RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

A hipervulnerabilidade do idoso nas relações digitais: sob a perspectiva do direito do consumidor

The hypervulnerability of older people in digital relationships: from the perspective of consumer rights

La hipervulnerabilidad de las personas mayores en las relaciones digitales: desde la perspectiva de los derechos del consumidor

Fabio Santos Monteiro[1]
Leonardo Antunes Ferreira da Silva[2]

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo analisar, sob a perspectiva do Direito do Consumidor, a hipervulnerabilidade da pessoa idosa nas relações digitais de consumo, especialmente no contexto do uso de aplicativos, contratos eletrônicos e plataformas virtuais. O avanço tecnológico, embora promova facilidades, ampliou significativamente os riscos de fraudes, golpes e práticas abusivas, que atingem de forma mais intensa os consumidores idosos. A pesquisa investiga os mecanismos jurídicos de proteção existentes no ordenamento jurídico brasileiro, bem como a atuação do Poder Judiciário diante dessas demandas. Utilizou-se metodologia bibliográfica, documental e jurisprudencial. Constatou-se que, apesar da existência de normas protetivas, ainda há lacunas na efetivação dos direitos no ambiente digital, o que torna necessária uma atuação mais rigorosa por parte dos órgãos reguladores e jurisdicionais.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Idoso. Hipervulnerabilidade. Relações Digitais. Golpes Virtuais.

ABSTRACT

This study aims to analyze, from a Consumer Law perspective, the hypervulnerability of elderly consumers in digital relationships, particularly in relation to applications, electronic contracts, and virtual platforms. Technological advances have facilitated consumption but have also increased

[1] Acadêmico de Direito. Email: fabiosantosmtro@gmail.com. Artigo apresentado à Unisapiens, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Direito, Porto Velho/RO, 2026.

[2]Professor Orientador. Professor Doutor do curso de Direito. E-mail: Leonardo.antunes@gruposapiens.com.br.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

the risks of fraud and abusive practices. This research investigates legal protection mechanisms and judicial responses. A bibliographic, documentary, and jurisprudential methodology was adopted. The results indicate that legal safeguards still face challenges in digital environments.

Keywords: Consumer Law. Elderly. Hypervulnerability. Digital Relations. Online Fraud.

1 INTRODUÇÃO

A consolidação das tecnologias digitais transformou profundamente as relações sociais, econômicas e jurídicas no Brasil e no mundo, impactando diretamente a forma como os consumidores contratam serviços, adquirem produtos e se relacionam com fornecedores. O comércio eletrônico, os aplicativos bancários, as plataformas de pagamento e as redes sociais passaram a integrar a rotina cotidiana da população, tornando o ambiente virtual um espaço central para as relações de consumo.

Nesse contexto, observa-se que o processo de digitalização, embora tenha promovido maior comodidade, agilidade e ampliação do acesso a bens e serviços, também intensificou a exposição dos consumidores a riscos, especialmente quanto à ocorrência de fraudes, golpes virtuais, vazamentos de dados e práticas contratuais abusivas. Tais riscos afetam de forma desigual os diferentes grupos sociais, incidindo com maior gravidade sobre aqueles em situação de vulnerabilidade. Conforme destaca Miragem (2022), a vulnerabilidade do consumidor se intensifica no ambiente digital, o que exige maior proteção jurídica.

A pessoa idosa, inserida de forma crescente no ambiente digital, enfrenta obstáculos específicos relacionados à alfabetização tecnológica, à compreensão de termos técnicos, à navegação segura em plataformas eletrônicas e à interpretação de contratos digitais. Conforme destaca Marques (2020), a vulnerabilidade informacional se intensifica no meio virtual, comprometendo a capacidade de escolha consciente do consumidor.

Segundo Tartuce (2021), a hipervulnerabilidade caracteriza-se pela soma de fatores sociais, econômicos, cognitivos e culturais que ampliam a fragilidade do consumidor diante do mercado. No caso dos idosos, essa condição é potencializada pela limitação no acesso à informação qualificada, pelas dificuldades de adaptação às inovações tecnológicas e, muitas vezes, pela dependência de terceiros para a realização de operações digitais.

Além disso, o aumento expressivo de golpes direcionados ao público idoso, especialmente por meio de aplicativos de mensagens, falsos atendimentos bancários, contratos eletrônicos irregulares e engenharia social, evidencia a necessidade de uma análise jurídica mais aprofundada sobre a proteção desse grupo no ambiente digital. Dados recentes demonstram que grande parte das fraudes virtuais

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

tem como principal alvo consumidores acima de 60 anos, em razão de sua maior suscetibilidade a manipulações e informações enganosas.

Diante desse cenário, torna-se imprescindível refletir sobre o papel do Direito do Consumidor na promoção da segurança, da transparência e da dignidade da pessoa idosa nas relações digitais. O ordenamento jurídico brasileiro, ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor e a proteção especial aos idosos, impõe aos fornecedores o dever de adotar medidas preventivas, educativas e tecnológicas capazes de minimizar riscos e assegurar relações contratuais equilibradas.

Nesse sentido, questiona-se: de que forma o Direito do Consumidor pode assegurar proteção efetiva ao idoso nas relações digitais, diante do aumento de golpes, de contratos abusivos e de falhas de segurança nas plataformas eletrônicas? Quais são os limites da responsabilidade dos fornecedores e do Estado diante das novas configurações do consumo virtual?

O objetivo geral deste trabalho é analisar a hipervulnerabilidade do idoso no consumo digital, considerando os impactos jurídicos, sociais e econômicos das relações virtuais. Como objetivos específicos, buscam-se: examinar o marco legal aplicável às relações digitais; identificar as principais práticas abusivas direcionadas aos idosos; analisar a atuação do Poder Judiciário por meio da jurisprudência; e propor medidas que contribuam para o fortalecimento da proteção jurídica desse grupo no ambiente tecnológico.

2 MATERIAL E MÉTODOS

A presente pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório, descritivo e analítico, com o objetivo de compreender, de forma aprofundada, a hipervulnerabilidade da pessoa idosa nas relações digitais de consumo. A escolha dessa abordagem justifica-se pela necessidade de interpretar fenômenos sociais e jurídicos complexos, que envolvem fatores tecnológicos, normativos e humanos.

Inicialmente, realizou-se pesquisa bibliográfica sistemática, por meio do levantamento de obras doutrinárias, artigos científicos, dissertações, teses e publicações especializadas nas áreas de Direito do Consumidor, Direito Digital, Proteção de Dados e Direitos da Pessoa Idosa. As bases consultadas incluíram periódicos acadêmicos, bibliotecas digitais e repositórios institucionais, priorizando produções publicadas entre 2015 e 2025.

Em seguida, procedeu-se à pesquisa documental, com análise detalhada da Constituição Federal de 1988, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), do Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003), da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), bem como de resoluções, portarias e normas complementares relacionadas ao comércio eletrônico, aos serviços

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

digitais e à segurança da informação.

A pesquisa jurisprudencial constituiu etapa fundamental do estudo, realizada por meio da consulta aos bancos de dados do Supremo Tribunal Federal, do Superior Tribunal de Justiça e dos Tribunais de Justiça estaduais. Foram selecionadas decisões proferidas entre 2017 e 2025 que envolveram diretamente idosos vítimas de fraudes digitais, contratações eletrônicas irregulares, vazamentos de dados ou falhas na prestação de serviços tecnológicos. A análise concentrou-se na identificação dos fundamentos jurídicos utilizados, dos critérios de responsabilização adotados e da aplicação dos princípios consumeristas.

Além disso, foram examinados relatórios institucionais, dados estatísticos e pesquisas produzidas por órgãos públicos e entidades relevantes, como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Banco Central do Brasil, a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e o CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). Dados da Pesquisa TIC Domicílios 2023, elaborada pelo CGI.br, também demonstram o crescimento do uso da internet entre a população brasileira, inclusive entre os idosos, o que tem como objetivo contextualizar o fenômeno analisado.

No que se refere aos procedimentos de análise, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo, o que permitiu a categorização temática dos dados coletados, especialmente quanto aos tipos de golpes, às falhas contratuais e às estratégias de proteção jurídica. As informações foram organizadas em eixos analíticos, o que possibilitou a construção de uma interpretação crítica e sistematizada.

Quanto aos métodos de raciocínio, empregaram-se o método indutivo e o método dialético. O método indutivo possibilitou a formulação de conclusões gerais a partir da observação de casos concretos e de decisões judiciais específicas. Já o método dialético permitiu a confrontação entre a proteção normativa prevista em lei e a realidade prática vivenciada pelos consumidores idosos, evidenciando contradições, lacunas e desafios.

Por fim, destaca-se que a pesquisa respeitou critérios éticos e científicos, prezando pela fidedignidade das fontes, pela correta citação dos autores e pela imparcialidade na análise dos dados, assegurando a confiabilidade e a relevância dos resultados apresentados.

3 RESULTADOS

A análise dos dados coletados por meio de pesquisas bibliográficas, documentais, estatísticas e jurisprudenciais revelou um crescimento significativo da participação da população idosa no ambiente digital, especialmente no uso de serviços bancários eletrônicos, plataformas de comércio eletrônico e aplicativos voltados às áreas de transporte, saúde e comunicação. Esse processo de

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

inclusão digital, embora represente um avanço relevante no acesso a bens e serviços, também expõe esse grupo a novos riscos inerentes ao ambiente virtual.

De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023), mais de 60% das pessoas com idade igual ou superior a 60 anos utilizam smartphones e acessam a internet regularmente, e uma parcela expressiva desse público realiza operações financeiras, compras online e contratações de serviços por meio digital. Entretanto, apenas cerca de 35% dos entrevistados afirmaram compreender plenamente os riscos relacionados à segurança da informação e à proteção de dados pessoais, o que evidencia um descompasso entre o acesso tecnológico e o domínio das ferramentas utilizadas.

Os resultados demonstram que a ampliação do acesso à tecnologia não foi acompanhada, na mesma proporção, por políticas públicas eficazes de educação digital e de inclusão informacional (Cunha, 2025). Essa lacuna contribui diretamente para o aumento da exposição da população idosa a práticas fraudulentas e condutas contratuais abusivas. Relatórios institucionais, como os da FEBRABAN (2023), indicam um aumento significativo de fraudes no ambiente digital, especialmente em operações bancárias eletrônicas. Entre as situações mais recorrentes identificadas, destacam-se golpes realizados por meio de aplicativos de mensagens instantâneas, frequentemente associados a falsos atendimentos bancários e solicitações indevidas de dados pessoais; fraudes em operações bancárias eletrônicas, como a contratação de empréstimos consignados não autorizados, transferências indevidas e clonagem de contas; celebração de contratos digitais sem a devida compreensão ou consentimento informado; cobranças indevidas decorrentes de assinaturas automáticas em aplicativos; além do vazamento e uso indevido de dados pessoais e da veiculação de publicidade digital enganosa direcionada ao público idoso.

Verificou-se, ainda, que grande parte das vítimas enfrenta dificuldades significativas na resolução administrativa dos conflitos. Tais obstáculos decorrem, sobretudo, da ausência de canais de atendimento acessíveis e da complexidade dos procedimentos exigidos pelas plataformas digitais. Em muitos casos, os consumidores idosos são submetidos a longos períodos de espera, transferências sucessivas entre setores e respostas padronizadas, o que agrava sua condição de vulnerabilidade e dificulta a efetiva solução do problema.

A análise jurisprudencial, por sua vez, indicou um aumento expressivo no número de ações judiciais envolvendo idosos vítimas de fraudes digitais no período de 2020 a 2025. Os tribunais têm sido frequentemente acionados para dirimir controvérsias relacionadas a empréstimos não reconhecidos, cobranças indevidas, bloqueios injustificados de contas e falhas nos sistemas de segurança das instituições financeiras. Observa-se que, nas decisões analisadas, os magistrados tendem a reconhecer a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, adotando uma interpretação

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

ampliada das normas consumeristas. Em diversos julgados, verifica-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva dos fornecedores, bem como a condenação ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais.

Os dados também evidenciam que instituições financeiras e plataformas digitais figuram como rés na maioria das demandas judiciais, sendo responsabilizadas, sobretudo, pela ausência de mecanismos eficazes de prevenção de fraudes e pela falha na prestação de informações claras, adequadas e acessíveis (Cunha, 2025). Outro aspecto relevante diz respeito à recorrente alegação, por parte dessas empresas, de culpa exclusiva da vítima. Contudo, a jurisprudência majoritária tem rejeitado tal argumento quando constatada a deficiência dos sistemas de segurança ou a inexistência de orientação adequada ao consumidor idoso, reconhecendo que tais situações decorrem, em grande medida, da vulnerabilidade informacional desse grupo.

Ademais, constatou-se que uma parcela significativa dos consumidores idosos deixa de buscar a tutela jurisdicional, seja em razão do desconhecimento de seus direitos, do receio quanto aos custos processuais ou das dificuldades de acesso aos meios digitais. Por fim, os resultados evidenciam que, embora exista um arcabouço normativo robusto voltado à proteção do consumidor idoso, sua efetividade prática permanece limitada. A ausência de políticas públicas integradas, de fiscalização contínua e de programas permanentes de educação digital compromete a concretização dos direitos assegurados em lei. Nesse contexto, conclui-se que a hipervulnerabilidade do idoso nas relações digitais configura um fenômeno estrutural, que demanda respostas institucionais mais consistentes, articuladas e voltadas à prevenção, à educação e à efetiva proteção desse grupo no ambiente tecnológico.

4 DISCUSSÃO

A discussão dos resultados evidencia que a hipervulnerabilidade da pessoa idosa nas relações digitais de consumo não decorre exclusivamente da idade cronológica, mas resulta da convergência entre fatores sociais, tecnológicos, econômicos e informacionais. O ambiente virtual, ao mesmo tempo em que amplia o acesso a bens e serviços, aprofunda desigualdades já existentes, especialmente no que se refere à compreensão dos riscos e à capacidade de autodefesa do consumidor.

Conforme Dessaune (2022), a assimetria informacional constitui um dos principais elementos de fragilização nas relações de consumo contemporâneas. No caso dos idosos, essa assimetria é intensificada pela dificuldade de adaptação às inovações tecnológicas, pela limitação no acesso à educação digital continuada e pela ausência de linguagem acessível nos ambientes virtuais.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.
Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

Os resultados obtidos demonstram que a complexidade dos contratos eletrônicos, aliada à prática recorrente de adesão automática, compromete a autonomia da vontade do consumidor idoso. Essa realidade afronta diretamente os princípios da transparência, da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual, previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, observa-se que muitas plataformas digitais estruturam seus sistemas de contratação de modo a privilegiar a rapidez e a automação, em detrimento da compreensão efetiva do usuário. Tal conduta revela uma lógica mercadológica que prioriza a eficiência econômica em detrimento da proteção dos direitos fundamentais do consumidor hipervulnerável. Outro aspecto relevante diz respeito à insuficiência dos mecanismos preventivos adotados pelos fornecedores. A análise jurisprudencial revelou que, em diversos casos, as fraudes poderiam ter sido evitadas por meio da implementação de sistemas mais robustos de autenticação, de monitoramento de transações atípicas e de confirmação prévia de operações envolvendo usuários idosos.

Sob essa perspectiva, a responsabilidade civil dos fornecedores deve ser interpretada à luz da teoria do risco da atividade, conforme defende Farias (2019). Ao explorarem economicamente o ambiente digital, as empresas assumem o dever de garantir a segurança, a confiabilidade e a proteção dos dados dos consumidores, especialmente daqueles em condição de maior vulnerabilidade.

A aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) também se mostra central nesse debate. A coleta, o armazenamento e o tratamento inadequado de informações pessoais ampliam significativamente a exposição dos idosos a golpes e fraudes. A ausência de políticas efetivas de governança de dados contribui para o enfraquecimento da tutela jurídica no ambiente digital.

Além disso, constatou-se que a dificuldade de acesso ao atendimento humanizado constitui um fator agravante da vulnerabilidade. Muitos consumidores idosos relatam obstáculos para estabelecer comunicação direta com atendentes, sendo direcionados exclusivamente a canais automatizados, o que compromete a resolução eficiente de conflitos.

Nesse contexto, a judicialização surge frequentemente como o único meio de efetivação dos direitos. Todavia, conforme observado nos resultados, o próprio acesso à Justiça apresenta entraves para uma parte significativa da população idosa, especialmente em razão da digitalização dos processos judiciais e da necessidade de uso de plataformas eletrônicas.

A análise dialética entre norma e realidade revela, portanto, uma dissonância entre o arcabouço jurídico protetivo existente e sua concretização prática. Embora o ordenamento brasileiro reconheça expressamente a vulnerabilidade do consumidor e a proteção especial ao idoso, tais garantias ainda enfrentam limitações estruturais, institucionais e culturais. De acordo com Nunes (2021), a vulnerabilidade deve ser analisada de forma concreta, considerando as condições pessoais do consumidor, o que reforça a hipervulnerabilidade do idoso.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.
Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

Do ponto de vista das políticas públicas, verifica-se a ausência de programas permanentes e integrados de educação digital voltados à população idosa. Segundo Veras (2020), o envelhecimento da população brasileira ocorre de forma acelerada, exigindo adaptações sociais e institucionais. A fragilidade dessas iniciativas compromete a formação de uma cultura preventiva, essencial para a redução de riscos no ambiente virtual.

Ademais, a atuação dos órgãos de defesa do consumidor, embora relevante, mostra-se insuficiente diante da complexidade e da velocidade das fraudes digitais. A cooperação entre instituições financeiras, plataformas tecnológicas, o Poder Público e a sociedade civil revela-se indispensável para a construção de mecanismos de proteção mais eficazes.

Dessa forma, a discussão demonstra que a hipervulnerabilidade do idoso nas relações digitais não pode ser enfrentada apenas por meio da responsabilização posterior dos fornecedores. É necessário adotar uma perspectiva preventiva, sistêmica e multidisciplinar, que integre aspectos jurídicos, tecnológicos, educacionais e sociais.

Conclui-se, portanto, que a efetividade da proteção ao consumidor idoso no ambiente digital depende da conjugação entre regulação adequada, fiscalização contínua, inovação responsável e fortalecimento da cidadania digital, de modo a assegurar relações de consumo mais justas, seguras e inclusivas.

4.1 A proteção jurídica do idoso no ambiente digital

A proteção jurídica da pessoa idosa no ambiente digital deve ser compreendida a partir de uma interpretação sistemática e integrada do ordenamento jurídico brasileiro, que reconhece expressamente a condição de vulnerabilidade do consumidor e assegura tratamento diferenciado aos grupos socialmente fragilizados.

O Estatuto da Pessoa Idosa, ao consagrar os princípios da dignidade, do respeito e da prioridade absoluta, impõe ao Estado, à sociedade e aos fornecedores o dever de assegurar condições adequadas para o pleno exercício da cidadania também no meio virtual. Tal proteção não se limita ao acesso às tecnologias, mas abrange, sobretudo, a garantia da segurança, da informação clara e do respeito à autonomia decisória do idoso.

O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, estabelece como princípios basilares a transparência, a boa-fé objetiva, o equilíbrio contratual e a harmonização das relações de consumo. No contexto digital, esses princípios assumem especial relevância, uma vez que as relações são marcadas pela impessoalidade, pela automatização e pela assimetria informacional.

Conforme ensina Gagliano (2022), o fornecedor deve adotar um dever de cuidado ampliado

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

ao lidar com consumidores hipervulneráveis, ajustando seus produtos, serviços e canais de atendimento às necessidades específicas desse público. A omissão nesse dever configura falha na prestação do serviço e enseja responsabilização civil.

No ambiente digital, esse dever se materializa por meio da adoção de interfaces acessíveis, linguagem simplificada, mecanismos de confirmação reforçada, canais de atendimento humanizados e políticas eficazes de prevenção de fraudes. A ausência dessas medidas compromete a efetividade da proteção jurídica e potencializa o abuso.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) também desempenha papel central na tutela do idoso consumidor. Ao estabelecer princípios como finalidade, necessidade, transparência e segurança, a norma impõe limites ao tratamento de dados pessoais, especialmente quando se trata de informações sensíveis ou relacionadas a operações financeiras.

No caso dos idosos, o uso indevido de dados pessoais pode resultar em danos de elevada gravidade, como contratações fraudulentas, empréstimos não autorizados e exposição patrimonial. Assim, a proteção de dados deve ser compreendida como um instrumento essencial para a garantia da dignidade e da autonomia informacional.

A jurisprudência pátria vem avançando no reconhecimento dessa proteção ampliada. Diversos julgados têm afirmado que instituições financeiras e plataformas digitais têm responsabilidade objetiva pela segurança dos sistemas utilizados, não sendo suficiente a mera alegação de culpa exclusiva da vítima.

Além disso, observa-se a crescente valorização do dever de informação qualificada, que exige não apenas a disponibilização formal dos dados contratuais, mas também sua apresentação de forma compreensível ao público idoso. Contratos extensos, com linguagem técnica excessiva e termos obscuros, violam o princípio da transparência.

Outro ponto relevante refere-se à necessidade de adaptar as políticas públicas à realidade digital. Programas de inclusão tecnológica voltados aos idosos ainda são incipientes e, muitas vezes, desconectados das demandas concretas desse grupo. A ausência de capacitação continuada compromete a eficácia das normas protetivas.

Nesse contexto, a proteção jurídica do idoso no ambiente digital deve ser compreendida como um processo multidimensional, que envolve regulação estatal, autorregulação das empresas, educação digital e fortalecimento institucional dos órgãos de defesa do consumidor.

Não se trata apenas de reparar danos após sua ocorrência, mas de estruturar mecanismos preventivos capazes de reduzir a incidência de fraudes e abusos. A tutela jurisdicional, embora essencial, deve atuar de forma complementar às políticas de prevenção e de conscientização.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.
Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

Portanto, a efetividade da proteção jurídica do idoso nas relações digitais depende da articulação entre normas, instituições e práticas empresariais responsáveis, visando assegurar relações de consumo mais seguras, inclusivas e compatíveis com os direitos fundamentais da pessoa humana.

4.2 Golpes digitais e contratos eletrônicos

Os golpes digitais e as irregularidades nos contratos eletrônicos constituem atualmente uma das principais formas de violação dos direitos dos consumidores idosos no ambiente virtual. A expansão acelerada das plataformas digitais, aliada à sofisticação das técnicas de engenharia social, tem ampliado significativamente a incidência dessas práticas ilícitas.

Os golpes virtuais direcionados à população idosa apresentam características específicas, explorando, sobretudo, a confiança, a boa-fé e a familiaridade tecnológica limitada desse grupo. Conforme Doneda (2021), a manipulação informacional e o uso indevido de dados pessoais potencializam a vulnerabilidade do consumidor, favorecendo a prática de fraudes estruturadas.

Entre os golpes mais recorrentes identificados na pesquisa, destacam-se: o golpe do falso atendimento bancário, no qual o criminoso se passa por funcionário de instituição financeira; o golpe do empréstimo consignado digital não autorizado; o golpe do falso suporte técnico; a clonagem de aplicativos de mensagens; o envio de links maliciosos; e a criação de aplicativos falsos que simulam plataformas oficiais.

Essas práticas recorrem com frequência a estratégias de urgência psicológica, intimidação e persuasão, levando o idoso a fornecer senhas, códigos de autenticação e dados bancários. Tal dinâmica evidencia a existência de uma profunda assimetria informacional, que compromete a liberdade de escolha do consumidor.

No que se refere aos contratos eletrônicos, observa-se a predominância de modelos padronizados de adesão, caracterizados pela ausência de negociação individual e pela imposição unilateral de cláusulas pelo fornecedor. Segundo Marques (2020), esse modelo contratual, quando aliado à complexidade tecnológica, intensifica o desequilíbrio entre as partes.

A prática do chamado “clique único”, por meio da qual o consumidor confirma a contratação sem acesso adequado às informações essenciais, revela-se incompatível com o princípio da transparência. Em muitos casos, o idoso sequer tem plena ciência das obrigações assumidas, dos valores cobrados ou da duração do contrato.

Outro problema recorrente refere-se às contratações automáticas vinculadas a aplicativos e serviços digitais, que geram cobranças periódicas sem consentimento expresso. Essas práticas configuram, em tese, venda casada digital, publicidade enganosa e enriquecimento sem causa,

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

violando frontalmente o Código de Defesa do Consumidor.

A jurisprudência tem reconhecido a nulidade de contratos celebrados sem informação adequada ou mediante indução em erro, especialmente quando envolvem consumidores idosos. Diversos julgados destacam que a mera disponibilização eletrônica do contrato não supre o dever de informação qualificada.

Além disso, a fragilidade dos sistemas de autenticação utilizados por algumas plataformas contribui para a celebração de contratos fraudulentos. A ausência de verificação biométrica, de dupla autenticação eficaz e de monitoramento de operações atípicas favorece a atuação de organizações criminosas.

Do ponto de vista jurídico, a responsabilidade dos fornecedores nesses casos fundamenta-se na teoria do risco do empreendimento, uma vez que exploram economicamente o ambiente digital. Assim, devem responder pelos danos decorrentes de falhas na segurança, na informação e no atendimento.

Ressalta-se, ainda, que a simples alegação de que o consumidor forneceu voluntariamente seus dados não é suficiente para afastar a responsabilidade, sobretudo quando demonstrada a utilização de técnicas sofisticadas de manipulação. A vulnerabilidade informacional do idoso deve ser considerada na análise do caso concreto.

Outro aspecto relevante diz respeito à dificuldade de cancelamento de contratos eletrônicos. Muitos idosos enfrentam obstáculos técnicos para exercer o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do CDC, em razão da ausência de canais claros e acessíveis.

Nesse contexto, a efetividade da proteção jurídica exige a implementação de mecanismos mais rigorosos de validação das contratações, bem como de políticas empresariais voltadas à prevenção de fraudes. A adoção de linguagem simples, de tutoriais educativos e de atendimento especializado constitui medida indispensável.

Portanto, os golpes digitais e os contratos eletrônicos abusivos representam não apenas violações individuais, mas também um problema estrutural das relações de consumo contemporâneas. Seu enfrentamento demanda atuação conjunta do Poder Público, do setor privado e da sociedade, com foco na construção de um ambiente digital mais seguro, ético e inclusivo para a população idosa.

5 RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DIGITAIS

A responsabilidade civil nas relações digitais de consumo desempenha papel central na tutela dos direitos da pessoa idosa, especialmente diante da crescente incidência de fraudes, falhas sistêmicas e práticas contratuais abusivas. No ambiente virtual, os riscos inerentes à atividade

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

econômica são potencializados pela circulação massiva de dados, pela automatização de processos e pela intermediação tecnológica.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação de serviços, independentemente da comprovação de culpa. No contexto digital, essa responsabilidade se aplica às instituições financeiras, às plataformas eletrônicas, às empresas de tecnologia e às intermediadoras de pagamento.

Conforme Farias (2019), a responsabilidade objetiva fundamenta-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual quem exerce determinada atividade deve suportar os prejuízos dela decorrentes. Assim, ao explorar economicamente o ambiente digital, o fornecedor assume o dever de garantir a segurança, a confiabilidade e a proteção do consumidor.

Nas relações digitais envolvendo idosos, a aplicação dessa teoria deve ser intensificada, considerando a hipervulnerabilidade da vítima. A jurisprudência tem reconhecido que o dever de cuidado dos fornecedores é ampliado quando se trata de consumidores em situação de fragilidade informacional e tecnológica.

Outro aspecto relevante refere-se à caracterização do defeito do serviço. No meio digital, o defeito não se limita a falhas técnicas evidentes, mas também abrange a ausência de mecanismos eficazes de prevenção de fraudes, a deficiência nos sistemas de autenticação, a insuficiência no monitoramento de operações suspeitas e a precariedade dos canais de atendimento.

Segundo Gagliano (2022), a segurança integra o conteúdo mínimo do dever contratual nas relações de consumo contemporâneas. A prestação inadequada desse dever configura violação à boa-fé objetiva e ao princípio da confiança, essenciais à estabilidade das relações jurídicas.

A análise dos casos judiciais demonstra que muitas fraudes poderiam ser evitadas por meio da adoção de tecnologias disponíveis no mercado, como autenticação multifator, reconhecimento biométrico, bloqueios automáticos de transações atípicas e comunicação preventiva com o usuário. A não implementação dessas medidas caracteriza negligência estrutural.

No tocante ao nexo causal, os tribunais têm adotado interpretação favorável ao consumidor idoso, reconhecendo que a complexidade das fraudes digitais dificulta a individualização da conduta do agente. Assim, basta a demonstração do dano e da falha do serviço para configurar o dever de indenizar. A alegação de culpa exclusiva da vítima, frequentemente utilizada pelas empresas, tem sido relativizada pela jurisprudência. Isso porque, em muitos casos, o fornecimento de dados decorre de técnicas sofisticadas de engenharia social, capazes de induzir o consumidor ao erro. Nessas situações, prevalece o entendimento de que a vulnerabilidade informacional afasta a imputação exclusiva ao idoso.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.
Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

Além dos danos materiais decorrentes de prejuízos patrimoniais, a responsabilidade civil nas relações digitais envolve, com frequência, a reparação por danos morais. A violação da segurança financeira, da tranquilidade e da dignidade do idoso configura lesão aos direitos da personalidade.

Segundo Tartuce (2021), o dano moral nas relações de consumo deve ser analisado sob a perspectiva funcional, com caráter compensatório, preventivo e pedagógico. No ambiente digital, essa função assume relevância ainda maior, diante da necessidade de desestimular práticas empresariais negligentes.

Outro ponto relevante refere-se à responsabilidade solidária entre os diversos agentes da cadeia digital, como bancos, plataformas, operadoras de pagamento e empresas de tecnologia. O CDC admite a responsabilização conjunta quando há participação direta ou indireta no evento danoso.

A responsabilidade civil também se articula com a Lei Geral de Proteção de Dados, especialmente nos casos de vazamento, uso indevido ou tratamento irregular de dados pessoais. Nessas hipóteses, além da indenização civil, podem ser aplicadas sanções administrativas.

Do ponto de vista preventivo, a responsabilização judicial deve estimular a adoção de programas de compliance digital, de governança de dados e de gestão de riscos. A implementação dessas políticas constitui um instrumento fundamental para reduzir a litigiosidade e proteger efetivamente o consumidor idoso.

Por fim, destaca-se que a responsabilidade civil nas relações digitais não deve ser compreendida apenas como mecanismo de reparação posterior, mas também como instrumento de transformação social, capaz de induzir comportamentos empresariais éticos, transparentes e compatíveis com a dignidade da pessoa humana.

5.1 Dos julgados sobre fraudes digitais contra idosos

A análise jurisprudencial acerca das fraudes digitais envolvendo consumidores idosos evidencia uma consolidação progressiva do entendimento de que a responsabilidade das instituições financeiras deve ser ampliada diante da hipervulnerabilidade desse grupo. Os tribunais têm reconhecido que, no contexto das relações digitais, o dever de segurança e informação assume caráter reforçado, sobretudo quando se trata de consumidores idosos.

No âmbito do Superior Tribunal de Justiça, observa-se a consolidação da teoria do risco do empreendimento como fundamento da responsabilização objetiva das instituições financeiras. Nesse sentido, destaca-se o entendimento firmado no Recurso Especial nº 1.199.782/PR, julgado sob a sistemática dos recursos repetitivos, no qual se reconheceu que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros, caracterizando-se tais

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

eventos como fortuito interno. Tal orientação tem servido de base para decisões em instâncias inferiores, afastando a alegação de culpa exclusiva do consumidor.

> RECURSO INOMINADO. SERVIÇO BANCÁRIO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE QUANTIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DESCONTO INDEVIDO SOBRE O BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DO AUTOR. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA, COM O INTUITO DE VER RECONHECIDO O DANO MORAL INDENIZÁVEL. ACOLHIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA, NA MODALIDADE DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. DANO MORAL IN RE IPSA. ABALO ANÍMICO EXISTENTE. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. PRECEDENTE DO COLENDO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. SENTENÇA REFORMADA NESTE PONTO. Nesse sentido, destaca-se o julgado do colendo Superior Tribunal de Justiça: "RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros — como, por exemplo, a abertura de conta-corrente, o recebimento de empréstimos mediante fraude ou a utilização de documentos falsos —, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2- Recurso especial provido." (STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24 ago. 2011)

Esse entendimento foi aplicado pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina no julgamento do Recurso Inominado nº 0300734-73.2016.8.24.0020, no qual se reconheceu a responsabilidade objetiva da instituição financeira por descontos indevidos em benefício previdenciário. Na decisão, destacou-se que o dano moral, em tais situações, configura-se in re ipsa, sendo presumido diante do abalo sofrido pelo consumidor, especialmente quando atingida verba de natureza alimentar.

> RECURSO INOMINADO. SERVIÇO BANCÁRIO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE QUANTIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

> MORAIS. DESCONTO INDEVIDO SOBRE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL.
>
> "Responsabilidade objetiva, na modalidade do risco do empreendimento. Dano moral in re ipsa. Abalo anímico existente. Dever de indenizar configurado." (TJSC, Recurso Inominado n. 0300734-73.2016.8.24.0020, Rel. Miriam Regina Garcia Cavalcanti, j. 11 dez. 2018)

No mesmo sentido, o Tribunal Regional Federal da 3ª Região, ao julgar o Recurso Inominado Cível nº 0000475-02.2022.4.03.6304, reconheceu a responsabilidade da instituição financeira em caso de fraude via PIX envolvendo consumidor idoso. A decisão enfatizou que, diante de transações atípicas, como a inclusão de um novo dispositivo e movimentações de curto prazo, caberia ao banco adotar mecanismos de segurança eficazes. Ademais, o julgado reafirmou que a condição de hipervulnerabilidade do consumidor deve ser considerada na análise do caso concreto, afastando a tese de culpa exclusiva da vítima.

> EMENTA DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. I. Caso em exame 1. Recurso inominado interposto pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais, sob o fundamento de culpa exclusiva da vítima em fraude bancária envolvendo transferências via PIX. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se: (i) a instituição financeira é responsável pelas perdas sofridas em decorrência de transferências fraudulentas realizadas por meio de engenharia social; e (ii) há dano moral decorrente da privação de recursos financeiros e da necessidade de ação judicial para ressarcimento. III. Razões de decidir 3. **A responsabilidade objetiva das instituições financeiras abrange fraudes e fortuitos internos, conforme a** Súmula XXXXX/STJ, salvo culpa exclusiva do consumidor. 4. Comprovado que as transações apresentavam características suspeitas, como a inclusão de um novo dispositivo e transferências atípicas em curto intervalo de tempo, cabia ao banco adotar medidas de segurança adequadas. 5. **Reconhecido o estado de hipervulnerabilidade do autor, pessoa idosa, e a existência de falha na prestação do serviço bancário**. 6. O dano moral é evidente diante da

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

> privação de recursos essenciais e do transtorno decorrente da necessidade de judicialização. IV. Dispositivo 7. Recurso do autor provido para reformar a sentença, julgando procedentes os pedidos de indenização por danos materiais (R$ 10.475,00) e morais (R$ 15.000,00), ambos corrigidos e acrescidos de juros nos termos do Manual de Cálculos da Justiça Federal. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: TNU, Tema 331, j. 2023

Ainda no âmbito da Justiça Federal, o Tribunal Regional Federal da 4ª Região, no julgamento do Recurso Cível nº 5000463-71.2023.4.04.7100, analisou hipótese de fraude envolvendo empréstimo consignado por meio do chamado "golpe da portabilidade". Na ocasião, foi reconhecida a nulidade da contratação, bem como a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço. O Tribunal destacou que a disponibilização de links contratuais acessíveis a terceiros configura falha de segurança, especialmente quando envolve consumidores idosos, cuja condição de hipervulnerabilidade exige maior rigor na verificação da autenticidade da contratação.

> EMENTA INDENIZATÓRIA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. ADESÃO AO CONTRATO POR MEIO DO GOLPE DA PORTABILIDADE. CONFIGURADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, ESTÁ PRESENTE A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DECLARADA A NULIDADE DO CONTRATO E CONDENADOS OS RÉUS AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Contratos de empréstimo consignado e de cartão de crédito consignado, contraídos por meio do golpe da portabilidade. Reconhecida a nulidade da contratação e condenados os réus ao ressarcimento, em dobro, dos valores indevidamente cobrados, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, autorizada a compensação de créditos. 2. Recurso inominado interposto pela parte autora parcialmente acolhido, para responsabilizar o INSS subsidiariamente ao banco corréu e majorar o valor da indenização por danos morais. Já o recurso do banco correu e foi negado provimento. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 3. Possibilidade de declaração de nulidade da contratação por meio do golpe da portabilidade e de verificação da culpa da instituição financeira, no caso de disponibilização de link de adesão contratual por

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

> terceiro estranho à instituição bancária. III. RAZÕES DE DECIDIR 4. Conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça, há a possibilidade de declaração de nulidade contratual e de responsabilização da instituição financeira, quando identificada falha na prestação do serviço. Está configurada a responsabilidade do banco no caso de fortuito interno, de fraude identificável pelo banco e de descumprimento, pela vítima, de dever contratual de cuidado, por emprego de meios de engenharia social altamente sofisticados e de **condição de hipervulnerabilidade da vítima (geralmente idosa).** 5. No caso, trata-se da segunda possibilidade: descumprimento, pela vítima, do dever de cuidado, por meio de meios de engenharia social altamente sofisticados, aliados à hipervulnerabilidade da vítima idosa. Verificada, ainda, a falha do banco, em face da utilização, pelo golpista, de um link de contratação que deveria estar acessível somente a agentes autorizados. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso inominado interposto pela parte autora, parcialmente acolhido, para responsabilizar o INSS subsidiariamente ao banco corréu e majorar o valor da indenização por danos morais. Negado provimento ao recurso do banco corréu. Tese de julgamento: **"É possível declarar a nulidade da contratação por golpe de portabilidade e a verificação da culpa da instituição financeira, no caso de disponibilização de link de adesão contratual por terceiro estranho à instituição bancária."** Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº. 1.995.458/SP.

No âmbito dos tribunais estaduais, também se observa uma forte tendência de proteção ao consumidor idoso. O Tribunal de Justiça de Minas Gerais, no julgamento da Apelação Cível nº 1.0000.22.813007-9/001, reconheceu a nulidade de contrato celebrado por meio de biometria facial, diante da ausência de garantias suficientes à manifestação livre e consciente do consumidor. A decisão ressaltou que o fornecedor possui dever reforçado de informação e cautela ao contratar pessoas idosas, sendo inadmissível a utilização de mecanismos tecnológicos sem a devida transparência e segurança. Ademais, foi reconhecida a má-fé da instituição financeira, com consequente aplicação da restituição em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

> EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CONTRATAÇÃO DIGITAL COM USO DE "BIOMETRIA

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

> FACIAL" - **CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL** - PROTEÇÃO ESPECIAL CONFERIDA À PESSOA IDOSA - INOBSERVÂNCIA DE FORMALIDADES INDISPENSÁVEIS À VALIDADE DA CONTRATAÇÃO - RESTITUIÇÃO EM DOBRO - MÁ-FÉ CONFIGURADA - ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, CDC - DANO MORAL - DEMONSTRAÇÃO. Ao fornecedor incumbe um zelo ainda maior no momento da contratação com o **consumidor idoso (hipervulnerável),** sobretudo quanto à prestação de informações claras, ostensivas e verdadeiras. Ainda que seja reconhecida a possibilidade de contratação digital, com utilização de biometria facial, o fornecedor deve assegurar uma manifestação de vontade livre e consciente ao consumidor hipervulnerável, prestando-lhe todas as informações necessárias à compreensão do objeto do contrato e de suas implicações. **Tem-se por evidenciada a má-fé na conduta da instituição financeira, que se aproveitou da fragilidade e da hipervulnerabilidade do consumidor, procedendo ao empréstimo sem observância das formalidades legais, o que faz incidir a regra do art. 42, parágrafo único do CDC.** O consumidor que tem seu nome indevidamente vinculado a contrato que não celebrou e, em razão disso, suporta descontos em seu benefício previdenciário sofre efetivo dano de natureza moral. A indenização por danos morais deve ser arbitrada observando-se os critérios punitivo e compensatório da reparação, sem perder de vista a vedação ao enriquecimento sem causa e os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.
>
> (TJMG, Apelação Cível n. 1.0000.22.813007-9/001, j. 2022)

Outro aspecto relevante, evidenciado nos julgados, refere-se ao reconhecimento do dano moral presumido em situações que envolvem descontos indevidos em benefícios previdenciários ou a privação de recursos essenciais. Nessas hipóteses, os tribunais têm entendido que o prejuízo ultrapassa a esfera patrimonial, atingindo diretamente a dignidade do consumidor idoso.

Além disso, verifica-se que a jurisprudência tem reiteradamente afastado a tese de culpa exclusiva da vítima, especialmente em casos que envolvem engenharia social e fraudes sofisticadas. Os tribunais reconhecem que tais práticas exploram justamente a vulnerabilidade informacional e tecnológica do consumidor, tornando desarrazoada a imputação isolada de responsabilidade à vítima.

Outro ponto recorrente diz respeito à exigência de mecanismos eficazes de segurança por parte das instituições financeiras. A ausência de monitoramento de transações atípicas, falhas na validação

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

da identidade e a disponibilização inadequada de instrumentos contratuais têm sido interpretadas como defeitos na prestação do serviço, ensejando o dever de indenizar. A jurisprudência também evidencia a valorização do dever de informação qualificada, especialmente em contratos digitais. Os tribunais têm destacado que não basta a mera disponibilização de termos contratuais; é necessário assegurar que o consumidor, especialmente o idoso, compreenda plenamente as implicações do negócio jurídico.

Por fim, observa-se que os tribunais têm adotado uma postura pedagógica ao fixar indenizações, buscando não apenas reparar o dano sofrido, mas também desestimular condutas negligentes por parte das instituições financeiras. Tal orientação contribui para a construção de um ambiente digital mais seguro e alinhado aos princípios da dignidade da pessoa humana e da proteção do consumidor.

Dessa forma, a análise dos precedentes demonstra que o Poder Judiciário tem avançado significativamente na proteção dos consumidores idosos diante das fraudes digitais, consolidando entendimentos que reforçam a responsabilidade das instituições financeiras e reconhecem a necessidade de tutela diferenciada em razão da hipervulnerabilidade desse grupo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa permitiu constatar que a hipervulnerabilidade da pessoa idosa nas relações digitais de consumo constitui um dos principais desafios contemporâneos do Direito do Consumidor, exigindo respostas jurídicas, institucionais e sociais mais consistentes e integradas. O avanço tecnológico, embora tenha ampliado o acesso a serviços e produtos, também intensificou desigualdades e fragilidades, especialmente quando não acompanhado por políticas eficazes de inclusão e proteção.

Ao longo do estudo, verificou-se que os idosos enfrentam obstáculos significativos na utilização de plataformas digitais, na compreensão de contratos eletrônicos e na identificação de golpes virtuais, o que compromete sua autonomia decisória e segurança patrimonial. Tais dificuldades decorrem não apenas de limitações individuais, mas, sobretudo, da ausência de mecanismos adequados de informação, prevenção e suporte por parte dos fornecedores e do Poder Público.

A análise do arcabouço normativo demonstrou que o ordenamento jurídico brasileiro dispõe de instrumentos relevantes para a proteção do consumidor idoso, notadamente por meio do Código de Defesa do Consumidor, do Estatuto da Pessoa Idosa e da Lei Geral de Proteção de Dados. Todavia, constatou-se que a efetividade dessas normas ainda encontra entraves na aplicação prática, em razão de falhas estruturais, institucionais e culturais.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.
Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

A pesquisa jurisprudencial revelou avanços progressivos na compreensão, pelos tribunais, da hipervulnerabilidade do idoso, com a consolidação de entendimentos favoráveis à responsabilização dos fornecedores e à reparação integral dos danos sofridos. Observou-se, contudo, que ainda há decisões divergentes, especialmente quanto à caracterização da culpa da vítima e à fixação dos valores indenizatórios, o que evidencia a necessidade de maior uniformização interpretativa.

Ressaltou-se também que a responsabilização civil, embora essencial, não deve ser compreendida como o único instrumento de proteção. A atuação repressiva posterior aos danos mostra-se insuficiente diante da complexidade e da velocidade das fraudes digitais. Torna-se imprescindível a adoção de políticas preventivas, baseadas na educação digital, na transparência informacional e na inovação responsável.

Nesse sentido, destaca-se a importância da implementação de programas permanentes de capacitação tecnológica voltados à população idosa, promovidos de forma articulada entre o Estado, a iniciativa privada e a sociedade civil. A formação de uma cultura de cidadania digital constitui um elemento fundamental para o fortalecimento da autonomia e da segurança desse grupo.

Do ponto de vista empresarial, evidencia-se a necessidade de revisar os modelos de negócio e as práticas contratuais, com a adoção de interfaces acessíveis, linguagem simplificada, canais de atendimento humanizados e sistemas robustos de prevenção de fraudes. O cumprimento dessas medidas não representa apenas uma obrigação legal, mas também um compromisso ético com a dignidade humana.

A pesquisa também aponta para a relevância do fortalecimento dos órgãos de defesa do consumidor e das agências reguladoras, ampliando suas capacidades de fiscalização, mediação e orientação. A atuação integrada dessas instituições é indispensável para reduzir a litigiosidade e promover soluções mais eficientes e inclusivas.

Ademais, destaca-se a importância da cooperação interinstitucional e internacional no enfrentamento das fraudes digitais, considerando o caráter transnacional dessas práticas. O intercâmbio de informações, a harmonização normativa e o desenvolvimento conjunto de tecnologias de segurança constituem estratégias relevantes.

Por fim, conclui-se que a proteção do idoso nas relações digitais deve ser compreendida como parte integrante do projeto constitucional de promoção da dignidade da pessoa humana, da cidadania e da justiça social. A construção de um ambiente digital seguro, ético e acessível representa não apenas um desafio jurídico, mas também um compromisso coletivo.

Espera-se que este estudo contribua para o aprofundamento do debate acadêmico e institucional sobre o tema, incentivando a formulação de políticas públicas, a adoção de práticas empresariais responsáveis e a formulação de interpretações jurisprudenciais sensíveis às

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

especificidades da população idosa. Recomenda-se, ainda, a realização de pesquisas empíricas futuras que ampliem a compreensão dos impactos sociais e econômicos das relações digitais sobre esse grupo, fortalecendo, assim, a efetividade da tutela jurídica.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. ***Direito do consumidor esquematizado***. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

ALVES, Regiane Policarpo da Silva. Prevenção à fraude financeira: pilar da integridade econômica, confiança social e desenvolvimento sustentável sob uma abordagem global. **RCMOS - Revista Científica Multidisciplinar O Saber,** Brasil, v. 1, n. 2, 2025. DOI: 10.51473/ rcmos.v1i1.2025.2261. Disponível em: https://submissoesrevistarcmos.com.br/rcmos/article/ view/2261.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. ***Manual de direito do consumidor*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais**, 2022.

BRASIL. Constituição (1988). ***Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília**, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** ***Código de Defesa do Consumidor***. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003.** ***Estatuto da Pessoa Idosa*. Brasília**, DF: Presidência da República, 2003.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** ***Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais*** *(LGPD)*. Brasília, DF: Presidência da República, 2018.

COELHO, Fábio Ulhoa. ***Curso de direito civil*.** 44. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

DESSAUNE, Marcos. ***Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado***. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

DONEDA, Danilo. ***Da privacidade à proteção de dados pessoais***. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. ***Curso de direito civil: responsabilidade civil***. 7. ed. Salvador: Juspodivm, 2019.

FEBRABAN. ***Relatório de segurança digital 2023***. São Paulo: Federação Brasileira de Bancos, 2023. Disponível em: https://www.febraban.org.br. Acesso em: 10 fev. 2026, 15h20.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. ***Novo curso de direito civil: responsabilidade civil*.** 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

GOLDFINGER, Fábio Ianni. ***Estatuto do idoso comentado***. Salvador: Juspodivm, 2021.

CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). ***Pesquisa TIC Domicílios 2023***. São Paulo: CGI.br, 2023. Disponível em: https://www.cgi.br. Acesso em: 10 fev. 2026, 15h30.

LÔBO, Paulo. ***Direito civil: contratos***. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

Ano VII, v.1 2026 | submissão: 18/04/2026 | aceito: 21/04/2026 | publicação: 24/04/2026

MARQUES, Cláudia Lima. ***Contratos no Código de Defesa do Consumidor***. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

MIRAGEM, Bruno. ***Curso de direito do consumidor***. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

MIRANDA, G. M. D. **Envelhecimento no Brasil**. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, Rio de Janeiro, v. 26, n. 1, 2023.

NORAT, Markus Samuel Leite. **Consumidor digital**. *Revista Cognitio Juris*, João Pessoa, 2022.

NUNES, Rizzatto. ***Curso de direito do consumidor***. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

PINHEIRO, Patrícia Peck. ***Direito digital aplicado***. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

PRETTO, Diego. **Relações de consumo.** ***Revista Direito em Debate***, Ijuí, 2020.

SANTANA, Héctor Valverde. ***Dano moral no direito do consumidor***. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

SOUZA, Diego et al. **Envelhecimento digital.** ***Psicologia & Saúde***, 2021.

TARTUCE, Flávio. ***Manual de direito civil*****. 11**. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. ***Direitos do consumidor***. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

VERAS, Renato. ***Envelhecimento e saúde no Brasil*****.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2020.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.