte, sendo o referido vínculo consumerista marcado pela expressão de vontade entre o consumidor (sempre vulnerável na acepção do mencionado diploma normativo) e o fornecedor, formando assim um negócio jurídico bilateral, qualquer burla deslegitima essa relação, pendendo sempre ao lado vulnerável.

Em suma, entendida a concepção legal e constitucional da vulnerabilidade da pessoa idosa, imprescindível é discorrer sobre a visão da jurisprudência acerca do tema, objetivo da próxima seção.

3.2. Hipervulnerabilidade da pessoa idosa e empréstimos consignados fraudados à luz da jurisprudência

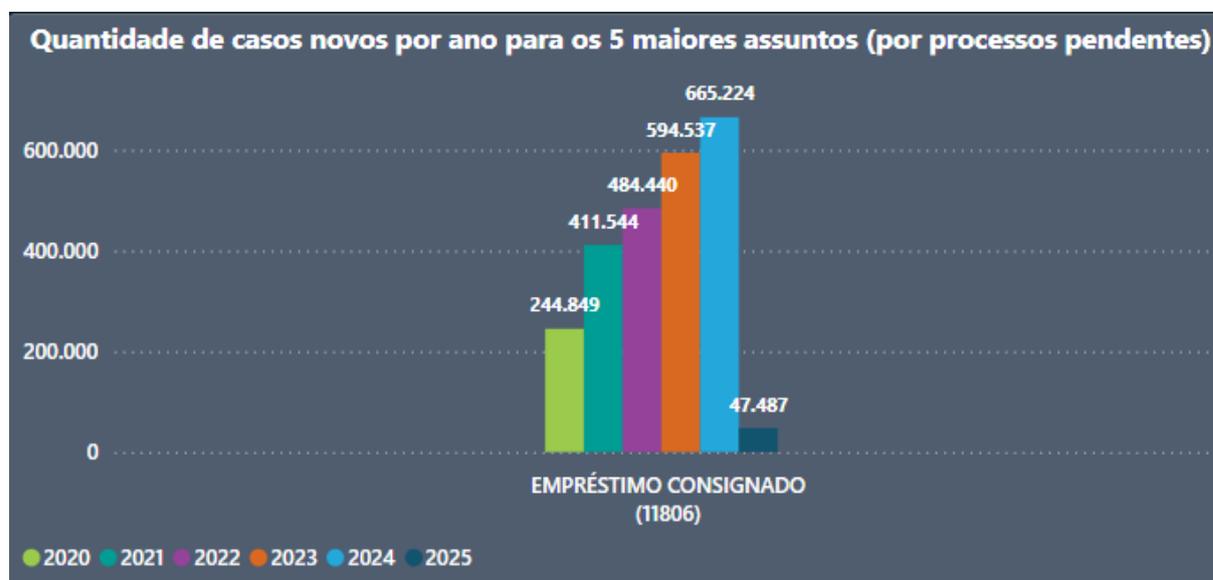
Na concepção do jurista Miguel Reale, a jurisprudência é definida como o conjunto de decisões judiciais reiteradas por diversos tribunais, cuja função é aplicar a lei aos casos, por meio da interpretação, de acordo com as necessidades da sociedade, que sequer haviam sido pensadas pelo legislador. Isso porque a todo tempo, o meio social passa por transformações, fato a partir do qual surgem as lacunas das normas jurídicas que precisam ser supridas pelos operadores do direito. Em suma, à guisa do autor, a jurisprudência é o meio a partir do qual o direito se revela através da atividade jurisdicional, entendida como a atuação do Poder Judiciário na mediação e resolução de conflitos. (REALE, 2001)

Essa concepção se comunica, se não em parte, totalmente, com o viés pós-positivista do jurista alemão Friedrich Müller, ao passo que a norma jurídica resulta da aplicação do diploma legal ao caso concreto. Nisso está o espírito da jurisprudência, que possui a função de aplicar o direito e explicá-lo ao fenômeno social, na medida em que, como visto no tópico 3.1, a Constituição Federal de 1988, o Estatuto da Pessoa Idosa e o Código de Defesa do Consumidor, dispõem, cada um da sua maneira, sobre a vulnerabilidade da pessoa idosa, mas esbarram na mera abstração sem concretude. (MÜLLER, 2003)

É justamente nesse percalço que se justifica a importância da análise jurisprudencial para o objeto desta pesquisa, de forma a explicar como as instâncias superiores, no cenário brasileiro, têm se posicionado sobre os casos (que ano após ano têm crescido em número) envolvendo idosos e instituições financeiras em empréstimos consignados concebidos sem mútuo consentimento.

Antes disso, é necessário fazer uma pequena inserção contextual, que demonstram o estado crítico da problemática. Segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), nos últimos cinco anos, o Brasil registrou um crescente aumento no número de processos judiciais protocolados com o assunto “empréstimo consignado”, conforme demonstra a figura a seguir:

Figura 3 - Crescimento do número de processos judiciais envolvendo empréstimos consignados nos últimos 5 anos



Fonte - <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-estatisticas/>

Pelos dados apresentados na figura acima, obtida no site do CNJ em março de 2025, nota-se que no ano de 2020 foram registrados 244.849 (duzentos e quarenta e quatro mil, oitocentos e quarenta e nove) novos processos judiciais envolvendo empréstimos consignados,

número este que vem aumentando exponencialmente. A saber, no ano de 2021, a contagem quase duplicou em comparação ao ano anterior, chegando a 411.544 (quatrocentos e onze mil, quinhentos e quarenta e quatro). Em 2022 atingiu 484.440 (quatrocentos e oitenta e quatro mil, quatrocentos e quarenta), ao passo que no ano de 2023 totalizou 594.537 (quinhentos e noventa e quatro mil, quinhentos e trinta e sete). Posteriormente, em 2024, chegou a 665.224 (seiscentos e sessenta e cinco mil, duzentos e vinte e quatro). (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2025)

Aspecto comum a essas demandas, distribuídas em diferentes regiões do país, é que, de forma recorrente, figuram no polo ativo das ações pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Esse cenário evidencia a hipervulnerabilidade da pessoa idosa no mercado de consumo, condição que demanda atenção jurídica e social especial, adentrando ao cerne da presente seção, sobre a visão dos tribunais em relação a matéria pesquisada.

Nesse sentido, será realizada a seguir uma análise de decisões proferidas pelos Tribunais de Justiça nas cinco pontas brasileiras, bem como pelo Superior Tribunal de Justiça e pelo Supremo Tribunal Federal, como forma de demonstrar que a problemática é uma realidade que permeia o território brasileiro, em atenção à responsabilidade civil das instituições financeiras frente aos anciãos cujos recursos são usurpados.

Em primeira análise, representando a região Norte do Brasil, cita-se o Acórdão da Apelação Cível nº 0696325-65.2021.8.04.0001, distribuída para a Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Amazonas, com data de julgamento em maio de 2023, de relatoria do Desembargador João de Jesus Abdala Simões:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. NULIDADE CONTRATUAL. FRAUDE CONSTATADA. PERÍCIA GRAFOTÉCNICA. ASSINATURA NÃO COMPATÍVEL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REPETIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL. QUANTUM ADEQUADO. COMPENSAÇÃO DEVIDA. APELO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. I – Demonstrado, por meio de perícia grafotécnica, que não foi a parte autora quem assinou o contrato de empréstimo, a instituição deve responder objetivamente por eventual fortuito interno, como fraude, conforme enunciado de súmula 479 do STJ. II - Patente a existência de falha na prestação do serviço e o prejuízo causado à apelada, impõe-se a restituição das parcelas descontadas, em dobro, pois não demonstrado pelas instituições financeiras o engano justificável, de modo a afastar a má-fé, nos termos da interpretação jurisprudencial do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor. III - Mostra-se razoável e proporcional a indenização no montante de R\$10 .000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, a exemplo dos julgados do STJ e desta Corte. IV - No mais, o apelo merece provimento para deferir, tão somente, a compensação do montante de R\$987,83 (novecentos e oitenta e sete reais e oitenta e três centavos), depositado em favor da consumidora pela instituição financeira e comprovado às fls. 92/93, de modo a evitar o enriquecimento ilícito. V - Apelação conhecida e parcialmente provida.

(TJ-AM - AC: 06963256520218040001 Manaus, Relator.: João de Jesus Abdala Simões, Data de Julgamento: 15/05/2023, Terceira Câmara Cível, Data de Publicação: 15/05/2023)” (AMAZONAS, 2023)

Da análise do julgado, nota-se que há vício de consentimento na falseada relação consumerista, ao ser comprovado que a assinatura colacionada ao contrato de empréstimo consignado não era condizente com a da suposta contraente apontada pela instituição financeira. Nesse sentido, o Acórdão manteve a sentença de origem no sentido de aplicar o dever de reparação a esta última.

Dessa forma, a fraude de empréstimo consignado em benefício previdenciário de pessoa idosa, parte hipervulnerável da relação de consumo, que demanda maiores cuidados, sem que as informações tenham chegado ao seu conhecimento antes da concessão, representa uma nítida falha na prestação de serviço por parte do fornecedor. Sob essa ótica, o acórdão confirmou a responsabilidade objetiva da instituição financeira, incumbindo-a da restituição em dobro dos valores descontados indevidamente, além da indenização por danos morais, ainda que não tenha sido comprovada a sua culpa pelo ato ilícito cometido. A referida decisão, pautou-se no entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, mais notadamente no Tema Repetitivo nº 466 e na Súmula 479, que dizem expressamente:

“Tema nº 466 do STJ [...] Tese Firmada: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Anotações Nugep: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.” (BRASIL, 2011)

“Súmula 479/ STJ: “Enunciado: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)” (BRASIL, 2012)

A saber, em complemento, a responsabilidade objetiva, à luz do Código Civil brasileiro, dispensa a demonstração de culpa por parte do causador do dano. Nesse sentido, assim dispõe o artigo 927, parágrafo único do mencionado diploma normativo:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. (Vide ADI nº 7055) (Vide ADI nº 6792) Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.” (BRASIL, 2002)

Na concepção de Flávio Tartuce, a responsabilidade objetiva é baseada na teoria do risco. A título de exemplo, o autor cita a responsabilidade que os fornecedores de produtos ou serviços assumem diante dos consumidores, sendo destes últimos o dever de reparação a partir

da simples demonstração do nexo de causalidade entre a conduta e o evento danoso que vierem a ocasionar ao consumidor, sem a necessidade de comprovação de culpa. (TARTUCE, 2023)

Em seguida, representando a região Nordeste, aborda-se o Acórdão publicado em 27/11/2023 no Recurso Inominado Cível nº 0802138-48.2023.8.15.0731, distribuído para a Segunda Turma Recursal localizada na capital Paraibana, de relatoria do desembargador José Ferreira Ramos Júnior:

“RECURSO INOMINADO. INTERPOSIÇÃO PELO PROMOVIDO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C DANOS MORAIS. DESCONTO INDEVIDO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. AUSÊNCIA DE PROVA DA LEGALIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS DEMONSTRADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE NÃO COMPORTA MINORAÇÃO. RECURSO IMPROVIDO.

[...] Dos autos, percebe-se que o recorrido arguiu na inicial que não pactuou empréstimo consignado em folha de pagamento e que não poderia ter efetuado o contrato por ser analfabeto.

Pois bem. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça já decidiu que o contrato de empréstimo consignado, adquirido por pessoa analfabeta e firmado sem instrumento público, não é considerado nulo, se restar demonstrado que o ajuste de vontade foi pactuado e que resultou em proveito para o adquirente.

Nesse sentido:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. DIREITO CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. RESTITUIÇÃO DE INDÉBITO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. IDOSO E ANALFABETO. VULNERABILIDADE. REQUISITO DE FORMA. ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL A ROGO POR TERCEIRO. PRESENÇA DE DUAS TESTEMUNHAS. ART. 595 DO CC/02. ESCRITURA PÚBLICA. NECESSIDADE DE PREVISÃO LEGAL. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. Os analfabetos podem contratar, porquanto plenamente capazes para exercer os atos da vida civil, mas expressam sua vontade de forma distinta. 3. A validade do contrato firmado por pessoa que não saiba ler ou escrever não depende de instrumento público, salvo previsão legal nesse sentido. 4. O contrato escrito firmado pela pessoa analfabeta observa a formalidade prevista no art. 595 do CC/02, que prevê a assinatura do instrumento contratual a rogo por terceiro, com a firma de duas testemunhas. 5. Recurso especial não provido. (REsp n. 1.954.424/PE, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/12/2021, DJe de 14/12/2021.)

No caso específico dos autos, apesar de ter sido colacionado um suposto contrato, não ficou efetivamente demonstrado que foi pactuado pelo autor, pontuando, inclusive, que o demandante desconhece as testemunhas, bem como a pessoa que assinou a rogo. Desta forma, restou indubitável a ilegalidade dos descontos, o que se infere pela documentação, configurando razão plausível para declaração de nulidade do contrato. Assim, demonstrada a falha na prestação do serviço, impõe-se a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e a restituição dos valores comprovadamente pagos nos autos.

Restituição esta que deve ser paga na forma dobrada, tendo em vista que, mesmo sendo fraudado o contrato, a instituição bancária impôs ao consumidor o pagamento de valores indevidos.

Em relação ao dano moral, entendo que o quantum foi arbitrado em observância à razoabilidade e a proporcionalidade do caso concreto, bem como atento aos parâmetros adotados em outros julgados semelhantes ao do caso em análise, não comportando minoração.

Sendo assim, conheço do recurso por estarem presentes os requisitos de admissibilidade. REJEITO a preliminar e, no mérito, NEGOU PROVIMENTO e mantenho a sentença.

[...]

(TJ-PB - RECURSO INOMINADO CÍVEL: 0802138-48.2023.8.15 .0731, Relator.: Juiz José Ferreira Ramos Júnior, 2ª Turma Recursal Permanente da Capital)” (PARAÍBA, 2023)

Sob essa perspectiva, nos termos da redação do tópico 2.2 do presente trabalho, o Estado da Paraíba tem em seu arcabouço normativo a Lei nº 12.027, de 26 de agosto de 2021, que exige forma especial para a contratação de empréstimo consignado quando o contraente é uma pessoa idosa. Com efeito, é vital à validade do contrato que a assinatura seja de forma presencial. No caso narrado acima, a hipervulnerabilidade é potencializada pelo fato da pessoa idosa ser analfabeta, trazendo à tona ainda outra precaução a ser tomada pelo fornecedor no tocante a validade da assinatura no contrato de empréstimo consignado. Isso porque na forma do artigo 595 do Código Civil de 2002, a validade do negócio jurídico envolvendo pessoa que não sabe ler ou escrever pode ser garantida quando assinada por terceiro a rogo e subscrita por duas testemunhas (BRASIL, 2002). Na prática, vê-se que nem mesmo a Lei do Estado da Paraíba ou o Código Civil tem sido óbice a fraude nos empréstimos consignados, tal qual evidenciado no contexto em apreço.

Dando continuidade, o próximo julgado representa a região Sudeste do Brasil, ao abordar o acórdão proferido nos autos na Apelação Cível nº 100.3651-95.2021.8.26.0322, distribuída para a 14ª Câmara do Tribunal de Justiça de São Paulo, com data de publicação em 23/03/2022, de relatoria do desembargador Luis Fernando Camargo de Barros Vidal:

“Contratação eletrônica de empréstimo consignado por meio de biometria facial. Idoso. CDC. Descumprimento do ônus probatório pelo réu a respeito da legalidade e inequívoca contratação. Precedentes da Corte em sentido análogo. Fraude configurada. Vulnerabilidade do consumidor, idoso, inconteste. Reparação por danos materiais, na forma simples, e por danos morais devida. Ação ora julgada procedente. Apelo provido.

(TJ-SP - AC: 10036519520218260322 SP 1003651-95.2021 .8.26.0322, Relator.: Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, Data de Julgamento: 23/03/2022, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 23/03/2022)” (SÃO PAULO, 2022)

O acórdão em apreço enfatiza mais uma vez a vulnerabilidade da pessoa idosa frente as instituições financeiras, relatando mais uma das artimanhas utilizadas por estas últimas, que de diversas formas conseguem acesso aos documentos e aos dados dos supostos agentes deficitários. Um fato há de ser destacado no presente julgado, qual seja, a potencial invalidade da manifestação de vontade por meio de chamada telefônica de voz ou áudio gravado, sem meios complementares de comprovação, tal qual é destacada na Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008, mais notadamente em seu artigo 3º, inciso III. (BRASIL, 2008)

Outrossim, valendo-se da fragilidade da pessoa idosa, muitas instituições, com esquemas fraudulentos, promovem o engano, fazendo parecer aos anciãos que estariam prestando informações para uma prova de vida (procedimento necessário para a manutenção de benefício, que envolve entre outras coisas, fotografias do beneficiário segurando o documento), quando na verdade estariam a captar os dados pessoais dessas pessoas com o intuito de utilizá-los de forma ilícita.

Em representação à região Sul do país, cita-se a Apelação Cível nº 50193299420218240045, que tramitou na Primeira Câmara de Direito Civil do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, de relatoria do desembargador Flávio André Paz de Brum, com data de julgamento em 05/04/2023:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO BANCO RÉU. DESCONTOS PROCEDIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO REJEITADO PELO AUTOR. BANCO RÉU QUE NÃO COMPROVOU A REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO. CONTRATO NÃO JUNTADO NOS AUTOS. DESCONTOS INDEVIDOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANO MORAL. IDOSO COM 74 ANOS QUE AUFERE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DE POUCO MAIS DE UM SALÁRIO MÍNIMO. NEGLIGÊNCIA DO RÉU CAPAZ DE GERAR FORTE SENTIMENTO DE INSEGURANÇA. ABALO MORAL CONFIGURADO. POSTULADA A MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO, FIXADO EM R\$ 5 .000,00. DESCONTOS DE 19 PARCELAS DE R\$ 235,37, QUE REPRESENTA 13% DA APOSENTADORIA DO APELADO. MONTANTE QUE SE ADEQUA ÀS PARTICULARIDADES DO CASO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. JUROS DE MORA MANTIDOS DO EVENTO DANOSO. SÚMULA N. 54 DO STJ. DEFENDIDA A IMPOSSIBILIDADE DE DEVOLUÇÃO EM DOBRO DA COBRANÇA INDEVIDA. AFASTAMENTO. AUSÊNCIA DE ERRO JUSTIFICÁVEL. EXEGESE DO ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. RESTITUIÇÃO EM DOBRO MANTIDA. PRECEDENTES DESTA CÂMARA. SENTENÇA INALTERADA. HONORÁRIOS RECURSAIS FIXADOS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

(TJ-SC - APL: 50193299420218240045, Relator.: Flavio Andre Paz de Brum, Data de Julgamento: 05/04/2023, Primeira Câmara de Direito Civil)” (SANTA CATARINA, 2023)

Mais uma vez, nota-se por meio da mencionada decisão, que as instituições financeiras credoras, via de regra, respondem objetivamente pelos danos ocasionados aos consumidores, isto é, independente da comprovação de culpa. Tal fato sendo justificável pelo dever de cuidado e atenção que os fornecedores têm frente aos consumidores de seus produtos ou serviços, diretrizes estas dispostas na própria legislação consumerista, conforme discorrido na seção 3.1.1 do presente trabalho.

Além do mais, o julgado supracitado também demonstra um relevante detalhe a ser observado em comum entre os consumidores que são vítimas de fraudes em empréstimos consignados, cada vez mais figuram no polo vulnerável da relação consumerista pessoa com

idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Sendo que neste último caso, além do consumidor possuir 74 (setenta e quatro) anos de idade, foi exposto também outro detalhe importante de ser retratado: em grande maioria, a vítima é receptora de benefício com valor igual ou pouco maior que um salário-mínimo. Destarte, os descontos indevidos que, em regra, se perpetuam por longos meses ou até anos, causam efeitos maléficis aos longevos, como o comprometimento de sua renda mensal, e conseqüentemente, obstam o suprimento de suas necessidades básicas.

Ademais, em representação à região Centro-Oeste do Brasil, apresenta-se o Acórdão proferido nos autos da Apelação Cível nº 0708583-32.2022.8.07.0020, distribuída para a 6ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, de relatoria do Desembargador Alfeu Machado, com data de julgamento em 14/11/2023, retratou:

“Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE PARA REALIZAÇÃO SIMULADA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM APOSENTADORA, SEGUIDA DE FRAUDE EM BOLETO BANCÁRIO ENVIADO PARA QUITAÇÃO. CONTRATO FRAUDADO APROVEITANDO-SE DA VULNERABILIDADE DE CONSUMIDOR IDOSO E DE VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS E DE DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO. REALIZAÇÃO E OPERAÇÕES MANIFESTAMENTE ATÍPICAS. RECUSA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDO MESMO DIANTE DA IMEDIATA CONSTATAÇÃO DA FRAUDE PELO BANCO E DA TENTATIVA DE RESTITUIÇÃO DE VALORES PELO CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. LIMITAÇÃO AOS DESCONTOS INDEVIDOS POSTERIORES À OBJETIVA CONSTATAÇÃO DA FRAUDE PELO BANCO. ADEQUAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, a cujo conceito se amoldam as instituições financeiras, é objetiva, fundada no risco da atividade desenvolvida, conforme art. 14 do CDC e arts. 186 e 187 do Código Civil - CC, não se fazendo necessário perquirir acerca da existência de culpa 2 . Especificamente na hipótese de culpa exclusiva de terceiro ou do ofendido/cliente, desaparece o nexo de causalidade entre o prejuízo experimentado pelo consumidor e a conduta do fornecedor, mas é necessário observar que a mais moderna jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido o dever de reparação em diversas hipóteses de fraudes bancárias praticadas por terceiros, considerando a facilitação causada pelas vulnerabilidades dos serviços prestados sob conta e risco das instituições financeiras. 3. O STJ reconheceu a responsabilidade da instituição financeira perante o consumidor em caso como o constatado nos autos, conhecido como ?golpe do boleto?, adotando o entendimento de que ?A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.? (REsp 2 .077.278-SP). 4. Na hipótese dos autos, verifica-se comprovado pelo autor que foi vítima de sucessivas fraudes praticadas no mercado financeiro, que o levaram realizar contratos de empréstimo consignado em benefício previdenciário sem ter consciência dessa circunstância, seguido do envio de boleto falso para quitação desses mesmos contratos obtidos mediante fraude, evidenciando situação que, no caso concreto, impõe o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira. 4.1. Houve a realização de assinatura por reconhecimento facial pessoalmente pelo apelado, o que é incontroverso, mas não se trata de contratação voluntária, pois demonstrado que realizou o procedimento de autenticação por orientação de fraudadores, sem o conhecimento da contratação. A dinâmica dos eventos, revela o vazamento de dados pessoais, especialmente quanto à disponibilidade e forma de obtenção de crédito, suficientes para perpetração da fraude

que vitimou o consumidor. 5. Para além de toda as provas produzidas pelo consumidor houve recusa injustificada do apelante em exhibir os elementos de prova que lhe foram requisitados pelo Juízo, o que corrobora com o reconhecimento da reponsabilidade objetiva invocada na petição inicial também por falha no atendimento prestado ao consumidor, nos termos do disposto no art. 396 c/c art. 400, I, do CPC. 6.ª A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. (REsp n. 2.052.228/DF) 6.1. A fraude praticada contra o apelado deu ensejo à três contratos de crédito consignado absolutamente atípicos, e apesar da constatação da fraude dos boletos pelo próprio banco apelante, em claro contexto de fraude envolvendo idoso, e mesmo diante da tentativa de pronta restituição dos valores envolvidos, o banco apelante insistiu em manter o contrato, e não promoveu o adequado atendimento ao consumidor. 7. Conforme entendimento sedimentado pelo STJ: "A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva." (EAREsp 676.608/RS) 7.1. No caso dos autos, deve ser mantida a sentença recorrida, que limitou adequadamente o direito de repetição do indébito na forma do art. 42 do CDC para apenas depois do momento em que a instituição financeira foi cientificada objetivamente da fraude, e, ainda assim, manteve a cobrança indevida, sem viabilizar qualquer forma de solução, conforme vindicada de forma justa e adequada pelo consumidor. 8. Recursos de apelação desprovido. (TJ-DF 0708583-32.2022.8.07.0020 1787313, Relator.: ALFEU MACHADO, Data de Julgamento: 14/11/2023, 6ª Turma Cível, Data de Publicação: 02/12/2023)" (DISTRITO FEDERAL, 2023)

O julgado supracitado centrou-se em um caso que envolve a concessão de empréstimos consignados fraudados sem o consentimento de pessoa idosa, com a utilização de dados pessoais vazados. Notificada sobre a fraude, a instituição financeira não cumpriu com o seu dever de prestar assistência ao consumidor. Destarte, a atitude da fornecedora, ensejou a aplicação do disposto no *caput* do artigo 14 do CDC, impondo-lhe o dever de reparação pelo dano material e imaterial causados ao consumidor em razão do ato ilícito ter decorrido de falha na prestação de serviços, fator que exime a necessidade da comprovação de culpa. (BRASIL, 1990)

Sob essa perspectiva, assim como mencionado anteriormente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento do dever de reparação à vítima consumidora independente de comprovação de culpa da instituição financeira concedente dos empréstimos consignados, bastando a demonstração do nexo de causalidade entre a fraude e a falha na prestação dos serviços ofertados.

Dando continuidade à análise jurisprudencial, passa-se ao exame das decisões do Supremo Tribunal Federal (STF) e do Superior Tribunal de Justiça (STJ), reproduzidas pelos magistrados das instâncias superiores quanto às fraudes em empréstimos consignados que, em grandes proporções, vitimam pessoas idosas.

Mormente, será abordada uma decisão, proferida pelo Supremo Tribunal Federal em maio de 2021, no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 6727 do Paraná, de relatoria da Ministra Cármen Lúcia:

“MEDIDA CAUTELAR EM AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. CONVERSÃO EM JULGAMENTO DEFINITIVO. LEI N. 20.276 DO PARANÁ. PROIBIÇÃO A INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, CORRESPONDENTES BANCÁRIOS E SOCIEDADES DE ARRENDAMENTO MERCANTIL DE REALIZAREM PUBLICIDADE OU ATIVIDADE DE CONVENCIMENTO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. COMPETÊNCIA CONCORRENTE DO ESTADO PARA LEGISLAR SOBRE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. VULNERABILIDADE ECONÔMICA E SOCIAL DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS. PROTEÇÃO INTEGRAL AO IDOSO. AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE JULGADA IMPROCEDENTE. 1. Proibição da Lei paranaense n. 20.276/2020 a instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil realizarem telemarketing, oferta comercial, proposta, publicidade ou qualquer tipo de atividade tendente a convencer aposentados e pensionistas a celebrarem contratos de empréstimos resulta do legítimo exercício da competência concorrente do ente federado em matéria de defesa do consumidor, suplementando-se os princípios e as normas do Código de Defesa do Consumidor e reforçando-se a proteção de grupo em situação de especial vulnerabilidade econômica e social. 2. Ação direta julgada improcedente. (STF - ADI: 6727 PR, Relator.: CÁRMEN LÚCIA, Data de Julgamento: 12/05/2021, Tribunal Pleno, Data de Publicação: 20/05/2021)” (BRASIL, 2021)

Ao reconhecer a constitucionalidade da Lei Estadual nº 20.276/2020 do Paraná, que proíbe as instituições financeiras de realizarem a divulgação de propagandas persuasivas no intuito de convencer pessoa idosa, aposentado ou pensionista a contrair empréstimos, a Corte Suprema evidencia a necessidade do cuidado que deve ser assegurado a essa parcela da população, considerada hipervulnerável diante das relações de consumo. (PARANÁ, 2020)

Em complemento, cita-se um acórdão do Superior Tribunal de Justiça, de relatoria da Ministra Nancy Andrigli, proferido nos autos do Recurso Especial nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2), julgado em setembro de 2023, pelo colegiado da Terceira Turma:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes

sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos Documento: 2350214 - Inteiro Teor do Acórdão - Site certificado - DJe: 15/09/2023 Página 1 de 5 gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos. por unanimidade, conhecer do recurso especial e dar-lhe provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora. Brasília (DF), 12 de setembro de 2023(Data do Julgamento)” (BRASIL, 2023)

A saber, o mencionado julgado reitera o dever que as instituições financeiras têm de arcar com as falhas decorrentes dos serviços fornecidos aos consumidores, como discorrido ao longo da presente seção. A decisão reafirmou a responsabilidade objetiva da instituição financeira, isto é, independentemente da comprovação de culpa. Na concepção consumerista, o simples fato de a instituição financeira ser fornecedora de produtos ou serviços, incumbe-a de imediato do dever de reparar os danos que possam vir a surgir, independente de culpa.

Além disso, o julgado reforça a responsabilidade que as instituições financeiras possuem de tornar o processo de contratação mais rigoroso, garantindo a segurança e proteção ao consumidor, especialmente quando os empréstimos são pactuados de forma virtual, ambiente que facilita a ocorrência de fraudes. Destarte, ainda que a contratação tenha sido realizada por um terceiro falsário, a instituição financeira foi condenada a suportar o ônus de reparação, em razão de sua falha na prestação do serviço.

No caso em apreço, a vítima possuía 75 (setenta e cinco) anos, enquadrando-se, portanto, como hipervulnerável, consoante a legislação consumerista. Além da idade avançada, levou-se em consideração também a limitação que a pessoa idosa possuía para manusear as

ferramentas tecnológicas, o que reforça a necessidade de ainda maior atenção da instituição financeira no momento da contratação.

Em suma, as decisões acima são apenas uma pequena amostra da situação preocupante envolvendo o tema. Os idosos que são hipervulneráveis, conforme a Constituição Federal de 1988 e na acepção da lei, têm enfrentado cada vez mais malfazejos contra a sua vontade, evidenciando a relevância dos mecanismos extrajudiciais de proteção que possam atendê-los de forma célere e acessível. Nesse contexto, o próximo tópico abordará as medidas de atendimento aos idosos que são vítimas de fraudes em empréstimos consignados, antes da intervenção do judiciário propriamente dito.

3.3. Mecanismos extrajudiciais de atendimento aos idosos vítimas de fraudes em empréstimos consignados

Além da atuação do Poder Judiciário, existem mecanismos extrajudiciais relevantes voltados à assistência de idosos vítimas de fraudes em empréstimos consignados. Tais medidas desempenham papel fundamental na defesa e proteção dessa parcela da população, ao garantir o acesso a respostas mais céleres e acessíveis, por meio da atenção especializada de instituições públicas e privadas responsáveis por intervir nas práticas abusivas que prejudicam esse grupo vulnerável.

Inicialmente, entre as entidades de atuação extrajudiciais, cita-se o papel do Ministério Público (MP), em conjunto com as autoridades policiais, que ao receber denúncias feitas pelos idosos, seus familiares, entidades de proteção ou até identificadas pela própria instituição, podem legitimar a instauração de procedimentos administrativos pela entidade ministerial, notícias de fato ou inquéritos civis, no intuito de averiguar abusos ou fraudes cometidas em empréstimos consignados. (MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO, 2022; MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, 2025)

Em meio a essa atividade, pode o Ministério Público recomendar procedimentos administrativos a instituições financeiras voltadas a concessão de crédito consignado e até mesmo ao INSS, para a adoção de atos voltados ao cumprimento da lei de forma a tornar isenta de dúvidas a contratação; sugerir o cancelamento de contratações espúrias e exigir mais transparência e consentimento na contratação. (MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MATO GROSSO; MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA, 2011)

Adicionalmente, pode o MP firmar termos de ajustamento de condutas com as instituições financeiras e creditícias para homogeneizar procedimentos de atendimento e

contratação de empréstimos para anciãos, garantindo o estorno dos valores pagos indevidamente. (MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2010; MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA, 2023)

Igualmente, o MP pode promover a mediação entre a pessoa idosa e a instituição financeira creditícia no intuito de harmonizar a celeuma quanto aos empréstimos consignados fraudados. Por fim, pode o *parquet* desenvolver programas educativos sobre o uso adequado do crédito e a prevenção de fraudes, atuando na distribuição de cartilhas informativas aos idosos e a seus familiares. (MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, 2024)

Sindicatos e associações também têm atuação extrajudicial importante em defesa dos interesses dos idosos. De forma sucinta, podem as entidades coletivas formular denúncias, solicitar deliberações públicas e pressionar por maior eficiência do poder público no tocante a criação de normas e a sua execução em defesa dos anciãos quanto aos empréstimos consignados fraudados. Outrossim, tem os sindicatos e associações relevante papel instrucional, podendo promover palestras, compartilhar panfletos e manifestos e fornecer assessoria jurídica aos interessados com o objetivo de dirimir a concessão fraudulenta de crédito. (SINDAP, s.d.)

Ademais, os Programas de Proteção e Defesa dos Consumidores (Procons), em âmbitos estaduais e federais, de igual modo, desempenham a função de intermediadores, recebendo as denúncias dos consumidores idosos e procurando soluções junto às instituições financeiras, no tocante às contratações ilícitas, as assinaturas falsificadas e os descontos sem fundamentos nos benefícios. Com efeito, as entidades consumeristas procuram as instituições financeiras para entender o que ensejou a celeuma narrada, solicitando informações e a comprovação do contrato. A partir disso, procura-se uma via diversa da judicial para cancelar o contrato e terem de volta os valores descontados indevidamente dos benefícios dos idosos, não sendo excluída a possibilidade do pagamento de indenização e o bloqueio do consumidor de recebimento de novas ofertas. (GOVERNO DE GOIÁS, 2023)

Além disso, os Procons podem sancionar as instituições financeiras pela reiteração ou pelo grau de ilicitude de suas ações, ordenando o pagamento de multas ou a suspensão das atividades das instituições. Não apenas, como no caso das instituições anteriormente citadas, os órgãos de defesa aos consumidores têm a responsabilidade de instruir a pessoa idosa. (BRASIL, 1990)

De toda forma, mesmo com a atuação de diversas instituições públicas e privadas como visto, não há uma redução do número de fraudes cometidas contra os idosos. Mostrando-se necessária uma discussão maior sobre os atributos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e como eles devem ser protegidos em uma prática eficaz de *compliance*, para coibir a

problemática que ensejou a presente pesquisa, atacando a causa do problema em suas raízes, como será abordado no próximo capítulo.

4. PROTEÇÃO DE DADOS E EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS

Segundo o jurista Sérgio Ferraz, na obra “*Lei Geral de Proteção de Dados*”, os dados pessoais em sentido estrito podem ser definidos como o conjunto de informações que possibilitam a identificação de um indivíduo, incluindo documentos de identificação, endereço eletrônico e data de nascimento. Além dos dados pessoais em sentido estrito, o autor destaca os dados pessoais sensíveis, que correspondem às informações mais íntimas da pessoa natural, como raça, etnia, crenças religiosas, opiniões políticas, características genéticas e biométricas. (FERRAZ, 2021)

Compreendida a definição de dados pessoais em sentido estrito e dados pessoais sensíveis, é essencial elencar as razões que justificam a necessidade de sua proteção. A saber, a proteção de dados existe como um mecanismo de defesa da privacidade dos indivíduos. Em suma, o seu objeto principal é evitar a utilização de informações pessoais sem a prévia autorização dos titulares, no intuito de coibir que fraudes ou práticas abusivas possam ser realizadas.

Segundo o jurista Tércio Sampaio Ferraz Júnior, a privacidade é um direito fundamental individual que protege o indivíduo contra ingerências externas indevidas que possam vir a ocorrer na sua vida privada, especialmente no que diz respeito a utilização dos dados pessoais por terceiros sem consentimento. Em suma, a privacidade é a garantia que indivíduo tem de manter a salvo as informações pessoais que não podem ser levadas ao conhecimento de todos, as quais, embora possam ser compartilhadas, devem ocorrer somente com a autorização dos titulares ou em conformidade com as condições legais estabelecidas. (FERRAZ JUNIOR, 1993)

Com o avanço tecnológico, em que pese as ferramentas digitais cada vez mais estarem ganhando espaço no meio social, vem fomentando a centralização, o controle e o compartilhamento de dados pessoais por parte do Poder Público e das pessoas jurídicas em escala acelerada. Por conseguinte, a proteção de dados tornou-se ainda mais necessária. (VASCONCELOS, 2022)

Diante desse cenário, surgiu a PEC (Proposta de Emenda Constitucional) nº 17/2019, que apresentou a inserção de três novos dispositivos a Constituição Federal de 1988, todos direcionados à proteção de dados pessoais. Essa proposta ensejou a promulgação da EC nº

115/2022, momento em que a proteção de dados pessoais passou a ser regulamentada como um direito fundamental. (BRASIL, 2019)

Em primeiro lugar, é importante frisar que a EC 115/2022 inseriu o inciso LXXIX ao artigo 5º da Constituição Federal, que expressa o rol de direitos e garantias fundamentais a serem resguardados de igual forma a todos os indivíduos. Esse dispositivo expressa que “Art. 5º [...] LXXIX - é assegurado, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 115, de 2022)” (BRASIL, 1988).

Essa inclusão representa um avanço significativo, pois o legislador não apenas evidencia a proteção de dados pessoais como um direito fundamental, como também reconhece a necessidade de sua preservação nos espaços virtuais, ato necessário à defesa da privacidade do indivíduo, que constantemente tem os seus dados armazenados e compartilhados por meio das ferramentas tecnológicas com e sem o seu consentimento.

Além disso, a EC 115/2022 acrescentou o inciso XXVI ao artigo 21 e o inciso XXX ao artigo 22, ambos da Constituição Federal. A saber, no primeiro dispositivo o legislador constitucional atribuiu à União a competência pelo gerenciamento e fiscalização dos dados pessoais, cuja forma deve ser definida em Lei Ordinária. Em complemento, o artigo 22, inciso XXX, direciona a União também a competência privativa para que possa legislar a respeito da proteção e tratamento de dados pessoais. (BRASIL, 1988)

Nesse sentido, no documento que inaugurou a PEC 17/2019 consta na parte denominada de “justificação” que a competência para legislar sobre a proteção e o tratamento de dados de forma privativa atribuída à União é necessária para evitar a fragmentação legislativa entre os estados e municípios, o que representaria um grande risco à segurança jurídica, tendo em vista as dificuldades a serem enfrentadas pelos outros países na adaptação a diferentes normas jurídicas sobre um mesmo tema, que tem repercussão social. Além disso, a expansão dos meios digitais fez com que essa uniformização legislativa acerca da proteção de dados fosse ainda mais essencial, como mecanismo de garantia a eficácia da regulação e da fiscalização das práticas que envolvem o tema, considerando as necessidades dos brasileiros como um todo. (BRASIL, 2019)

A PEC 17/2019, porém, foi criada quando a Lei nº 13.709/2018, denominada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) já havia sido aprovada. Dessa forma, a EC 115/2022 apenas reforçou a necessidade de existência e prevalência da mencionada legislação federal, como a responsável por estabelecer as diretrizes para a manutenção da proteção de dados pessoais.

Dessa forma, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) representa um avanço importante para a proteção e o tratamento dos dados pessoais, especialmente para os beneficiários do INSS, que frequentemente são alvos de golpistas, que se aproveitam de forma indevida das informações pessoais desse grupo, possíveis de serem abstraídas dos meios digitais, para a realização de ofertas de empréstimos consignados de forma fraudulenta. (BRITO; OLIVEIRA; GONÇALVES, 2024)

Fixados os parâmetros gerais relativos à proteção de dados pessoais, é necessário discorrer sobre os dispositivos presentes na legislação federal supramencionada, que regulamenta a proteção e o tratamento desses dados, a serem abordados no próximo tópico.

4.1. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) como instrumento de proteção

Segundo Sérgio Ferraz, as informações têm poder e, por isso, vencem a guerra aqueles que detém o maior número delas. Para sustentar esse argumento, o autor cita o contexto da Segunda Guerra Mundial, em que os Aliados (EUA, Inglaterra, França e União Soviética) venceram com o auxílio das ferramentas tecnológicas, por meio das quais conseguiram acessar o que pretendiam os países que integravam o Eixo (Alemanha, Japão e Itália). (FERRAZ, 2021)

Ainda conforme Sérgio Ferraz, em um contexto de guerra a principal vítima é a verdade, sobretudo com a deturpação de informações ou alteração de seu conteúdo para reproduzir uma narrativa. (FERRAZ, 2021)

No cenário brasileiro, que como visto há um número grande e crescente de processos judiciais envolvendo empréstimos consignados, como é possível notar na figura 3 da seção 3.2 do presente trabalho, evidencia-se que não há guerras com armas e bombas, mas um embate processual que cada vez mais tem como objeto a inexistência de vontade na contratação do crédito consignado.

Entre as partes envolvidas, em regra, existem, de um lado a figura de uma instituição bancária a defender a todo custo que a pessoa idosa escolheu fazer o empréstimo manifestando a sua vontade, e do outro um ancião, que como visto no capítulo 3 da presente pesquisa, é considerado vulnerável na sociedade e hipervulnerável nas relações consumeristas. Como estratégia, nos mencionados processos judiciais, observa-se, à luz das decisões elencadas no tópico 3.2, que as instituições financeiras trazem à tona documentos do suposto contraente e contratos com assinatura para fazer parecer que de fato houve manifestação da vontade. Contudo, ainda conforme o tópico 3.2, vê-se que muitas vezes o contrato não segue a forma adequada ou apresenta traços grosseiros de fraude. No geral, nota-se que os mencionados dados

personais acabam chegando ao conhecimento das instituições financeiras por razões desconhecidas pelos seus titulares, sendo evidente afronta as disposições da LGPD. Mas o que é a LGPD, por que ela foi criada, e como dispõe sobre a proteção de dados pessoais?

A LGPD é um diploma normativo que rege os procedimentos de tratamento e proteção de dados pessoais por pessoas jurídicas, além de ter relevante papel instrucional aos titulares desses dados. Sua criação não ocorreu de forma isolada, mas como um desdobramento de dispositivos constitucionais, mais notadamente nos incisos X e XII do artigo 5º da CRFB/88. (FERRAZ, 2021)

A saber, o artigo 5º, inciso X da CRFB/88 prevê: “Art. 5º [...] X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;” (BRASIL, 1988). O mesmo conteúdo é encontrado no artigo 2º, inciso IV da LGPD, que preceitua a não invasão à intimidade, à honra e à imagem. (BRASIL, 2018)

Por sua vez, o artigo 5º, inciso XII da CRFB/88 dispõe: “XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;” Tal dispositivo evidencia a inviolabilidade dos dados pessoais que não podem ser acessados sem a autorização dos seus donos. (BRASIL, 1988)

Em suma, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) foi criada para assegurar aos titulares de dados pessoais a transparência e o controle de suas informações, incluindo a forma como elas são coletadas, utilizadas, armazenadas e compartilhadas. (LEMES, 2023)

Assim sendo, nota-se que o conteúdo da LGPD se fundamenta na existência de quatro figuras: o titular, o controlador, o operador e o encarregado, todos previstos no artigo 5º. Nesse contexto, segundo o inciso V do mencionado artigo, o titular é o sujeito detentor dos dados pessoais a serem coletados, guardados e usados. O inciso VI, por sua vez, define o controlador como toda pessoa física ou jurídica responsável pelas deliberações sobre os procedimentos elencados anteriormente. Já o inciso VII conceitua o operador como toda pessoa física ou jurídica cuja atribuição é colocar em prática as deliberações do controlador no tocante ao tratamento de dados. Enquanto o inciso VIII descreve a figura do encarregado como um indivíduo apontado pelo controlador e operador para executar o papel de intercessor entre o controlador, o titular dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Ressalta-se que esta última exerce um papel fundamental nesse processo e por isso, terá um tópico exclusivo a seu respeito. (BRASIL, 2018)

Diante do raciocínio supramencionado, nota-se que a LGPD traz especial atenção ao tratamento dos dados pessoais, procedimento definido no seu artigo 5º, inciso X, como sendo qualquer movimento envolvendo dados pessoais, mais notadamente, relativo à sua captação, elaboração, recebimento, organização, uso, obtenção, replicação, propagação, compartilhamento, análise, catalogação, estocagem, descarte, verificação, monitoramento, alteração, divulgação, repasse, disseminação ou remoção. (BRASIL, 2018)

Por conseguinte, todos esses procedimentos precisam de sistemas norteadores, que estão estampados em seus princípios. O primeiro deles se refere ao *respeito à privacidade*, que para Sérgio Ferraz representa a não interferência na esfera da liberdade e da existência privada de qualquer indivíduo, integrando a imagem, a honra, a moral e à autodeterminação. O segundo princípio é pautado na *boa-fé*, que conforme entendimento do autor diz respeito a esperança do titular de que os seus dados serão utilizados de forma honesta, lícita e legítima. O terceiro princípio é da *finalidade*, que se comunica com os demais, sendo este um acordo vinculante de que o tratamento dos dados seguirá as balizas acertadas entre as partes. O quarto princípio é o da *adequação*, que decorre da aplicação do princípio da finalidade. Por ele, existindo atividades subsequentes ao tratamento anteriormente acordado, os controladores e operadores assumem o compromisso de respeitar os termos fixados na origem. (FERRAZ, 2021)

Outro princípio a ser abordado é o da *necessidade*, que em palavras simples se refere a prática do fazer mais com o mínimo possível. A partir dele, busca-se a menor invasividade possível à privacidade dos titulares dos dados a serem tratados. Ademais, existe o *princípio do livre acesso*, que garante ao titular dos dados o acesso as informações cedidas aos controladores e operadores. Adicionalmente, há o *princípio da qualidade dos dados*, que se comunica com o princípio do *livre acesso*, na medida em que as informações disponibilizadas devem ser guardadas de forma clara, exata e explicativa, abrindo margem para eventuais revisões ou exclusões. Como um desdobramento, há também o *princípio da transparência*, que sintetiza a *boa-fé* junto à *finalidade* e ao *livre acesso*, para demonstrar como, quanto e quando serão tratados esses dados. Por fim, existem ainda quatro princípios auxiliares resumidos à *segurança*, à *prevenção*, à *não discriminação* e à *responsabilização e prestação de contas*, garantindo aos titulares de dados que eventuais irregularidades trarão o dever de resposta aos responsáveis. (FERRAZ, 2021)

Em suma, o exercício do tratamento de dados pode ser executado tanto por pessoas jurídicas de direito privado quanto por pessoas jurídicas de direito público, obrigando a cada um o cumprimento do dever de proteção e tratamento adequado às informações disponibilizadas. Além disso, pela relevância do conteúdo das informações, exige-se também

um comportamento ético, que respeite a dignidade humana e resguarde os direitos fundamentais. Os dados têm, portanto, grandiosa relevância no cenário econômico, norteados atos comissivos ou omissivos para o desenvolvimento do mercado. No entanto, isso não legitima o uso não consentido, inadequado e desconhecido de informações de e sobre pessoas. Nesse sentido, não podem as instituições financeiras no intuito de obter mais lucros ou satisfazer desejos outros simular a vontade de quem não a expressou, como vem ocorrendo de forma repetitiva e aumentada.

4.2. A atuação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) como instrumento de proteção e fiscalização

Segundo Sérgio Ferraz, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) foi instituída pela Lei nº 13.709/2018, denominada LGPD, que a princípio era reconhecida como um órgão da administração pública federal direta, integrado à Presidência da República, responsável por supervisionar e regular o cumprimento das previsões dispostas na mencionada legislação. (FERRAZ, 2021)

Além disso, a LGPD já previa em seu artigo 55-A, §1º, que a ANPD, posteriormente, viria a ser tornar uma autarquia especial, com maior independência técnica e decisiva. Essa mudança ocorreu a partir da Medida Provisória nº 1.124/2022, convertida na Lei nº 14.460/2022, que trouxe a alteração do artigo 55-A da LGPD, ao dispor:

“Art. 55-A. Fica criada a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), autarquia de natureza especial, dotada de autonomia técnica e decisória, com patrimônio próprio e com sede e foro no Distrito Federal. (Redação dada pela Lei nº 14.460, de 2022)” (BRASIL 2018) (BRASIL, 2018)

Essa alteração legislativa representa um marco para a situação jurídica da ANPD, que, ao ser transformada em autarquia, passou a contar com maior autonomia, especialmente nas esferas administrativa e orçamentária. Antes disso, a sua atuação se restringia à autonomia técnica e decisória, estando diretamente vinculada à Presidência da República. A ampliação dessa autonomia foi fundamental para que a ANPD passasse a atuar de forma independente, livre de interferências políticas e pressões externas, com maior liberdade para fiscalizar e reprimir condutas ilegais praticadas por empresas públicas ou privadas que descumpram as diretrizes estabelecidas pela LGPD.

É importante frisar os órgãos que a compõe estão estampados nos incisos I, II, III, IV e V-A do artigo 55-C da LGPD, sendo eles, respectivamente: o Conselho Diretor, órgão supremo (inciso I), o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais (inciso II), a Corregedoria

(Inciso III), a Ouvidoria (Inciso IV), a Procuradoria (Inciso V-A) e os núcleos administrativos e especializados na aplicação da mencionada lei. (BRASIL, 2018)

Apesar de a ANPD ter ganhado mais autonomia, ainda permanece vinculada à Presidência da República. A exemplo, nos termos do artigo 55-D da LGPD, o Conselho Diretor é formado por 5 (cinco) membros, incluindo o diretor-presidente, que serão indicados e nomeados pelo Chefe do Poder Executivo Federal, após a aprovação do Senado Federal, assim como dispõe o §1º do mencionado dispositivo. Ademais, o §2º prevê que serão indicados os brasileiros que ao longo da vida não tenham cometido condutas ilícitas, tenham curso superior e especialidade no cargo a ser designado. Além disso, na forma do artigo 55-G, incumbe ao Chefe do Poder Executivo Federal, a função de dispor sobre a estrutura regimental da ANPD, através de ato próprio. (BRASIL, 2018)

Finalmente, após discorrer sobre a conceituação e a estruturação da ANPD, é fundamental discorrer sobre as funções que lhe são atribuídas. O legislador preocupou-se em centralizar as competências direcionadas a mencionada autarquia especial no artigo 55-J da LGPD. Considerando a extensão do referido dispositivo, o autor Sérgio Ferraz optou por dividi-las em 6 (seis) categorias classificatórias, acompanhadas de exemplos para compreensão do leitor. São elas: as preventivas, exemplificadas pelo inciso III do dispositivo supramencionado, que trata da competência para confeccionar normas referentes à Política Nacional de Proteção de dados; as fiscalizatórias, como no inciso I, ao dispor sobre a necessidade de zelo dos dados pessoais; as regulatórias, com previsão do inciso VII, que incumbe à ANPD a realização de pesquisas e de pareceres sobre os casos envolvendo a proteção de dados nacionais e internacionais; as sancionatórias, com a função de aplicar sanções em razão do tratamento inadequado de dados pessoais; e ainda, as dirimentes, ambas a exemplo do inciso V, que dispõe sobre a função direcionada a ANPD de analisar os pedidos formulados pelos titulares de dados, ao executar o tratamento; e as administrativas, como estabelece o inciso XII, conferindo a competência para confeccionar relatórios anuais com a gestão de suas atividades. (BRASIL, 2018)

Ademais, a LGPD em seu artigo 55-J, inciso XIX, prevê a competência da ANPD de assegurar que os dados dos idosos sejam tratados de forma compreensível, transparente e apropriada ao grupo vulnerável, de forma a propiciar o seu entendimento. (BRASIL, 2018)

Esse dispositivo se comunica com o exposto no tópico 3.1.1 do presente trabalho, que trata sobre a hipervulnerabilidade da pessoa idosa no mercado de consumo, associando-se ao artigo 54-D, inciso I, do CDC, que direciona ao fornecedor o dever de ao prestar as informações sobre os produtos ou serviços que estão sendo fornecidos, fazê-la de forma compreensível e

adequada a idade da pessoa contratante, de forma a possibilitar o entendimento do que estará sendo contraído. (BRASIL, 1990) Ao relacionar os dois dispositivos mencionados, evidencia-se mais uma vez a hipervulnerabilidade da pessoa idosa e o dever de cuidado que a sociedade e as demais instituições devem ter por esse grupo.

A ANPD exerce um papel fundamental na proteção de dados, sendo importante ressaltar o artigo 55-K da LGPD, que expressa a competência exclusiva da ANPD para realizar a imposição das sanções previstas na mencionada lei, sendo que as funções da autarquia especial no tocante a proteção de dados pessoais prevalece sobre as atribuições dos demais órgãos ou entidades da administração pública. (BRASIL, 2018)

Em complemento, o artigo 52 da LGPD elenca as sanções administrativas que podem ser aplicadas pela ANPD aos controladores e operadores de tratamento de dados, em caso de descumprimento das diretrizes estabelecidas na mencionada lei, desde as mais brandas, como uma advertência, no intuito de coibi-los a corrigir os erros dentro de um prazo estabelecido, até penalidades mais severas como a aplicação de multa ou a suspensão da possibilidade do agente que praticou a violação de continuar a tratar de dados durante um período de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período. Ademais, o dispositivo ainda estabelece que as infrações devem ser publicizadas após a sua apuração e confirmação. (BRASIL, 2018)

Nesse sentido, para que seja possível observar na prática a competência da ANPD no contexto da problemática abordada na presente pesquisa, é importante enfatizar a sanção aplicada ao INSS no vazamento em massa de dados de seus beneficiários, ocorrido em 2022. A Autarquia Federal explicou que, de acordo com as evidências, o vazamento de dados que estavam sob a sua tutela não foi um evento isolado, mas um fato recorrente ao longo dos anos, propiciado por servidores públicos, incluindo os aposentados e terceirizados, que invadiram o Sistema Corporativo de Benefícios do INSS (SISBEN) e ao gerenciador de dados Dataprev, no intuito de acessar informações, como nome, RG, CPF, data de nascimento e dados financeiros dos beneficiários. (BRASIL, 2024)

O ponto é que embora a Autarquia Previdenciária tenha informado a ANPD sobre o incidente, se mostrou resistente ao cumprimento das sanções administrativas aplicadas, especialmente no que diz respeito ao dever de informação. Segundo a ANPD, a atitude do Instituto violou o artigo 48 da LGPD. Esse dispositivo determina que, em caso exposição de dados, o responsável pelo armazenamento deve informar aos titulares afetados. (BRASIL, 2024)

Diante desse cenário, entendeu a ANPD que o INSS não cumpriu com a sua obrigação de comunicar o vazamento de dados para que os beneficiários ficassem atentos a possíveis

ocorrências de fraudes com a utilização de seus dados por criminosos. A autarquia tentou justificar a omissão alegando que seria impossível prestar as informações ao grande número de pessoas atingidas, vez que a estimativa é de que o incidente afetou cerca de 40 (quarenta) milhões de pessoas. No entanto, esse argumento não foi acatado pela ANPD, que manteve a sanção administrativa contra o Instituto. Como medida de correção, o INSS teve que realizar a divulgação do incidente em seu portal pelo período de 60 (sessenta) dias, para que a informação chegasse ao maior número de beneficiários possíveis. (BRASIL, 2024)

Nesse contexto, observa-se a importância essencial da ANPD para a defesa e fiscalização do tratamento adequado de dados, especialmente para evitar a ocorrência de práticas abusivas, dentre essas, a fraude em empréstimos consignados, que em sua maioria afetam pessoas idosas beneficiárias do INSS, que são consideradas hipervulneráveis no mercado de consumo.

Em suma, o que se observa é que, apesar da ANPD ser fundamental para o tratamento e fiscalização de dados, existe a necessidade de outras medidas preventivas a serem observadas por seus controladores e operadores. Por conseguinte, é fundamental retratar como vem ocorrendo a adoção de *compliance* pelas pessoas jurídicas de direito público e de direito privado, assunto que será abordado na seção a seguir.

4.3. Compliance na proteção contra fraudes em empréstimos consignados

A etimologia da palavra “*compliance*” tem raízes no termo em inglês “*to comply*”, que significa *cumprir*. O vocábulo remete ao compromisso que os operadores e controladores de dados têm de atuar em conformidade com as regras e limites legais estabelecidos. Nesse sentido, o *compliance* é conhecido como um instrumento essencial para a adoção de medidas institucionais de proteção, voltadas à prevenção de violação às normas e princípios jurídicos, bem como às regras internas das instituições, viabilizando que essas últimas, os seus representantes e colaboradores, atuem de forma ética e com respeito ao arcabouço normativo. (MONTEIRO, 2020)

Segundo as juristas Mariana Pinto e Ana Frazão, na obra “*Compliance de dados e incidentes de segurança*”, a implementação de medidas de *compliance* pelas instituições públicas e privadas se mostra fundamental para a manutenção da segurança dos dados, sejam eles pessoais ou sensíveis, que estão sob sua tutela. Nesse sentido, as autoras destacam que o cenário de vazamento de dados que permeia a sociedade hodierna exige atenção com urgência, principalmente pelas proporções perigosas que vem apresentando atualmente. Tal realidade

ocorre, em grande parte, pelos descuidos dos próprios funcionários que fazem parte dos setores público e privado, evidenciando a necessidade do aprimoramento das atividades desempenhadas, com vistas à efetiva proteção e preservação do sigilo das informações. (PINTO; FRAZÃO, 2022)

Diante desse cenário, observa-se que, conquanto a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) represente um importante marco regulatório da proteção de dados, é necessário reconhecer que nenhuma legislação é capaz, por si só, de eliminar todos os problemas que motivaram sua criação. Isso porque, quando postas à frente da imensidão das situações concretas, as leis, em regra, deixam inevitáveis lacunas, o que evidencia a necessidade de medidas complementares de governança e segurança. (PINTO; FRAZÃO, 2022)

Como visto no tópico 2.1, os empréstimos consignados são viabilizados por instituições financeiras integrantes do Sistema Financeiro Nacional e outras que atuam na forma de auxiliares no tocante à concessão de créditos. Segundo o jurista André Martinez, na obra “*Compliance bancário essencial*”, as instituições bancárias, foram as precursoras da instauração do *compliance* no Brasil, inicialmente com fundamento na Resolução nº 2.554/1988 do CMN. A mencionada Resolução, já estabelecia que caberia às instituições financeiras a adoção de políticas internas voltadas ao monitoramento dos serviços por elas prestados, visando garantir que estivessem em conformidade com as normas jurídicas e regulamentos internos. (MARTINEZ, 2023)

É importante mencionar que a criação dos programas de *compliance* depende de uma ação positiva da pessoa jurídica, que terá a incumbência de estabelecer os mecanismos a serem implementados e executados por seus representantes e colaboradores, com o intuito de prevenir e detectar eventuais riscos que possam surgir e afetar o cumprimento das normas jurídicas e de seus regulamentos internos. Cabendo a ela, portanto, para ter ideia dos possíveis perigos a que pode estar exposta, realizar um levantamento sobre a estrutura organizacional que a compõe, identificando estratégias, metas e desafios enfrentados no seu âmbito de atuação, de modo a viabilizar a adoção de *compliance* com base em sua cultura organizacional e nas atividades por ela desempenhadas. (PEREIRA, 2022)

Após a mencionada análise preliminar, é oportuno à pessoa jurídica formular um código de conduta que reflita a sua identidade e necessidades. No documento devem constar as regras éticas a serem seguidas por aqueles que estiverem vinculados à instituição. Ademais, junto ao programa pode ser implantado um canal de comunicação para os registros de denúncias, a serem realizadas tanto por funcionários quanto por consumidores, sendo um meio no qual será possível informar violações às condutas legais estabelecidas. (PEREIRA, 2022)

Diante desse cenário, existe a figura do *compliance officer*, expressão atribuída à pessoa vinculada à instituição que é designada para fiscalizar se as empresas e órgãos públicos, seus representantes e colaboradores estão atuando em cumprimento às normas legais e regulamentos internos. Esse profissional precisa ter domínio das informações atribuídas às atividades desenvolvidas na instituição, ao passo que fica responsável pela prevenção, identificação e reação a respeito das práticas divergentes às estabelecidas no arcabouço jurídico brasileiro e nos regulamentos internos das instituições. (CASTRO; GONÇALVES, 2020)

Segundo Martinez (2023), para que o setor bancário cumpra de fato o compromisso do *compliance* deve atender a quatro requisitos fundamentais. Inicialmente o autor destaca a importância do engajamento da administração da empresa na aplicação das medidas, se ao contrário ocorre, o *compliance* não será real e, conseqüentemente, não produzirá os seus verdadeiros efeitos, pois o programa não cumpriria a sua essência, mas seria um mero simbolismo, criado apenas para preencher formalidades. A segunda condição para que um programa de *compliance* seja efetivo é a atribuída independência ao *compliance officer* para que possa desenvolver as suas atividades com liberdade, sem pressões internas ou externas, tendo autonomia própria para emitir pareceres técnicos que devem ser considerados pela direção da empresa. (MARTINEZ, 2023)

Ademais, o terceiro requisito destacado se refere à necessidade de que o *compliance officer* disponha de recursos indispensáveis para a sua atuação, como aparelhos digitais modernos e espaços adequados. Além disso, que o exercício de suas funções não seja de forma isolada, mas em colaboração com uma equipe multidisciplinar, composta por advogados, analistas de dados e especialistas em tecnologia, possibilitando o melhor desenvolvimento de suas atividades. Por fim, o quarto requisito destacado, trata da necessidade de ter o *compliance officer* a remuneração proporcional à responsabilidade pelas atividades desempenhadas, como forma de reconhecimento a relevância de sua função. Ressalta-se, ainda, que o *compliance officer* não deve receber gratificações em decorrência de metas comerciais, a fim de evitar que conflitos de interesses surjam, comprometendo a ética institucional. (MARTINEZ, 2023)

Trazendo essa aplicação ao conteúdo dos empréstimos consignados, como visto na seção 2.4 do presente trabalho, não apenas as instituições financeiras são necessárias para a sua concessão, mas o INSS e a Dataprev atuam na forma de auxiliares, resguardando dados e repassando informações para as entidades de crédito, que por sua vez, assumem a mesma responsabilidade de resguardo.

Com a promulgação da Lei nº 13.709/2018, conhecida por LGPD, tornou-se obrigatório que as empresas e órgãos públicos estejam atentos de forma rigorosa aos seus códigos de

conduta e ao arcabouço normativo brasileiro, com atenção especial a LGPD. Por conseguinte, essa atenção viabiliza a proteção à privacidade e à confidencialidade dos dados dos consumidores e colaboradores. Além disso, a elas foram direcionadas a função de estabelecer medidas eficazes para a transferência de dados de forma segura. (PEREIRA, 2022)

Nesse sentido, recentemente foi publicada a Resolução CEGOV/INSS nº 47, de 21 de janeiro de 2025, que institui a Política de Proteção de Dados Pessoais (PPDP). Conforme disposto em seu artigo 2º, a referida norma estabelece diretrizes a serem seguidas pelo INSS no tratamento de dados pessoais, em consonância com a LGPD, abrangendo tanto os dados armazenados fisicamente quanto aqueles em meio digital. (BRASIL, 2025)

Os artigos 3º e 4º da mencionada resolução, evidenciam essa finalidade ao estabelecer, respectivamente, que a norma foi criada para assegurar a proteção dos dados que estão sob a responsabilidade da Autarquia Previdenciária, em conformidade com os princípios e diretrizes legais vigentes a respeito da matéria. A política abrange os funcionários públicos do INSS (inciso I), os terceiros contratados que realizem o tratamento de dados em nome da autarquia (inciso II), os agentes externos vinculados ao Instituto (inciso III), e os titulares dos dados que estão sob o tratamento do Instituto (inciso IV). (BRASIL, 2025)

Essa política reforça a adoção de práticas de *compliance* no âmbito do INSS, com o objetivo de assegurar a segurança dos dados dos beneficiários que estão sob sua tutela, constituindo-se como uma medida essencial para a prevenção às fraudes financeiras, as quais muitas vezes são viabilizadas por meio da utilização indevida de dados obtidos nas plataformas do Instituto.

Tal conexão torna-se evidente à luz do que foi abordado nas seções 2.2 e 2.3 da presente pesquisa, nas quais foram enfatizadas as facilidades tecnológicas que permitem a contratação fraudulenta dos empréstimos consignados contra os idosos beneficiários da Previdência Social, muitas vezes com dados subtraídos dos sistemas da autarquia e posteriormente comercializados por golpistas. Na seção 2.2 destacou-se, inclusive, reportagem veiculada pelo programa “*Fantástico*”, que expôs a existência do denominado “*kit fraude*”, comercializado e utilizado para viabilizar a prática de crimes. Essa realidade evidencia a fragilidade na proteção de dados e a relevância da instauração de medidas que de fato sejam efetivas de governança e segurança das informações pessoais, especialmente quando os titulares são idosos, considerados hipervulneráveis nas relações de consumo.

Além disso, antes mesmo da criação da Resolução CEGOV/INSS nº 47/2025, o INSS já enfrentava severas críticas no tocante ao tratamento de dados, especialmente pelo incidente de segurança ocorrido em 2022, quando veio a público o vazamento de dados em massa

envolvendo informações de milhões de beneficiários, cujos dados estavam sob a responsabilidade da Autarquia Previdenciária, ensejando a aplicação de sanção administrativa aplicada pela ANPD, nos termos do artigo 48 da LGPD, conforme já foi abordado na seção 4.2 da presente pesquisa.

Diante desse cenário, é evidente a necessidade de aprimoramento do programa de *compliance* adotado pelo INSS, sobretudo por se tratar de uma autarquia que armazena e trata dados pessoais e sensíveis de milhões de brasileiros. É certo que incidentes como o ocorrido em 2022 devem ser evitados por meio de medidas preventivas eficazes, mas, quando essas não forem suficientes, torna-se fundamental a utilização da falha como aprendizado para o fortalecimento das práticas voltadas à segurança de dados. Nesse sentido, as juristas Mariana Pinto e Ana Frazão ressaltam a importância do aperfeiçoamento contínuo das práticas internas de *compliance* desenvolvidas pelas instituições, como forma de preservar os dados e evitar a reincidência de falhas. (PINTO; FRAZÃO, 2022)

De igual modo, a Dataprev (Empresa de Tecnologia e Informação da Previdência Social), cuja função é gerenciar os dados do INSS para que esses sejam tratados de forma segura, como já abordado na seção 2.4 da presente pesquisa, vem demonstrando falhas significativas em suas práticas de *compliance*. A recorrente divulgação indevida de dados levou o Ministério da Previdência Social a referir-se à mencionada empresa pública, de forma crítica, com o uso da expressão “*vazaprev*”. (NASCIMENTO, 2024)

Tal cenário evidencia a fragilidade dos mecanismos de tratamento de dados adotados tanto pela Dataprev quanto pelo INSS, comprometendo a proteção de informações dos beneficiários e expondo-os à suscetibilidade de serem alvos de fraudes em empréstimos consignados, especialmente as pessoas idosas que são hipervulneráveis no mercado de consumo.

Por todo o exposto, evidencia-se que a consolidação de uma política organizacional pautada na ética, na governança adequada de dados e na conformidade legal é imprescindível para o enfrentamento da problemática das fraudes em empréstimos consignados, com enfoque na prevenção desde as suas raízes, evitando o vazamento de dados e, conseqüentemente, o uso indevido desses para o cometimento de crimes. O combate às fraudes em empréstimos consignados, que em sua grande maioria afetam os idosos beneficiários da Previdência Social, depende diretamente da aplicação e aperfeiçoamento das políticas de *compliance* nos setores público e privado. De forma mais delimitada, o primeiro abrange o INSS e a Dataprev, enquanto o segundo engloba as instituições financeiras intermediárias de crédito. Todos compartilham a responsabilidade pela proteção dos dados armazenados e tratados, especialmente quando os

titulares são idosos, público que está ainda mais suscetível a práticas fraudulentas, como foi abordado ao longo do capítulo 3 do presente trabalho.

Com base nessas constatações, avança-se para as considerações finais, com a apresentação das principais reflexões desenvolvidas ao longo da presente pesquisa, juntamente com as suas implicações práticas e jurídicas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou analisar a proteção de dados pessoais como meio para superar as fraudes em empréstimos consignados que afetam os idosos, reconhecidamente hipervulneráveis pela legislação e pela jurisprudência. Com efeito, viu-se que, embora tenha garantido celeridade e facilidade nas relações, o avanço tecnológico catalisou o perigo de dano à privacidade, à integridade, à segurança e à autonomia das informações, em especial quanto a pessoas com escassa habilidade com tecnologias.

A partir disso, foi possível demonstrar que o empréstimo consignado, que apresenta grandes facilidades e custos menores, tornou-se uma comum política pública de concessão facilitada de crédito a beneficiários com déficit financeiro, dentre os quais figuram os idosos. Sob outro ângulo, consigna-se que, conquanto tenha trazido mais facilidade, foi acompanhada de igual risco de falhas no tratamento de dados sensíveis. Para tanto, a centralização de informações no Portal Meu INSS, unida à precariedade dos mecanismos de guarda e à ausência de fiscalização coerente do compartilhamento de dados entre operadores financeiros e entidades previdenciárias, comporta-se como o principal meio para a ocorrência de fraudes em empréstimos consignados, sem que os idosos ao menos possam manifestar sua vontade.

Nesse sentido, por meio de análise legislativa foi possível observar que o ordenamento jurídico do Brasil conta com comandos possibilitando o tratamento adequado de dados, presentes no Código de Defesa do Consumidor, no Estatuto da Pessoa Idosa, na Constituição Federal e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, mas encontra barreiras práticas, quanto à fiscalização e ao controle de acesso às informações, e até mesmo quanto a políticas de *compliance* no setor público e nas instituições financeiras.

A problemática proposta encontrou amparo em dados estatísticos, jurisprudência e doutrina, em uma análise que trouxe a conclusão da insuficiência da política atual de tratamento de dados. Ficou evidente um conjunto de brechas sistêmicas no campo digital e na ausência de mecanismos que possam demonstrar a vontade do contraente, colocando em risco não apenas

uma falha administrativa, mas ética, pela submissão de pessoas já reconhecidas como hipervulneráveis a condições de vida ainda piores, com prejuízos irreparáveis.

Com isso, torna-se necessário remodelar a estratégia de proteção de dados dos consumidores, com o desenvolvimento dos setores público e privado na lida com as informações dos idosos. Formatos como a exigência de autenticação mais rígida para contratações digitais, o aumento de poder para a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, com maior capacidade punitiva e mitigativa de fraudes, a revisão de acordos de ajuda mútua entre o INSS e as instituições financeiras, e a ampliação de canais para o bloqueio imediato ou a denúncia nos casos de empréstimos consignados irregulares, são alternativas para vencer a problemática que, como visto, tem crescido com o passar dos anos, e garantir segurança aos dados das pessoas idosas.

Sob outro ângulo, considerando a ausência de habilidade dos idosos no manejo de tecnologias, torna-se necessária a implementação de políticas públicas instrutivas e até mesmo o ensino e o desenvolvimento de ferramentas eficazes de *compliance*, para demonstrar não apenas o significado, mas o modo de funcionamento dos equipamentos, e garantir cidadania, dignidade e proteção à população idosa.

A partir deste trabalho, sugere-se a realização de novos estudos que correlacionem segurança da informação, proteção da vontade e do consumidor. Além disso, indica-se o estudo sobre tecnologias emergentes, como a biometria avançada, por meio do que seria possível firmar modelos mais seguros para a contratação, inibindo-se as fraudes.

Vital é que as novas tecnologias não possam suprimir direitos e garantias fundamentais. Ora não pode o avanço tecnológico excluir os idosos, parcela tão importante da sociedade, do embate principal, pois injusto seria que os dados e as linguagens de programação suprimissem direitos fundamentais como a proteção aos dados. Em suma, proteger os dados é garantir a dignidade humana, artifício que o Estado Democrático de Direito jamais poderá esquecer, sob pena de cometer ou legitimar abusos.

REFERÊNCIAS

AGNOLETI, Michelle. *Contraopondo discursos: vulnerabilidade como fator de relativização da autonomia*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=b81280cd90bc1a6c>. Acesso em: 18 abr 2025.

ARENDDT, Hannah. *A condição humana*. Tradução de Roberto Raposo e prefácio de Celso Lafer. 10ª edição. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. O que é banco (instituição financeira)? [s.d.]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/bancoscaixaseconomicas>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BARBOSA, Keylla Talitha Fernandes. *Vulnerabilidade da pessoa idosa: desenvolvimento do conceito*. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/19000/1/KeyllaTalithaFernandesBarbosa_Tese.pdf. Acesso em: 18 abr 2025.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Senado Federal, [1988]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 18 abr 2025.

BRASIL. [Emenda Constitucional 17 (2019)]. *Altera a Constituição Federal para incluir a proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais e para fixar a competência privativa da União para legislar sobre proteção e tratamento de dados pessoais*.

Brasília, DF: Senado Federal, 2019. Disponível em:

<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2210757>.

Acesso em: 18 abr 2025.

BRASIL. [Instrução Normativa 138 (2022)]. *Estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de crédito consignado contraído nos benefícios pagos pelo INSS*. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=438446>. Acesso em: 18 abr 2025.

BRASIL. [Instrução Normativa 28 (2008)]. *Estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/legado/in28PRESINSSatualizada22.07.2020.pdf>. Acesso em: 18 abr 2025.

BRASIL. [Lei 10.406 (2002)]. *Institui o Código Civil*. Brasília, DF: Senado Federal, 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 18 abr 2025.

BRASIL. [Lei 10.741 (2003)]. *Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências*. Brasília, DF, 2003. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2003/lei-10741-1-outubro-2003-497511-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 18 abr 2025.

BRASIL. [Lei 13.709 (2018)]. *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais*. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2018/lei-13709-14-agosto-2018-787077-publicacaooriginal-156212-pl.html>. Acesso em: 18 abr 2025.

BRASIL. [Lei 8.078 (1990)]. *Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*. Brasília, DF, 1990. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8078-11-setembro-1990-365086-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 18 abr 2025.

BRASIL. [Lei nº 10.820 (2003)]. *Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências*. Diário Oficial da União: Brasília, 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.820.htm. Acesso em: 18 de abr. 2025.

BRASIL. [Lei nº 12.027 (2021)]. *Dispõe sobre a obrigatoriedade da assinatura física das pessoas idosas em contratos de operação de crédito firmados por meio eletrônico ou telefônico*. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=419386>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. [Lei nº 8.742 (1993)]. *Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências*. Diário Oficial da União: Brasília, 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em 18 de abr. 2025.

BRASIL. [Projeto de Lei nº 46 (2024)]. Câmara dos Deputados. *Obriga as instituições financeiras e entidades congêneres a colher a assinatura física de pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos para a contratação de operações de crédito*. Autora: Flávia Morais. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2416919>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Autoridade Nacional de Proteção de Dados. *ANPD sanciona INSS e Secretaria de Educação do DF por violações à LGPD. Autoridade condenou INSS a publicizar infrações à LGPD; SEEDF recebeu quatro sanções de advertência*, 01 fev. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-sanciona-inss-e-secretaria-de-educacao-do-df-por-violacoes-a-lgpd>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Câmara dos Deputados. *Exigência de presença de idoso para assinar contrato de crédito divide opiniões em audiência; assista*. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/1080524-exigencia-de-presenca-de-idoso-para-assinar-contrato-de-credito-divide-opinioes-em-audiencia-assista/>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. *Agora também é possível conseguir a senha do Meu INSS pelo Banco do Brasil*. INSS, Brasília, 25 out. 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/noticias/agora-tambem-e-possivel-conseguir-a-senha-do-meu-inss-pelo-banco-do-brasil>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. *Bloquear ou desbloquear benefício para empréstimo*. Portal Gov.br, 5 mar. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/bloquear-ou-desbloquear-beneficio-para-emprestimo>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008. *Estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos pessoais e cartões de crédito contraídos nos benefícios da Previdência Social*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 maio 2008. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/legado/in28PRESINSSatualizada22.07.2020.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. Resolução CEGOV/INSS nº 47, de 21 de janeiro de 2025. *Institui a Política de Proteção de Dados Pessoais no INSS*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 jan. 2025. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=472581>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Ministério Público do Estado da Bahia. *TAC firmado com Itaú e Unibanco deve evitar superendividamento de consumidores*. Disponível em: <https://www.mpba.mp.br/noticia/68982>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Ministério Público do Estado da Paraíba. *Manual de atuação funcional da cidadania e dos direitos fundamentais: pessoas idosas e com deficiência*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.mpam.mp.br/images/attachments/article/5533/MANUAL%20DE%20ATUA%C3%87%C3%83O%20FUNCIONAL%20-%20DA%20CIDADANIA%20-%20DIREITOS%20DO%20IDOSO%20E%20PESSOAS%20COM%20DEFICI%C3%8ANCIA.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Ministério Público do Estado de Minas Gerais. *Ato CGMP, de 7 junho de 2024 – Aprova a revisão e a atualização dos Atos Orientadores expedidos pela Corregedoria-Geral*

do Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://mpnormas.mpmg.mp.br/files/1/1/1-1-D6CE-28-ato_cgmp_02_2024.pdf. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Ministério Público do Estado do Mato Grosso. *MPE notifica instituições financeiras para cumprirem normas referentes a empréstimos consignados a idosos*. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/mpe-notifica-instituicoes-financeiras-para-cumprirem-normas-referentes-a-emprestimos-consignados-a-idosos/2662960>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. *Promotor Rodrigo Terra propõe TAC e Itaú compromete-se a pagar R\$ 10 milhões*. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/promotor-rodrigo-terra-propoe-tac-e-itaui-compromete-se-a-pagar-r-10-milhoes/2457452>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Ministério Público Federal. *MPF denuncia dez pessoas por fraude em empréstimos consignados de servidores públicos no Amapá*. Disponível em: [https://www.mpf.mp.br/ap/sala-de-imprensa/noticias-ap/mpf-denuncia-dez-pessoas-por-fraude-em-emprestimos-consignados-de-servidores-publicos-no-amapa#:~:text=O%20Minist%C3%A9rio%20P%C3%BAblico%20Federal%20\(MPF,contabilizado%20ultrapassa%20R%24%201%20milh%C3%A3o](https://www.mpf.mp.br/ap/sala-de-imprensa/noticias-ap/mpf-denuncia-dez-pessoas-por-fraude-em-emprestimos-consignados-de-servidores-publicos-no-amapa#:~:text=O%20Minist%C3%A9rio%20P%C3%BAblico%20Federal%20(MPF,contabilizado%20ultrapassa%20R%24%201%20milh%C3%A3o). Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial 2.052.228/DF*. Terceira Turma. Relator: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 12 set 2023. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?b=ACOR&livre=%28RESP.clas.+e+%40num%3D%222052228%22%29+ou+%28RESP+adj+%222052228%22%29.suce.&O=JT>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Súmula 479 – As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*. Data do Julgamento: 27 jun. 2012. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp?livre=%28sumula%20adj1%20%27479%27%29.sub>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Tema Repetitivo 466 – Responsabilidade civil de fornecedores de serviços ou produtos, por inclusão indevida do nome de consumidores em cadastros de proteção ao crédito, decorrência de fraude praticada por terceiros*. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Data do julgamento: 24 ago 2011. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201001193828&dt_publicacao=12/09/2011. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *Ação Direta de Inconstitucionalidade 7027, Distrito Federal*. Relator: Ministro Gilmar Mendes. Data de Julgamento: 18 de dezembro de 2022. Disponível em: portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6300105. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *Ação Direta de Inconstitucionalidade 6727, Distrito Federal*. Relator: Ministra Cármen Lúcia. Data do Julgamento: 11 maio 2021. Disponível em: BRASIL. Tribunal de Justiça da Paraíba. Segunda Turma Recursal. *Acórdão do Recurso Inominado Cível 0802138-48.2023.8.15.0731*. Relator: Desembargador José Ferreira Ramos Junior. Data do Julgamento: 27 nov 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-pb/2067269109/inteiro-teor-2067269116>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Primeira Câmara de Direito Civil. *Acórdão da AC 50193299420218240045*. Relator: Desembargador Flávio André Paz de Brum. Data do Julgamento: 05 abr 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sc/1805344024>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. 14ª Câmara Recursal. *Acórdão da AC 100.3651-95.2021.8.26.0322*. Relator: Desembargador Luis Fernando Camargo de Barros Vidal. Data do Julgamento: 23 mar 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1432863492>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Sexta Turma Cível. *Acórdão da AC 0708583-32.2022.8.07.0020*. Relator: Desembargador Alfeu Machado. Data do Julgamento: 14 nov 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-df/2076406639>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. Terceira Câmara Cível. *Acórdão da Apelação Cível 06963256520218040001*. Relator: João de Jesus Abdala Simões. Data do Julgamento: 15 mai 2023. Manaus. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-am/1837330488>. Acesso em: 18 abr 2025. BRITO, Hugo Machado de; OLIVEIRA, Wendel Batista de; GONÇALVES, Mayara da Paixão. *Da oferta abusiva de crédito consignado aos aposentados: uma análise à luz da Lei Geral de Proteção de Dados*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/http://65.108.49.104/bitstream/123456789/1047/1/TCC%20-%20HUGO%20E%20WENDEL.pdf>. Acesso em 18 de abr. 2025.

BRITO, Hugo Machado de; OLIVEIRA, Wendel Batista de; GONÇALVES, Mayara da Paixão. *Da oferta abusiva de crédito consignado aos aposentados: uma análise à luz da Lei Geral de Proteção de Dados*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/http://65.108.49.104/bitstream/123456789/1047/1/TCC%20-%20HUGO%20E%20WENDEL.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2025.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. *Perguntas frequentes sobre o Consignado INSS*. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/voce/credito->

financiamento/emprestimo/consignado-inss/perguntas-frequentes/Paginas/default.aspx. Acesso em: 18 abr. 2025.

CARDOSO, Laís Salvador. *Sistema Financeiro Nacional: as vantagens da implantação do novo sistema de pagamento brasileiro*. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/1307/1/Lais%20Salvador%20Cardoso.pdf. Acesso em 18 de abr. de 2025.

CASTRO, Rodrigo Pironti Aguirre; GONÇALVES, Francine Silva Pacheco. *Compliance e gestão de riscos nas empresas estatais*. 3. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2020.

CAVALO, Milton. *Golpes contra aposentados: é preciso punição exemplar*. Sindicato Nacional dos Aposentados, pensionistas e Idosos – Sindnapi, 13 de fev. 2025. Disponível em: <https://www.sindicatodosaposentados.org.br/blog/golpes-contr-a-aposentados-e-preciso-punicao-exemplar/>. Acesso em: 18 abr. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA DO BRASIL. *Estatísticas do Poder Judiciário*. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-estatisticas/>. Acesso em: 10 mar 2025.

COSTA, Maria Carolina Vasconcelos. *A proteção jurídica das pessoas idosas e a vulnerabilidade social: uma análise da dignidade e da efetividade da lei*. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/7545/1/MARIA%20CAROLINA%20VASCONCELOS%20COSTA.pdf. Acesso em: 18 abr. 2025.

CRUZ, Rubia Rosalinn da; BELTRAME, Vilma; DALLACOSTA, Fabiana Meneghetti. *Envelhecimento e vulnerabilidade: análise de 1.062 idosos*. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.rbgg.uerj.br/arquivos/edicoes/RBGG%2022-3PORT.pdf. Acesso em: 18 abr. 2025.

DATAPREV. *Código de Conduta Ética e Integridade*. Brasília, 2022. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.dataprev.gov.br/sites/default/files/arquivos/codigo_de_etica_v.2022.pdf. Acesso em: 18 abr. 2025.

ESCORSIM, Silvana Maria. *O envelhecimento no Brasil: aspectos sociais, políticos e demográficos em análise*. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/356685254_O_envelhecimento_no_Brasil_aspectos_sociais_politicos_e_demograficos_em_analise. Acesso em: 18 abr. 2025.

especialmente com base na teoria estruturante do direito. Anuario
ESPÍRITO SANTO. [Portaria de Instauração de Inquérito Civil 38 (2022)]. *Busca adotar medidas investigatórias cabíveis quanto a fraudes na contratação de empréstimos consignados*. Disponível em: <https://consultaspublicas.mpes.mp.br/#/atividade-fim/1/informacoes/20220003241376>. Acesso em: 18 abr. 2025.

FERNANDES JR., J. B. *RESPONSABILIDADE CIVIL POR FRAUDE EM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO DE APOSENTADO OU PENSIONISTA DO INSS*. REVISTA DA AGU, [S.

l.J., v. 8, n. 22, 2009. DOI: 10.25109/2525-328X.v.8. n. 22.2009.250. Disponível em: <https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/AGU/article/view/250>. Acesso em: 18 abr. 2025.

FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio. *Sigilo de dados: O direito à privacidade e os limites à função fiscalizadora do Estado*. São Paulo: Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 1993. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/67231>. Acesso em: 13 abr. 2025.

FERRAZ, Sérgio. *Lei Geral de Proteção de Dados*. Belo Horizonte: Fórum, 2021.

GNOATTO, Juliana Carolina; GARBIN, Murilo Henrique. *Open banking, privacidade e proteção de dados: uma análise à luz da LGPD*. Disponível em: Acesso em: 18 abr. 2025.

GOMES, Jéssica Ribeiro *et al.* *Aplicativo Meu INSS: análise da avaliação de usuários*. *Navus - Revista de Gestão e Tecnologia*, Florianópolis, v. 14, p. 1–15, 2024. Disponível em: <https://navus.sc.senac.br/navus/article/view/1848/1090>. Acesso em: 18 abr. 2025.

GOVERNO DO GOIÁS. *Procon orienta aposentados sobre empréstimos não autorizados*. Disponível em: https://goias.gov.br/procon-orienta-aposentados-sobre-emprestimos-nao-autorizados/?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 18 abr. 2025.

GUIMARÃES, Pedro Vinícius. *A Criminalidade virtual e os desafios do direito brasileiro face o avanço dos crimes cibernéticos*. Disponível em: Acesso em: chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcgclefindmkaj/<https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/7549/1/PEDRO%20VIN%20c3%8dCIUS%20GUIMAR%20c3%83ES.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2025.

<https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6121194>. Acesso em: 18 abr 2025. Iberoamericano de Justicia Constitucional, n. 7, 2003.

IBGE. *Censo 2022: número de pessoas com 65 anos ou mais de idade cresceu 57,4% em 12 anos*. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38186-censo-2022-numero-de-pessoas-com-65-anos-ou-mais-de-idade-cresceu-57-4-em-12-anos>. Acesso em: 18 abr. 2025.

IBGE. *Conheça o Brasil – População: PIRÂMIDE ETÁRIA*. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18318-piramide-etaria.html>. Acesso em: 18 abr. 2025.

IBGE. *Em 2022, número de nascimentos cai pelo quarto ano e chega ao menor patamar desde 1977*. Disponível em: https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202403/em-2022-numero-de-nascimentos-cai-pelo-quarto-ano-e-chega-ao-menor-patamar-desde-1977?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 18 abr. 2025.

IDEC. *10 principais golpes contra pessoas idosas*. Disponível em: <https://idec.org.br/dicas-e-direitos/10-principais-golpes-contra-pessoas-idosas>. Acesso em: 18 abr. 2025.

IZZO, Lucca Beck. *O impacto do open banking no sistema financeiro brasileiro*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio-api.insper.edu.br/server/api/core/bitstreams/35ecf785-f488-4700-b66c-bb41ccf84986/content>. Acesso em: 18 abr. 2025.

LEMES, Delwin Edgar Huth. *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): O Setor Público e vazamentos de dados pessoais*. Disponível em: <https://arquivorevistaeixo.ifb.edu.br/index.php/RevistaEixo/article/view/1089/667>. Acesso em: 18 abr. 2025.

LISBOA, Andreia Moreira de; SILVA, Ilmara dos Santos. *A vulnerabilidade dos idosos diante dos empréstimos consignados indevidos em tempos de pandemia*. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/imagens/pdf/REVISTA_NOVATIO/09_REVISTA_NOVATIO_2a_EDICAO_ARTIGO_06.pdf. Acesso em: 18 abr. 2025.

MARTINEZ, André Almeida Rodrigues. *Compliance Bancário Essencial*. 1. ed. Cotia: Foco, 2023. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 18 abr. 2025.

MÁXIMO, Wellton. *INSS apura exposição de dados de segurados*. Agência Brasil, Brasília, 24 jun. 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2024-06/inss-confirma-exposicao-de-dados-de-segurados>. Acesso em: 18 abr. 2025.

MELO, Karine. *Golpes financeiros contra idosos cresceram 60%, diz Febraban*. Agência Brasil, Brasília, 2 set. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-09/golpes-financeiros-contra-idosos-cresceram-60-diz-febraban>. Acesso em: 18 abr. 2025.

MONTEIRO, Marli. *Compliance nas relações de consumo*. *Revista Juris FIB Bauru*. Edição: v. 10 n. 2 (2020) DOI: <https://doi.org/10.59237/jurisfib.v10i2.463>. Disponível em: <https://revistas.fibbauru.br/jurisfib/article/view/463/408>. Acesso em: 18 abr. 2025.

MONTEIRO, Simone Rocha da Rocha Pires. *O marco conceitual da vulnerabilidade social*. Disponível em: <https://revistas.ucpel.edu.br/rsd/article/view/695/619>. Acesso em: 18 abril 2025.

MORAES, Bárbara Elaine Carneiro de *et al.* *A violência financeira: a hipervulnerabilidade do consumidor idoso e o superendividamento*. Disponível em: <https://www.viannasapiens.com.br/revista/article/view/928>. Acesso em: 18 abr. 2025.

MOREY, Lohran Reis Bernardino; AGUIAR, Lucas Alves de; GOMES, Sebastião Edilson Rodrigues. *Direitos do idoso: um olhar acerca das fraudes em empréstimos consignados*. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/5549/2078>. Acesso em: 18 abr. 2025.

MÜLLER, F. *Teoria moderna e interpretação dos direitos fundamentais*, NASCIMENTO, Houldine. *Falhas levam empresa que atende INSS a ser chamada de “Vazaprev”*. Poder360, 9 abr. 2024. Disponível em:

<https://www.poder360.com.br/economia/falhas-levam-empresa-que-atende-inss-a-ser-chamada-de-vazaprev/>. Acesso em: 18 abr. 2025.

NASCIMENTO, Yris Assíria Alves do; FÉLIX, Ysmara Padilha. *A vulnerabilidade dos idosos diante dos crimes cibernéticos*. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio-api.animaeducacao.com.br/server/api/core/bitstreams/24054789-88b3-4a6b-9a8e-b1633a020af7/content. Acesso em: 18 abr. 2025.

OLIVEIRA, Ellen Ferreira de; SILVA, Maria Rafaela do Nascimento; ANDRADE, Mariane Kaline Ferreira Faustino de; *Open finance x vazamento de dados: regulamentação da LGPD e do Banco Central*. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://200-98-146-54.clouduol.com.br/bitstream/123456789/3554/1/TCC%20-%20OPEN%20FINANCE.pdf. Acesso em: 18 abr. 2025.

OSVALDO. *O papel da tecnologia na simplificação do processo de contratação de empréstimo consignado*. 2025. Carreira Carneiro, 9 de janeiro. Disponível em: <https://www.carreracarneiro.com.br/blog/o-papel-da-tecnologia-na-simplificacao-do-processo-de-contratacao-de-emprestimo-consignado/>. Acesso em 18 de abr. 2025.

PARANÁ. [Lei 20.276 (2020)]. *Proíbe as instituições financeiras de ofertar e celebrar contrato de empréstimo de qualquer natureza, com aposentados, pensionistas e idosos por ligação telefônica no âmbito do Estado do Paraná*. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=399337>. Acesso em: 18 abr 2025.

PEDROSO, Alex Costa; ROCHA, Emilly. *Crimes cibernéticos*. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio-api.animaeducacao.com.br/server/api/core/bitstreams/b95b3c3d-1982-434b-9e27-dbe0c0c8bbb3/content. Acesso em: 18 abr. 2025.

PEREIRA, Monique Santos. *Celeridade dos processos administrativos: comunicação virtual do INSS com o cidadão*. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ri.unir.br/jspui/bitstream/123456789/5420/1/Mono%20Final%20%281%29.pdf. Acesso em: 18 abr. 2025.

PEREIRA, Murilo Rodrigo Bochini. *A aplicabilidade da fraude sobre o empréstimo consignado sem o consentimento do aposentado*. Disponível em: <https://rdu.unicesumar.edu.br/bitstream/123456789/9763/1/PEREIRA%2c%20MURILO%20RODRIGO%20BOCHINI.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2025.

PINHEIRO, Caroline da Rosa *et al.* (Org.). *Compliance de dados e incidentes de segurança*. In: PINHEIRO, Caroline da Rosa *et al.* **Compliance: entre a teoria e a prática**. 1. ed.

Indaiatuba, SP: Foco, 2022. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>.

Acesso em: 12 abr. 2025.

PRESENTE, Ronaldo. *Mercados financeiros*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/553591/2/eBook%20FCCC48-Mercados%20Financeiros.pdf>. Acesso em 18 de abr. 2025.

REALE, Miguel. *Lições preliminares de direito*. 25ª edição. São Paulo: Saraiva, 2001.

SILVA, Cesar Augusto Hartmann da. *Fraude em empréstimo consignado: responsabilidade civil bancária e compensação dos danos causados*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTcs/1911400128.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2025.

SILVA, Lorena Beatriz Albino. *Análise da hipervulnerabilidade do consumidor idoso nos contratos de empréstimo consignado*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/33011/3/AnaliseHipervulnerabilidadeConsumidor.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2025.

SILVA, Sheldon William *et al.* *O Sistema Financeiro Nacional brasileiro: contexto, estrutura e evolução*. Disponível em: http://periodicos.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/3043/pdf_496. Acesso em 18 de abr. 2025.

SINDAP. *Sindicato dos Aposentados e Pensionistas: defendendo os direitos dos idosos*.

Disponível em: <https://sindap.com.br/sindicato-dos-aposentados-e-pensionistas-defendendo-os-direitos-dos-idosos/>. Acesso em: 18 abr. 2025.

SIQUEIRA, Klara Nina Vieira de. *A aplicação a responsabilidade civil à luz da LGPD: um estudo sobre o vazamento de dados pessoais pelo INSS*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.fdv.br:8080/bitstream/fdv/1646/1/TCC%20-%20Klara%20Nina%20Vieira%20de%20Siqueira%20-ok.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2024.

TARTUCE, Flávio. *Manual de Direito Civil*. 13ª edição. Rio de Janeiro: Método, 2023.

TV GLOBO. “Kit fraude” e funcionários do INSS podem estar envolvidos em golpe do consignado, segundo a polícia. Fantástico. Globoplay, 2024. Vídeo (8 min). Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/11520809/>. Acesso em: 18 abr. 2025.

VASCONCELOS, Sthéfane Alves. *A proteção dos dados pessoais e tutela da vulnerabilidade do consumidor frente à tecnologia da mineração de dados*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/36286/4/Prote%3a7%3a3oDadosPessoais.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2025.

VIEIRA, Jéssica Ednayara Carvalho; FARIAS, Josivania Silva. *Desafios da adoção de TIC por idosos para a realização de autosserviço: um estudo sobre a adoção da plataforma Meu INSS*. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://anpad.com.br/uploads/articles/120/approved/118bd558033a1016fcc82560c65cca5f.pdf. Acesso em 18 abr. 2025.

VIEIRA, José Augusto Gomes; PEREIRA, Heider Felipe Silva; PEREIRA, Wilton Ney do Amaral. *Histórico do Sistema Financeiro Nacional*. REVISTA CIENTÍFICA DA FAEX, edição 02, ano 1, 2012. Disponível em: <https://periodicos.faex.edu.br/index.php/e-Locucaao/article/view/102/83>. Acesso em 18 de abr. 2025.