

CONTRATOS DIGITAIS: ANÁLISE SOB A ÓTICA DA PROTEÇÃO DA PESSOA IDOSA

DIGITAL CONTRACTS: ANALYSIS FROM THE PERSPECTIVE OF ELDERLY PERSONAL PROTECTION

Raíssa Gabriela Mobiglia¹

Fernanda Oliveira Fernandes²

Brenda Maria Alves Rodrigues³

RESUMO

A tutela do consumidor encontra respaldo na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXII, sendo um direito fundamental garantido tanto plano individual quanto coletivo. O Código de Defesa do Consumidor de 1990, consolidou esse direito, protegendo consumidores contra abusos nas relações de consumo. Com o avanço tecnológico, novas questões emergiram, como a veiculação de propaganda enganosa na internet e o vazamento de dados, conseqüentemente, viu-se a necessidade de maior garantia quanto às formalizações contratuais realizadas de forma virtual. Diante desse cenário, tornou-se imprescindível que as informações prestadas sejam mais transparentes, pautando-se na boa-fé. Entretanto, a evolução das relações entre consumidores e fornecedores na era digital ainda reproduz grandes desafios. Dentre essas questões, destacam-se as relações firmadas entre pessoas idosas e instituições financeiras. Com o objetivo de prevenir práticas abusivas ou fraudulentas, o arcabouço jurídico está sofrendo adaptações. Nesse contexto, um dos temas em debate refere-se à obrigatoriedade da assinatura física para pessoas idosas em contratos celebrados com bancos, deixando de utilizar-se da modalidade digital. Por meio de revisão bibliográfica e jurisprudencial, utilizando-se do método explicativo, este estudo abarcar a segurança e acessibilidade, a nova percepção da pessoa idosa frente à tecnologia e a necessidade de soluções que conciliem sua proteção com a inclusão digital e liberdade de escolha, além da regulação dos novos meios de contratação. Conclui-se que a efetiva tutela do consumidor idoso requer a compatibilização entre segurança jurídica e acesso digital, sem que isso implique exclusão tecnológica.

Palavras-chave: Contratos celebrados com bancos; pessoa idosa; práticas abusivas; segurança jurídica; inclusão digital.

¹ Bacharel em Direito e Mestranda em Direitos Coletivos e Cidadania na Universidade de Ribeirão Preto – UNAERP. E-mail: raissa.mobiglia@outlook.com.br

² Bacharel em Direito e Mestranda em Direitos Coletivos e Cidadania na Universidade de Ribeirão Preto – UNAERP. E-mail: fernandesoli2013@hotmail.com

³ Bacharel em Direito e Mestranda em Direitos Coletivos e Cidadania na Universidade de Ribeirão Preto – UNAERP. E-mail: brenda.mrodrigues@sou.unaerp.edu.br

ABSTRACT

Consumer protection is supported by the 1988 Federal Constitution, in Article 5, item XXXII, as a fundamental right guaranteed both individually and collectively. The Consumer Defense Code of 1990 consolidated this right, protecting consumers against abuses in consumer relations. With technological advancement, new issues have emerged, such as the dissemination of misleading advertising on the internet and data breaches. Consequently, there arose a need for greater assurance regarding contractual formalizations carried out virtually. In this context, it has become essential that the information provided be more transparent and guided by good faith. However, the evolution of relationships between consumers and suppliers in the digital age still presents major challenges. Among these issues, special attention is drawn to the relationships established between elderly individuals and financial institutions. In order to prevent abusive or fraudulent practices, the legal framework has been undergoing adaptations. Within this context, one of the debated topics concerns the requirement of physical signatures for elderly individuals in contracts entered into with banks, instead of using digital formats. Through bibliographic and jurisprudential review, employing the explanatory method, this study addresses security and accessibility, the new perception of elderly individuals regarding technology, and the need for solutions that reconcile their protection with digital inclusion and freedom of choice, as well as the regulation of new means of contracting. It concludes that the effective protection of elderly consumers requires harmonizing legal security and digital access, without resulting in technological exclusion.

Keywords: Digital contracts; elderly people; abusive practices; legal security; digital inclusion.

1 INTRODUÇÃO

A proteção ao consumidor está consagrada na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, refletindo a preocupação do Estado com a defesa dos direitos dos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor, instituído em 1990 (Lei n. 8.078/1990), estabelece normas de ordem pública e de interesse social para assegurar equidade das relações de consumo.

Além desse cenário, o ordenamento jurídico também prevê a proteção da pessoa idosa, que, como consumidora, deve ter seus direitos resguardados. É dever de todos prevenir e repreender situações de ameaça ou violação desses direitos, especialmente em casos de negligência, discriminação e violência, conforme assegurado pelo Estatuto da Pessoa Idosa (Lei n.º 10.741/2003).

Com a evolução da sociedade e o desenvolvimento tecnológico, as relações de consumo e a percepção da figura da pessoa idosa passaram por transformações. Muitas vezes, a pessoa idosa não é mais vista como um indivíduo hipervulnerável. Cada vez mais, os idosos praticam atividades físicas, utilizam tecnologia e se adaptam à nova realidade digital.

Nesse contexto, surgem as formalizações contratuais digitais, que independem da interação humana para sua efetivação. Exemplos disso são as transações eletrônicas realizadas via internet banking, caixas e menus eletrônicos, entre outros.

Entretanto, esses avanços também trazem desafios, como o vazamento de dados ou informações confusas, contraditórias ou enganosas, o que demanda maior atenção dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário para a regulamentação desses problemas.

Um dos principais pontos de debate na atualidade refere-se às contratações digitais, especialmente no âmbito das instituições financeiras. Discute-se a necessidade de que os contratos celebrados por pessoas idosas sejam formalizados presencialmente, deixando de validar aqueles realizados de forma digital, sob o argumento de garantir maior proteção e compreensão sobre os termos contratados.

O presente estudo analisará os principais aspectos da proteção jurídica das pessoas idosas nas relações bancárias, destacando possíveis riscos e eventuais retrocessos. Não se pretende esgotar o tema, mas evidenciar situações cotidianas que atualmente estão sendo debatidas.

2 TUTELA AO CONSUMIDOR

O artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal estabelece que o Estado promoverá a defesa do consumidor na forma da lei. Da mesma forma, em seu artigo 170 determina-se que a ordem econômica deva assegurar a existência digna, pautada nos princípios da justiça social, incluindo a defesa do consumidor como um de seus pilares.

Dada sua relevância e seu reconhecimento como direito fundamental, a proteção ao consumidor não se restringe à esfera individual, podendo e devendo ser exercida coletivamente sempre que necessário.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído em 1990, define essa tutela como sendo de ordem pública e de interesse social:

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Com isso, observa-se uma mudança de paradigma, em que o ordenamento jurídico passa a se preocupar não apenas com o indivíduo, mas também com a proteção de direitos que interessam à coletividade.

As relações de consumo deixam de ser pautadas exclusivamente na igualdade e na livre manifestação de vontade, como ocorria quando predominavam pequenos comerciantes e relações mais pessoais.

Com o surgimento de grandes empresas, a impessoalidade passou a marcar as transações comerciais, dificultando o acesso dos consumidores à informação e tornando-os vulneráveis diante dos fornecedores, que passaram a impor unilateralmente as condições contratuais.

Nesse contexto, Hugo Nigro Mazzilli (2016, p. 221) ressalta que a coletividade de consumidores, ainda que indeterminável, também é equiparada à figura do consumidor, como aqueles que sofreram, coletivamente, danos decorrentes de produtos ou serviços.

Assim, a defesa do consumidor pode ser promovida por meio de representantes adequados, que detêm legitimidade para atuar tanto na esfera administrativa quanto na judicial (artigos 127, *caput*, e 129, inciso III, ambos da Constituição Federal), a exemplo da função institucional garantida ao Ministério Público.

O artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor elenca os direitos básicos do consumidor, sendo eles: direito à informação adequada, à proteção contra publicidade enganosa e abusiva, à revisão de cláusulas contratuais desproporcionais, o acesso aos órgãos judiciais e administrativos, à inversão do ônus da prova, entre outros.

Entre essas garantias, destaca-se a proteção ao crédito do consumidor, aspecto essencial para a preservação da dignidade humana.

Como observa Fredie Didier Junior (2023, p. 141) ao tratar da Lei n. 14.181/2021 (Lei de Superendividamento), o crédito é um desdobramento da cidadania:

A primeira e mais significativa é que ela regula um regime especial de execução para o devedor-consumidor insolvente. O crédito ao consumidor é um desdobramento da cidadania e quando está superendividado o cidadão tem afetada a dignidade humana assegurada pela Constituição. Logo, o regime geral de execução de obrigações de pagar quantia certa é excepcionado por valores constitucionais relacionados à proteção do consumidor. O superendividado é um consumidor ainda mais vulnerável [...]

Dessa forma, o superendividamento pode comprometer a dignidade do consumidor, direito assegurado pela Constituição de 1988 (artigo 170, inciso V), como já visto, tornando necessária uma proteção especial para aqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade financeira.

Nesse sentido, embora o Código de Defesa do Consumidor já ofereça uma extensa proteção, a evolução das relações de consumo exige a constante atualização do arcabouço jurídico.

2.1. As inovações do arcabouço jurídico diante da evolução da sociedade

Consoante o exposto acima, a Lei de Superendividamento trouxe novos mecanismos de proteção ao consumidor em situações de endividamento excessivo.

É possível conferir ainda, a Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) em que alguns de seus dispositivos como o artigo 19 perpassaram por discussão perante os Tribunais Superiores, com o objetivo de dar proteção ao consumidor em face das inovações tecnológicas e dos desafios da era digital, dispondo sobre as responsabilidades dos provedores de internet e de terceiros que divulgam conteúdo indesejados ou ilegais.

Justamente com o avanço das transações eletrônicas, surge um novo campo de preocupação: as contratações realizadas por meio digital e, em especial, os contratos bancários celebrados.

Passa-se a um cenário em que se torna imprescindível garantir a proteção de dados, a adequada informação ao consumidor, a transparência na divulgação dos produtos e a fiscalização quanto à publicidade.

Nessa esfera, insurge a parcela da sociedade composta não só por consumidores, mas consumidores que são pessoas idosas e que buscam se conectar com os avanços tecnológicos.

Uma pesquisa realizada pela Agência IBGE apurou, em 2023, que a porcentagem de pessoas idosas (60 anos ou mais) que utilizavam internet em 2016 era de 24,7%, todavia, esta porcentagem subiu para 62,1% no ano de 2022.

A pessoa idosa, como consumidora, possui direitos específicos previstos no Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741/2003), que garantem prioridade e condições especiais na aquisição de bens e serviços; bem como aqueles tratados na Resolução nº 46/91, aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas 16/12/1991 e na Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, ratificada em 2017 pelo Brasil.

Na medida em que esses direitos e deveres necessitam ser reajustados com o passar dos anos e as alterações do cotidiano, não podendo ser ignorado que a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 impõe um tratamento diferenciado aos desiguais, assegurando não apenas uma igualdade formal, mas uma proteção substancial aos grupos vulneráveis, como as pessoas idosas.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor se aplica integralmente às relações de consumo que envolvem as pessoas idosas, garantindo mecanismos de proteção contra abusos, práticas comerciais desleais e cláusulas abusivas.

Essa tutela se torna ainda mais relevante em contratos bancários, planos de saúde e serviços essenciais, áreas em que a vulnerabilidade desse grupo se manifesta de forma acentuada.

Diante do cenário atual de digitalização dos serviços bancários, a contratação de produtos financeiros por pessoas idosas apresenta desafios específicos, exigindo mecanismos de proteção mais rigorosos.

A vulnerabilidade desse grupo, tanto em razão de fatores cognitivos quanto do desconhecimento das novas tecnologias, torna essencial a observância dos princípios da boa-fé, da transparência e da segurança jurídica.

Daí, então, a necessidade de inovações no arcabouço jurídico.

As relações de consumo entre instituições financeiras e pessoas idosas passaram por transformações significativas, especialmente com a introdução da tecnologia nesse contexto. Muito embora se acredite que as inovações contribuam de certo modo, também se verifica a vulnerabilidade da pessoa idosa nessa relação, o que pode ocasionar diversos problemas.

O Estatuto da Pessoa Idosa (Lei n. 10.741/2003) é claro ao dispor que é responsabilidade da sociedade zelar pelo bem-estar desse grupo, o que leva a considerar não apenas aspectos físicos, como a saúde dessas pessoas, mas também aspectos financeiros que garantam sua subsistência de forma digna.

Antonio Herman Benjamin e outros autores (2022, p. 69) informam que a vulnerabilidade da pessoa idosa pode se configurar de algumas formas, veja-se:

- a. técnica: pela falta de conhecimento especializado do consumidor acerca dos produtos e serviços que está contratando;
- b. jurídica: pela falta de conhecer seus direitos e deveres na relação de consumo;
- c. fática: desequilíbrio pré-existente - fornecedor detém o conhecimento e o capital;
- d. informacional: fornecedor possui todas as informações sobre o produto e, ao oferecê-lo, pode transmitir informações em excesso que confundam o consumidor.

A partir dessa lógica, identifica-se a fragilidade de parcela desse grupo na celebração de contratos bancários de forma digital, visto que se noticia frequentemente situações em que pessoas idosas, consumidoras, não compreenderam a contratação formalizada, ou que foram vítimas de golpes, se recorrendo as plataformas de reclamações ou ao poder judiciário, à exemplo:

EMENTA AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DO MOTOBOY”. USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS – HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 2. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp

1.995.458/SP, tratando-se de consumidor idoso, "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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável". 3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em corrente de idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo. 4. Agravo interno desprovido. AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2201401 (e-Doc 37026068) | 2022/0276690-1, Órgão: STJ - Acórdãos. Relator: MARCO AURELIO BELLIZZE. Julgado em 29/05/2023, Publicado em 31/05/2023.

Daí vem a questão: como, então, evitar tais situações?

3 CONTRATOS DIGITAIS

É imprescindível que, de um lado, as instituições financeiras adotem medidas preventivas para assegurar a proteção e a segurança dos consumidores, em especial as pessoas idosas na formalização dos contratos; por outro lado, cabe ao Estado promover medidas preventivas e educativas sobre os produtos ou serviços, seus riscos e suas consequências, sobre a penalização a terceiros.

O ordenamento jurídico já confere uma proteção penal a pessoa idosa, não apenas dispondo sobre o que é considerado crime e a penalidade como forma de repreensão, mas também como prevenção e fiscalização por parte do Estado; como nos casos de apropriação ou desvio de bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento da pessoa idosa (artigo 102 da Lei 10.741/ 2003) ou induzir a pessoa idosa sem discernimento a outorgar procuração (artigo 104 da Lei 10.741/ 2003).

Nesse cenário, especialmente no que diz respeito ao relacionamento dos bancos com esse público, é fundamental analisar algumas situações recorrentes no mercado e avaliar maneiras de melhor assegurar os direitos constitucionais a esse grupo.

À vista disso, é possível destacar constantes alterações que caminham no sentido de dar maior proteção ao consumidor, como a já mencionada a Lei de Superendividamento (Lei n. 14.181/2021); a Autorregulação para o Crédito Consignado introduzida pela FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos e a ABBC – Associação Brasileira de Bancos, que, desde 2020, elenca, dentre diversas medidas, que os consumidores solicitem o bloqueio de ligações de telemarketing com ofertas de crédito consignado por meio do “Não me Perturbe”; jurisprudências formadas quanto à proibição de se realizar o “Telesaque” (à exemplo do

processo n. 1454008-41.2019.8.13.0000), ou seja, afastando as contratações por meio de ligação telefônica; dentre diversas outras medidas.

Mais recentemente, a Lei Estadual nº 12.027/2021 da Paraíba passou a obrigar a assinatura física das pessoas idosas em contratos de operação de crédito celebrados por meio eletrônico ou telefônico. O diploma legal teve a sua constitucionalidade atestada pelo Supremo Tribunal Federal nos autos da ADI 7027:

“Ação direta de inconstitucionalidade. 2. Lei n. 12.027, de 26 de agosto de 2021, do Estado da Paraíba. 3. Normas que obrigam pessoas idosas a assinarem fisicamente contratos de operação de crédito firmados por meio eletrônico ou telefônico. Possibilidade. 4. Competência suplementar dos Estados para dispor sobre proteção do consumidor. Precedentes. 5. Adequação e proporcionalidade da norma impugnada para a proteção do idoso. 6. Ação direta de constitucionalidade conhecida e julgada improcedente.”

Nesse mesmo caminhar, discute-se atualmente o Projeto de Lei n. 74/2023 para validade nacional, que visa obter a obrigatoriedade da assinatura física das pessoas idosas em contrato de operação de crédito.

A proposta apresentada pela Senadora Damares Alves pretende obrigar as instituições financeiras e entidades similares a colher a assinatura física de pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos para a contratação de operações de crédito, visando evitar fraudes. Sobre o tema, a senadora Damares Alves (Republicanos-DF) argumenta que:

[...] as pessoas idosas (com idade de 60 anos ou mais) garantem mais da metade da renda em cerca de 20% dos domicílios do país, segundo estudo do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPES) feito com base nos dados da Pesquisa Nacional de Amostra Domiciliar (PNAD). Além disso, mais de 95% da população idosa do país possui relacionamento com o sistema financeiro, conforme o Relatório de Cidadania Financeira do Banco Central de 2021, também citado pela senadora. (Fonte: Agência Senado)

Ocorre, porém, que as instituições financeiras aduzem diversos fatores que caminham em desencontro com a obrigatoriedade, sustentando que, ao contrário do que se acredita, a formalização dos contratos acarreta maior segurança aos contratantes e, com as aprimorações dos bancos, o nível de reclamações no setor tende a reduzir significativamente, como já vem ocorrendo.

As instituições financeiras destacam que nem toda pessoa idosa ostenta as condições indicadas de vulnerabilidade e que a sua imagem com “bengala” já não mais retrata parcela desse grupo, pois a pessoa idosa passou a praticar esporte, interagir nas redes sociais,

em sociedade, à medida que envelhecem de forma mais saudável; assim, os meios podem ser facilitados via contratação digital.

Em levantamento realizado pelo IBGE, concluiu-se que o número de pessoas idosas no Brasil cresceu 57,4% em 12 (doze) anos, a considerar os anos de 2010 a 2022.

Em fonte apresentada pela Febraban, disponível pela Tv Senado na sessão de audiência pública sobre o Projeto de Lei nº 74, de 2023, informa-se que as pessoas idosas representam 19% da população brasileira que utiliza serviços financeiros, e que as contratações digitais cresceram significativamente após o período de pandemia, facilitando a vida das pessoas.

Nesse caminhar é que as instituições financeiras estão na luta para alcançar efetividade em suas contratações e melhores ofertas ao público, sustentando-se na digitalização dos produtos e em sua constante evolução.

Desse modo, eventuais obrigações, como a assinatura física no contrato, podem prejudicar de sobremaneira a contratação do produto. Sustentam que, ao precisar se deslocar até uma agência, a pessoa idosa fica restrita a determinados locais de sua cidade ou região, o que acarretará potencial restrição na oferta de crédito e redução das opções do cliente, com diminuição de mercado e encarecimento no custo final da operação. E não só, como também afetará o conforto e a comodidade da pessoa idosa, especialmente daqueles que apresentam alguma enfermidade.

Assim, defendem que na concessão de crédito consignado, há diversas disposições que tutelam os interesses da pessoa idosa consumidora.

Sendo alguns exemplos, a Instrução Normativa INSS Nº 100 de 28/12/2018 que vedou o marketing ativo nos primeiros 180 (cento e oitenta) dias após disponibilização do benefício; a Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.935 de 29/7/2021, trazendo regras atualizadas com relação aos correspondentes bancários; a Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro 2022, que autoriza e estimula a formalização eletrônica dos contratos com disposições de taxas; custo efetivo total, envio de cópia do contrato; reconhecimento biométrico; entre outros.

Dessa forma, é importante que se pondere os dois lados e, ao final, chegue-se ao resultado que favoreça o melhor interesse à pessoa idosa, seja de acesso à informação, de não discriminação, de prevenção à sua segurança e demais direitos previstos.

Sendo assim, é imprescindível o debate sobre possíveis reformas, como no caso de legitimar ou afastar a validade das contratações digitais, assim como outros temas que

vieram a ser debatidos aqui exemplificados, visando aprimoramentos e colocando em evidência que a preocupação com essa parcela da população, é dever do Estado, mas também de todos zelar pelo bem estar da pessoa idosa.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo evidenciou a importância da tutela do consumidor na evolução das relações firmadas que, muito embora tenha ampla proteção, ainda é motivo para debate e inclusão de novas determinações para assegurar seus direitos, especialmente no cenário digital e no que diz respeito as pessoas idosas como consumidoras, afinal, ocupam parcela significativa na participação dos negócios jurídicos como na contratação de crédito com as instituições financeiras.

O avanço tecnológico trouxe inovações que facilitam e muito diversas celebrações por consumidores, como é o caso das transações financeiras de forma digital, mas também impõe riscos, como fraudes, publicidade enganosa ou falta de compreensão sobre os termos contratuais.

Diante desse contexto, torna-se imprescindível um aprimoramento constante do arcabouço jurídico para garantir segurança aos consumidores e em especial as pessoas idosas, mas também a acessibilidade, equilibrando a proteção contra práticas abusivas e a inclusão digital.

É necessário que as instituições financeiras implementem mecanismos eficazes e de constantes evoluções para assegurar que os contratos digitais sejam celebrados de forma consciente e informada por todos os consumidores, independentemente da faixa etária, como já vem ocorrendo.

A exigência de assinatura física para contratos bancários celebrados por pessoas idosas é um tema controverso. Por um lado, pode representar um retrocesso ao restringir por exemplo, a autonomia desses consumidores; por outro, pode ser uma medida protetiva contra fraudes ou contratações precipitadas. O desafio está em encontrar soluções equilibradas, como o aprimoramento de medidas de confirmação de identidade e de suporte especializado para esse público.

A evolução legislativa deve continuar observando os impactos das novas tecnologias e garantir que as pessoas idosas possam usufruir dos benefícios digitais sem que sua vulnerabilidade seja explorada. Para isso, é fundamental um diálogo contínuo entre os

atores envolvidos, como legisladores, judiciário, instituições financeiras e entidades de defesa do consumidor, buscando soluções que conciliem proteção, autonomia e inovação.

REFERÊNCIAS

ASSEMBLEIA GERAL DAS NAÇÕES UNIDAS. *Resolução nº 46/91, de 16 de dezembro de 1991*. Declaração sobre os Direitos dos Povos Indígenas, 1991.

BENJAMIN, Antonio Herman et al. *Comentários à Lei 14.181/2021: A Atualização do CDC em Matéria de Superendividamento*. São Paulo: Revista dos Tribunais, Thomson Reuters Brasil, 2022.

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*: Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 6 fev. 2025.

BRASIL. Conselho Monetário Nacional. Resolução nº 4.935, de 29 de julho de 2021. Brasília, DF: Conselho Monetário Nacional, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=4935>. Acesso em: 28 fev. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 31 jan. 2025.

BRASIL. *Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos*. Retificada em 2017. Disponível em: <https://www.oas.org/pt/>. Acesso em: 28 fev. 2025.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). 161,6 milhões de pessoas com 10 anos ou mais de idade utilizaram a internet no país em 2022. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38307-161-6-milhoes-de-pessoas-com-10-anos-ou-mais-de-idade-utilizaram-a-internet-no-pais-em-2022>. Acesso em: 04 fev. 2025.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Em 2023, 87,2% das pessoas com 10 anos ou mais utilizaram internet. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41026-em-2023-87-2-das-pessoas-com-10-anos-ou-mais-utilizaram-internet>. Acesso em: 28 fev. 2025.

BRASIL. Instrução Normativa nº 100 de 28 de dezembro de 2018. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-n-100-de-28-de-dezembro-de-2018-57496089>. Acesso em: 28 fev. 2025.

BRASIL. Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022. Brasília, DF: Presidência do INSS, 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao>

normativa-pres/inss-n-138-de-10-de-novembro-de-2022-* -450060585. Acesso em: 28 fev. 2025.

BRASIL. Lei n.º 10.741, de 1º de outubro de 2003. *Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências*. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 3 out. 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm. Acesso em: 6 fev. 2025.

BRASIL. Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em 31 de jan. 2025.

BRASIL. Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014. Institui o Marco Civil da Internet e da outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/112965.htm. Acesso em: 28 fev. 2025.

BRASIL. Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. *Código de Processo Civil*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em 31 de jan. 2025.

BRASIL. Lei n.º 14.181, de 1º de julho de 2021. Altera o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso para dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm. Acesso em: 28 fev. 2025.

BRASIL. Processo n.º 5205304-64.2021.8.13.0024. 25ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte/MG. Disponível em: <https://pje-consulta-publica.tjmg.jus.br/>. Acesso em: 28 fev. 2025.

BRASIL. Projeto de Lei n.º 74, de 2023. Dispõe sobre a obrigatoriedade da assinatura física das pessoas idosas em contratos de operação de crédito firmados por meio eletrônico ou telefônico, 2023. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/hpsenado>. Acesso em: 28 fev. 2025.

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social. *Censo 2022: número de idosos na população do país cresceu 57,4% em 12 anos*. 18 out. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias/2023/10/censo-2022-numero-de-idosos-na-populacao-do-pais-cresceu-57-4-em-12-anos>. Acesso em: 6 fev. 2025.

BRASIL. Senado Federal. Audiência pública: Obrigação da assinatura de idosos para contratação de crédito - Direitos da Pessoa Idosa. 2023. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=xnjkdVfQKbM>. Acesso em: 6 fev. 2025.

BRASIL. Senado Federal. *CTFC discutirá projeto que obriga assinatura de idoso em empréstimo virtual*. 13 nov. 2024. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2024/11/13/ctfc-discutira-projeto-que-obriga-assinatura-de-idoso-em-emprestimo-virtual>. Acesso em: 6 fev. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 7027*. Min. Gilmar Mendes, Publicado em: 19/04/2023. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6300105>. Acesso em: 28 fev. 2025.

FEBRABAN. *Autorregulação bancária*. Página inicial. Disponível em: <https://www.autorregulacaobancaria.com.br/paginas/24/pt-br/#>. Acesso em: 28 fev. 2025.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado*. 12. ed. rev. e atual. São Paulo: Forense, 2019.

JUNIOR, Fredie Didier; JUNIOR, Hermes Zaneti. *Curso de Direito Processual Civil: processo coletivo*. 17. ed. São Paulo: JusPodivm, 2023.

MARTINS, Hector Luiz Figueira; COUTO, Luciane de França. A (Hiper) Vulnerabilidade do Consumidor Idoso nos Contratos Eletrônicos: Desafios e Perspectivas. *Revista Veritas de Difusão Científica*, v. 5, n. 2, p. 1078–1111, 2024. DOI: 10.61616/rvdc.v5i2.138. Disponível em: <https://revistaveritas.org/index.php/veritas/article/view/138>. Acesso em: 2 fev. 2025.

MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em Juízo*. 29º. São Paulo: Saraiva, 2016.

PARAÍBA. *Lei Estadual nº 12.027, de 2021*. Dispõe sobre a obrigatoriedade da assinatura física das pessoas idosas em contratos de operação de crédito firmados por meio eletrônico ou telefônico, 2021. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/pb/lei-ordinaria-n-12027-2021-paraiba-dispoe-sobre-a-obrigatoriedade-da-assinatura-fisica-das-pessoas-idosas-em-contratos-de-operacao-de-credito-firmados-por-meio-eletrfmico-ou-telefonico>. Acesso em: 28 fev. 2025.

SILVEIRA, Sebastião Sérgio; EREZ, Edilon Volpe. *Cidadania digital: necessidade de ponderação entre os valores constitucionais relativos a proteção ao consumidor e aqueles contemplados na lei do marco civil da internet*. Revista da FDUFG nº 43. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/revfd/article/view/57192>. Acesso em: 2 fev. 2025.

SOUZA, Motaui Ciocchetti de. *Interesses Difusos Em Espécie*, 3ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

Submetido em 08.10.2025

Aceito em 13.10.2025