

A HIPERVULNERABILIDADE DO IDOSO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: AVANÇOS E DESAFIOS JURÍDICOS NA ERA DIGITAL

Gregório Assagra de Almeida¹

Luiz Manoel Gomes Júnior²

Maria Julia Pompolo Habib³

RESUMO

O presente trabalho analisa o tema da proteção jurídica do idoso nas relações de consumo, com foco na sua condição de consumidor hipervulnerável. Parte-se da noção de vulnerabilidade prevista no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e avança-se para a hipervulnerabilidade, especialmente no caso de idosos, cujas limitações técnicas, econômicas e cognitivas exigem proteção reforçada. A pesquisa evidencia o diálogo das fontes entre o CDC e o Estatuto do Idoso. Com base em doutrina e jurisprudência recente, especialmente do STJ e do TJRS, conclui-se que a hipervulnerabilidade do idoso impõe um dever jurídico ampliado ao fornecedor, a fim de garantir maior equilíbrio nas relações de consumo.

Palavras-chave: vulnerabilidade; hipervulnerabilidade; proteção do idoso; relação de consumo.

ABSTRACT

This paper analyzes the legal protection of the elderly in consumer relations, focusing on their status as hypervulnerable consumers. It begins with the concept of vulnerability established in the Consumer Protection Code (CDC) and progresses to hypervulnerability, especially in the case of the elderly, whose technical, economic, and cognitive limitations require enhanced protection. The research highlights the interplay between the CDC and the Elderly Statute. Based on recent doctrine and case law, especially from the Superior Court of Justice (STJ) and

¹ Pós-doutor pela Syracuse University, New York, Estados Unidos, onde realizou pesquisa como professor visitante. Doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2006). Mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2000). Graduado em direito pela Universidade de Ribeirão Preto (1992). Coordenador do Programa de Pós Graduação (mestrado e doutorado) em Direitos Coletivos e Cidadania da Universidade de Ribeirão Preto (UNAERP). Professor da Universidade de Ribeirão Preto (UNAERP), no Programa de Pós-Graduação em Direito (mestrado e doutorado). Foi Professor e foi também coordenador do Curso de Mestrado em Proteção dos Direitos Fundamentais da Universidade de Itaúna. Procurador de Justiça aposentado do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, quando finalizou sua carreira como Coordenador da Procuradoria de Justiça junto aos Tribunais Superiores (2021/2023). Email: gaalmeida@unaerp.br

² Pós-Doutorando em Processo Civil Coletivo pela USP (FDRP - 2023). Doutor em Direito pela PUC-SP (2004). Mestre em Direito pela PUC-SP (2001). Graduado em Ciências Jurídicas e Sociais pela Universidade de Ribeirão Preto (1993). Professor Titular do Programa de Mestrado em Direito da Universidade Paranaense (Paraná) - UNIPAR e nos Programas de Doutorado e Mestrado em Direito da Fundação Universidade de Itaúna (Minas Gerais) - UIT. Membro do conselho editorial das Revistas de Processo e de Direito Privado (Editora Revista dos Tribunais). Professor dos Cursos de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (Cogeae) e da Universidade de São Paulo (USP - FDRP). E-mail: luizm@luizmconsultoria.com.br

³ Bacharel em Direito e Mestranda em Direitos Coletivos e Cidadania pela Universidade de Ribeirão Preto – UNAERP. E-mail: majuhabib@hotmail.com

the Superior Court of Justice (TJRS), it is concluded that the hypervulnerability of the elderly imposes an expanded legal duty on the supplier, in order to ensure greater balance in consumer relations.

Keywords: vulnerability; hypervulnerability; protection of the elderly; consumer relations.

1. INTRODUÇÃO

Um dos pilares normativos da Lei Federal nº 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), é o princípio da vulnerabilidade do consumidor. Contudo, determinados indivíduos, em razão de características específicas, encontram-se em situação de fragilidade ainda mais acentuada no mercado de consumo.

Este é o caso das pessoas idosas, que em razão de possuírem uma vulnerabilidade acentuada em relação aos demais consumidores são consideradas “hipervulneráveis”. A hipervulnerabilidade pode ser entendida como uma condição em que a fragilidade do consumidor se encontra ampliada devido a limitações físicas, cognitivas, psíquicas, sociais ou tecnológicas, aumentando o risco de prejuízos nas relações de consumo.

Este agravamento se dá a partir da perda de algumas aptidões físicas ou psíquicas, que podem prejudicá-los no desenvolvimento das relações de consumo, e em razão da necessidade de produtos e serviços oferecidos por determinados fornecedores, gerando uma espécie de “dependência” em relação às condições dadas por estes.

A hipervulnerabilidade, portanto, não é apenas uma condição fática, mas um elemento jurídico que potencializa a incidência de normas protetivas. No caso dos idosos, fatores como limitações cognitivas, menor familiaridade com meios digitais, dependência de terceiros e maior suscetibilidade a práticas persuasivas ampliam os riscos nas contratações de consumo.

Diante disso, o presente artigo tem como objetivo analisar a proteção jurídica conferida ao idoso nas relações de consumo, com ênfase na sua condição de consumidor hipervulnerável. Parte-se da noção de vulnerabilidade prevista no CDC e avança-se para a hipervulnerabilidade, especialmente diante dos desafios impostos pela modernização tecnológica e pela exclusão digital.

A metodologia adotada é a pesquisa bibliográfica e jurisprudencial, com base em doutrina especializada e decisões recentes dos tribunais superiores e estaduais, destacando-se o

Superior Tribunal de Justiça (STJ), o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) e o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP).

2. A ERA DIGITAL E O ADVENTO DE UMA NOVA CATEGORIA DE VULNERÁVEIS

A exclusão digital, também conhecida como desigualdade digital, reflete nas disparidades no acesso à internet e no uso de tecnologias digitais entre diferentes grupos sociais. Esse conceito abrange fatores como a posse de dispositivos, a disponibilidade de infraestrutura e as competências necessárias para utilizar as tecnologias no cotidiano (Senne et al., 2020; Souza, 2017).

De acordo com Almeida et al. (2005, p. 59), a exclusão digital sintetiza todo um contexto que impede a maior parte das pessoas de participar dos benefícios das novas tecnologias. Embora inicialmente considerada um fenômeno temporário, vinculado ao subdesenvolvimento, supunha-se que a exclusão digital diminuiria com a popularização da tecnologia. Entretanto, essa lacuna persiste, manifestando-se tanto na insuficiência de infraestrutura quanto na ausência de habilidades digitais, o que dificulta a integração plena da população à sociedade digital e perpetua desigualdades sociais preexistentes.

De acordo com a Pesquisa TIC Domicílios 2022, divulgada em 16 de maio pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), aproximadamente 36 milhões de pessoas no Brasil não são usuárias da internet. Entre as principais razões apontadas pelos entrevistados para a ausência de acesso, destacam-se: o preço elevado (28%), a falta de habilidade com computadores (26%), o desinteresse (16%), a percepção de falta de necessidade (7%), o acesso à internet em outro local (7%), a intenção de evitar conteúdos perigosos (5%), preocupações com segurança e privacidade (5%), a falta de computador (3%) e a indisponibilidade de serviço (3%).

Apesar dos avanços na acessibilidade a dispositivos eletrônicos e na expansão da conectividade, a exclusão digital permanece enraizada em desafios como a desigualdade na infraestrutura tecnológica, o baixo letramento digital e a carência de competências técnicas. Esses fatores restringem a participação efetiva e equitativa na sociedade digital.

Pierre Lévy, ressalta que toda nova tecnologia cria seus excluídos. Para ele, “toda nova forma de organização cognitiva, toda nova linguagem, toda nova máquina intelectual produz seus excluídos.” (LÉVY, 1999, p. 61).

As tecnologias digitais transformaram profundamente as relações humanas, criando uma divisão clara entre aqueles que têm ou não têm conectividade. Essa dicotomia reflete, principalmente, duas limitações: a-) a infraestrutura de acesso, que engloba a falta de condições financeiras para adquirir dispositivos e acessar a internet; e b-) a falta de habilidades para utilizar esses dispositivos de forma eficaz, aproveitando as possibilidades oferecidas pelas novas tecnologias.

No que se refere ao primeiro aspecto, destacam-se fatores como o acesso limitado à internet, a falta de dispositivos adequados e a desigualdade econômica. Já quanto à incapacidade de utilização das tecnologias, é possível elencar como obstáculos as competências limitadas, o desnível na escolaridade e as desvantagens no mercado de trabalho.

No Brasil, além das desigualdades econômicas que dificultam o acesso à internet e a dispositivos, há uma significativa disparidade no letramento digital. Muitos brasileiros, mesmo com acesso aos dispositivos, não possuem familiaridade ou habilidades necessárias para utilizá-los plenamente (Rezende, 2016). Isso está relacionado a fatores como escolaridade, poder econômico, cultura, idade e inserção profissional.

Segundo dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em suplemento da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad) referente a 2024, cerca de 20,5 milhões de brasileiros equivalentes a 10,9% da população com 10 anos ou mais ainda não utilizam a internet. Entre esses indivíduos, aproximadamente 45,6% indicaram a falta de conhecimento sobre como utilizar a rede como principal motivo, totalizando cerca de 9,3 milhões de pessoas. No grupo dos idosos, essa limitação atinge 66,1%, revelando que dois terços dessa população enfrentam barreiras cognitivas e tecnológicas significativas para acessar o ambiente digital. Apesar desse desafio, a pesquisa indica um aumento gradual no uso da internet pelos idosos, evidenciando que, embora a inclusão digital esteja avançando, ainda há um contingente expressivo de consumidores hipervulneráveis diante do mercado digital.

Nesse sentido, o acesso digital não deve ser tratado apenas como uma questão tecnológica, mas também como um privilégio social que precisa ser questionado e redistribuído. Reconhecida pela ONU como um direito fundamental, a internet deve ser acessível a todos, garantindo inclusão e oportunidades igualitárias (Bacciotti, 2014).

Um exemplo claro da exclusão digital é a situação dos idosos. Apesar de serem

consumidores ativos de produtos e serviços, muitos enfrentam vulnerabilidades específicas no ambiente digital. Encontram dificuldades para concluir jornadas em plataformas governamentais ou empresariais, ficando frequentemente à margem de uma sociedade cada vez mais digitalizada. Sem apoio adequado ou acesso ao letramento digital, tornam-se mais suscetíveis à exclusão e perdem acesso a serviços essenciais, reforçando sua posição de vulnerabilidade.

De acordo com pesquisa desenvolvida pelo Sesc São Paulo e pela Fundação Perseu Abramo (2023), os idosos, além da dificuldade no aprendizado do mundo digital, sentem-se frequentemente excluídos dos espaços tecnológicos e sociais. O estudo evidencia que as limitações no uso de dispositivos eletrônicos e sistemas digitais são agravadas por fatores emocionais e sociais, como o medo de errar e o preconceito geracional.

Essa percepção é ilustrada pela reportagem de Ana Júlia Broc Juvenassi (2021), produzida na disciplina *Redação Jornalística II* do curso de Jornalismo da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Campus Frederico Westphalen. A autora apresenta o relato da técnica de enfermagem Osmarina Itelvina Telles, de 58 anos, que afirma enfrentar dificuldades no uso das tecnologias tanto no mercado de trabalho quanto na vida pessoal. Após atuar em instituições de saúde que utilizavam apenas fichas físicas, Osmarina passou a trabalhar com sistemas digitais para atualização de dados e agendamento de consultas, enfrentando barreiras para se adaptar ao novo ambiente tecnológico. Segundo seu relato, a dificuldade é acompanhada de situações de impaciência e preconceito, o que reforça o sentimento de exclusão. Ela ressalta, contudo, a importância da empatia e da paciência no processo de inclusão digital, defendendo que “o que realmente importa é a compreensão com quem tem dificuldades, com quem está realmente precisando de ajuda, pois se cada pessoa se ajudar, de alguma forma, tudo no final acaba dando certo” (JUVENASSI, 2021).

Embora inicialmente tratada como um fenômeno transitório associado ao subdesenvolvimento, esperava-se que a exclusão digital fosse superada com o avanço da conectividade e a popularização dos dispositivos eletrônicos. No entanto, essa lacuna persiste, manifestando-se tanto pela insuficiência de infraestrutura quanto pela carência de habilidades digitais, dificultando a integração plena da população à sociedade da informação e perpetuando desigualdades sociais preexistentes.

Apesar dos avanços em termos de conectividade, a exclusão digital permanece enraizada em desafios estruturais, como a desigualdade na infraestrutura tecnológica, o baixo

letramento digital e a escassez de competências técnicas. Esses fatores restringem a participação equitativa dos cidadãos no ambiente digital e agravam a marginalização de determinados grupos.

Nesse sentido, Pierre Lévy (1999, p. 61) observa que "toda nova forma de organização cognitiva, toda nova linguagem, toda nova máquina intelectual produz seus excluídos", destacando que a exclusão digital não se limita ao acesso físico às tecnologias, mas inclui a ausência de domínio simbólico e cognitivo necessário para seu uso pleno.

As tecnologias digitais, ao reconfigurarem as formas de interação social, aprofundaram a divisão entre os que estão conectados e os que permanecem à margem. Essa dicotomia é impulsionada, sobretudo, por dois fatores: a-) a infraestrutura de acesso que envolve a disponibilidade e os custos de aquisição de dispositivos e conexão; e b-) a ausência de habilidades técnicas para operar essas ferramentas de modo eficiente.

No que se refere à infraestrutura, destacam-se o acesso limitado à internet, a falta de dispositivos adequados e a desigualdade econômica. Já quanto à capacidade de uso, os obstáculos incluem competências reduzidas, baixos níveis de escolaridade e desvantagens no mercado de trabalho.

No Brasil, além das dificuldades econômicas que restringem o acesso material às tecnologias, observa-se uma acentuada disparidade no letramento digital. Muitos brasileiros, mesmo com acesso físico aos dispositivos, não possuem habilidades para utilizá-los de maneira crítica e autônoma (REZENDE, 2016). Tal realidade está atrelada a variáveis como escolaridade, poder aquisitivo, faixa etária, cultura e inserção profissional.

Um exemplo eloquente dessa realidade é a situação das pessoas idosas. Apesar de serem consumidores ativos de produtos e serviços, muitos enfrentam barreiras específicas no meio digital, que comprometem sua plena participação e proteção. Entre essas barreiras destacam-se: a falta de familiaridade com ferramentas digitais, dificultando a navegação em sites e aplicativos de compras ou serviços bancários; a vulnerabilidade a golpes e fraudes virtuais, muitas vezes decorrente de desinformação sobre práticas seguras na internet; a complexidade de senhas e autenticações exigidas por serviços online, que pode gerar confusão e insegurança; a dificuldade de acesso a informações claras e compreensíveis, como termos de uso e políticas de privacidade; e a carência de suporte técnico adequado, que limita a resolução de problemas de forma autônoma.

Essas barreiras evidenciam a necessidade de políticas públicas voltadas à educação

digital e financeira, bem como de iniciativas do setor privado que promovam a acessibilidade, simplicidade e transparência nos serviços digitais, garantindo que o consumidor idoso possa exercer plenamente seus direitos.

3. VULNERABILIDADE E HIPERVULNERABILIDADE DO IDOSO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A vulnerabilidade do consumidor constitui o fundamento central da proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo essa fragilidade que justifica seu reconhecimento como a parte mais fraca na relação de consumo.

No entanto, existem situações em que essa vulnerabilidade se intensifica, caracterizando a chamada hipervulnerabilidade. Esse é o caso de determinados grupos que, por apresentarem condições particulares, demandam uma proteção ainda mais reforçada entre eles, destacam-se os idosos.

A hipervulnerabilidade do idoso decorre da integração normativa entre o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), evidenciando o diálogo das fontes no ordenamento jurídico.

Cláudia de Lima Marques caracteriza a hipervulnerabilidade do idoso como:

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

Pasqualotto e Soares (2017, p. 84) também oferecem uma importante contribuição para a compreensão do tema, ao diferenciarem os efeitos jurídicos da vulnerabilidade e da hipervulnerabilidade no âmbito do CDC:

No âmbito do CDC, a vulnerabilidade funciona como princípio, e a hipervulnerabilidade pode atuar como regra. Com isso, quer-se dizer que um determinado resultado, em uma demanda que trata de hipervulnerabilidade, terá como pressuposto, um maior rigor na análise de conduta do fornecedor. Vale dizer: na hipervulnerabilidade é possível exigir do fornecedor um maior cuidado na formação desse vínculo com o consumidor e na sua execução, que pode não ser o mesmo de

uma relação em que a hipervulnerabilidade não está presente.

Diante da hipervulnerabilidade do idoso, impõe-se ao fornecedor um dever jurídico qualificado de cuidado nas relações de consumo. Essa obrigação decorre do princípio da boa-fé objetiva, que exige condutas pautadas pela transparência, lealdade e cooperação, especialmente quando a relação se estabelece com consumidores em condição de maior fragilidade.

A hipervulnerabilidade, portanto, não é apenas uma condição fática, mas um elemento jurídico que potencializa a incidência de normas protetivas. No caso dos idosos, fatores como limitações cognitivas, menor familiaridade com meios digitais, dependência de terceiros e maior suscetibilidade a práticas persuasivas ampliam os riscos nas contratações de consumo. Tais circunstâncias justificam o reforço das garantias previstas no CDC e a aplicação mais rigorosa dos dispositivos que vedam práticas abusivas.

Nesse sentido, a jurisprudência tem reconhecido que, diante da hipervulnerabilidade, a análise da conduta do fornecedor deve ser mais exigente. Os Tribunais têm acolhido pedidos de nulidade de cláusulas contratuais, revisão de contratos e responsabilização civil com base no entendimento de que a parte idosa foi exposta a práticas incompatíveis com a sua condição especial de consumidor, cuja análise dos julgados e entendimentos jurisprudenciais correlatos será desenvolvida ao longo deste trabalho

Dessa forma, a conjugação entre o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso revela, assim, um modelo normativo que busca assegurar a efetividade dos direitos fundamentais da pessoa idosa nas relações de consumo, especialmente no que se refere à proteção contra a exploração econômica, à preservação da dignidade e ao acesso a informações claras e adequadas.

4. FUNDAMENTOS LEGAIS DA PROTEÇÃO DO IDOSO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A proteção jurídica do idoso nas relações de consumo decorre de um arcabouço normativo composto por dispositivos constitucionais, legislação infraconstitucional específica e normas consumeristas gerais, os quais, em conjunto, visam assegurar a tutela adequada desse grupo social em situação de vulnerabilidade.

No Brasil, a defesa do consumidor é um direito fundamental, previsto nos arts. 5º,

XXXII, e 170, V, da Constituição Federal, sendo também propagado como princípio conformador da ordem econômica

Além disso, a Constituição Federal de 1988 estabelece, como um de seus fundamentos essenciais, a dignidade da pessoa humana (art. 1º, III), princípio fundamental que permeia todas as relações jurídicas.

Ademais, o artigo 230 atribui à família, à sociedade e ao Estado o dever de amparar as pessoas idosas, garantindo-lhes, com absoluta prioridade, o pleno exercício de seus direitos fundamentais, dentre os quais se incluem o acesso à informação adequada, a proteção contra práticas abusivas e a preservação da autonomia nas relações de consumo.

O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) constitui o principal instrumento normativo específico voltado à proteção dessa parcela da população. Embora contemple uma gama abrangente de direitos, aquela disciplina expressamente aspectos atinentes às relações de consumo, vedando condutas discriminatórias e assegurando o direito de acesso facilitado a produtos e serviços essenciais.

Dentre suas disposições, destaca-se a proibição de dificultar ou impedir o acesso do idoso a operações bancárias, contratos de crédito, serviços de transporte e comunicação, bem como a exigência de informações claras e adequadas, que lhes possibilitem compreender plenamente o conteúdo e os riscos das contratações a que se submetem (art.96).

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), embora não contenha dispositivos específicos voltados exclusivamente aos idosos, reconhece a vulnerabilidade do consumidor como um de seus princípios fundamentais (art. 4º, I).

Confira-se o disposto no art. 4º, I, do CDC:

"Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;"

Essa vulnerabilidade é presumida e caracteriza-se, entre outros fatores, pela hipossuficiência técnica, econômica e informacional elementos que se agravam, no caso das pessoas idosas, pela presença de limitações físicas, cognitivas ou sociais. Esse quadro configura a denominada hipervulnerabilidade, conceito que exige maior cuidado e reforço de deveres por parte dos fornecedores.

Nesse sentido, Bruno Miragem (2008, p. 61) destaca:

“O princípio da vulnerabilidade é o princípio básico que justifica a existência e aplicação do Direito do Consumidor. Sob esse aspecto, o art. 4º, inciso I, do CDC, o elenca como vetor informador da Política Nacional das Relações de Consumo, sendo que a vulnerabilidade do consumidor pessoa física consiste em presunção legal e absoluta, cabendo à pessoa jurídica, que desenvolve tal status, fazer prova dele. E assim são os consumidores considerados vulneráveis, tendo-se em vista que eles não detêm o poder de direção da relação de consumo, estando expostos a variadas práticas comerciais do mercado.”

Corroborando esse entendimento, Alexandre de Moraes (2006, p. 33) ressalta:

“A Constituição Federal de 1988 adotou o princípio da igualdade de direitos, prevendo a igualdade de aptidão, uma igualdade de possibilidades virtuais, ou seja, todos os cidadãos têm o direito de tratamento idêntico pela lei, em consonância com os critérios albergados pelo ordenamento jurídico. Desta forma, o que se veda são as diferenciações arbitrárias, as discriminações absurdas, pois o tratamento desigual dos casos desiguais, na medida em que se desigualem, é exigência tradicional do próprio conceito de Justiça.”

O CDC também institui mecanismos como a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII), o controle de cláusulas contratuais abusivas (art. 51) e a vedação de práticas abusivas (art. 39), que buscam equilibrar as relações jurídicas e inibir condutas que explorem a fragilidade do consumidor idoso.

Desse modo, a conjugação entre o texto constitucional, o Estatuto do Idoso e o Código de Defesa do Consumidor revela um sistema jurídico protetivo articulado, que visa não apenas garantir o acesso do idoso aos bens e serviços, mas também prevenir situações de exploração econômica, desinformação e violação de sua dignidade no contexto das relações de consumo.

Apesar do robusto arcabouço normativo à proteção do idoso nas relações de consumo, observa-se que a efetividade dessas normas ainda encontra obstáculos práticos relevantes, tais como a falta de informação e conscientização dos consumidores idosos acerca de seus direitos, bem como a insuficiência de políticas públicas voltadas à educação financeira e digital dessa população.

Assim, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso demanda não apenas normas protetivas, mas também mecanismos eficazes de fiscalização, atuação proativa dos órgãos de defesa do consumidor e políticas públicas voltadas à educação para o consumo consciente e acessível.

5. A PROTEÇÃO DO IDOSO EM TRANSAÇÕES PELA INTERNET

A recente decisão do Superior Tribunal de Justiça (STJ), no julgamento do Recurso Especial nº 2.052.228, condenou um banco a restituir valores indevidamente retirados de um idoso por meio de fraudes.

O caso reafirma a responsabilidade objetiva das instituições financeiras na proteção dos consumidores e a obrigação de adotar medidas eficazes contra transações fraudulentas. A ausência de mecanismos para prevenir operações atípicas e suspeitas foi considerada falha na prestação do serviço, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A seguir, transcreve-se a ementa do julgado:

CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. DEVER DE SEGURANÇA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONSUMIDOR IDOSO – HIPERVULNERABILIDADE. O dever de segurança abrange tanto a integridade psicofísica quanto a patrimonial do consumidor, impondo às instituições financeiras a obrigação de verificar a regularidade e idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato do consumidor. A instituição financeira, ao permitir contratações por redes sociais e aplicativos, deve adotar mecanismos de segurança que identifiquem e impeçam movimentações destoantes do perfil do cliente, quanto a valores, frequência e objeto. A ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas configura defeito na prestação do serviço, ensejando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme o Tema Repetitivo 466/STJ e a Súmula 479/STJ. No caso, tratando-se de consumidor idoso (imigrante digital), aplica-se a proteção do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, diante da sua condição de consumidor hipervulnerável. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas e condenar o banco à restituição dos valores indevidamente subtraídos. (STJ – REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 12/09/2023, DJe 15/09/2023).

A decisão destaca a importância de medidas que garantam não apenas a segurança patrimonial, mas também o bem-estar dos consumidores, especialmente daqueles considerados hipervulneráveis, como os idosos. A crescente digitalização do setor financeiro impõe desafios significativos a pessoas com menor familiaridade com as tecnologias, o que exige maior diligência por parte das instituições bancárias.

No caso, um idoso foi induzido a realizar alterações em sua conta e a aumentar o limite de crédito, o que permitiu que criminosos contratassem empréstimos em seu nome e realizassem movimentações atípicas. O STJ reconheceu que essas falhas são consideradas fortuitos internos, ou seja, riscos inerentes à atividade bancária, o que atrai a responsabilização objetiva da instituição.

A ministra Nancy Andrighi, relatora, enfatizou que é dever das instituições financeiras desenvolverem sistemas capazes de detectar e bloquear movimentações que destoem do padrão de consumo dos clientes, considerando aspectos como frequência, valor e natureza das transações. Esse entendimento se fortalece à luz do Estatuto do Idoso, que assegura

proteção especial a esse grupo diante da vulnerabilidade digital.

Também foi ressaltado, pelo ministro Marco Aurélio Bellizze, que a crescente dependência dos meios digitais para operações financeiras impõe às instituições o dever de oferecer soluções que garantam a segurança dos usuários sem comprometer sua confiança no sistema.

O julgamento do caso indicado representa um marco jurisprudencial na tutela dos consumidores em ambiente digital. Ao reafirmar a responsabilidade objetiva das instituições e exigir medidas preventivas contra fraudes, promove-se um sistema mais seguro, justo e confiável, especialmente para os consumidores tecnologicamente vulneráveis.

Essa postura, ao alinhar tecnologia e proteção jurídica, contribui para um sistema financeiro mais confiável e justo, no qual o avanço tecnológico não comprometa a integridade dos direitos dos usuários.

6. PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR IDOSO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: ANÁLISE COMPARADA DE DECISÕES DO TJRS E TJSP

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul tem adotado uma postura mais protetiva em relação aos consumidores em situação de acentuada vulnerabilidade, notadamente quando se trata de pessoas idosas. Um exemplo disso foi a Apelação Cível nº 70074312984, julgada pela Vigésima Terceira Câmara Cível em 26/09/2017, na qual o Tribunal reconheceu a hipervulnerabilidade de uma consumidora idosa vítima de fraude bancária e acolheu o Recurso de Apelação, entendendo pela responsabilidade objetiva da instituição financeira, que falhou ao não assegurar a proteção mínima nas transações realizadas. A autora, pessoa idosa, teve indevidamente subtraídos valores equivalentes a aproximadamente um mês de proventos de aposentadoria, causando transtornos relevantes e abalos emocionais, e o TJRS determinou a restituição dos valores e a indenização por danos morais.

No mesmo sentido, outro caso analisado pelo TJRS, a Apelação Cível nº 70073727489, julgada em 27/06/2017, envolveu um consumidor idoso e analfabeto que foi negativado em razão de um contrato de cartão de crédito supostamente firmado sem observância dos requisitos legais. Reconhecendo a hipervulnerabilidade do autor, o Tribunal declarou a nulidade do contrato, reconheceu a inexistência do débito e condenou a empresa ao pagamento de indenização por danos morais, destacando a necessidade de proteção diferenciada a esse grupo de consumidores.

Mais recentemente, a jurisprudência do TJRS continuou a consolidar essa orientação. No Recurso Inominado nº 50273132020238210021, julgado pela Segunda Turma Recursal Cível em 07/05/2025, a consumidora idosa teve um empréstimo consignado indevidamente registrado em seu benefício previdenciário; o Tribunal reconheceu a hipervulnerabilidade e determinou a rescisão do contrato, com devolução das quantias descontadas. De forma semelhante, na Apelação Cível nº 5011383-11.2022.8.21.0016, julgada em 21/03/2024, o TJRS manteve sentença que reconheceu a inexistência de manifestação volitiva válida em contrato firmado via telefone por consumidor idoso, confirmando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e reconhecendo o dano moral.

Além do Rio Grande do Sul, outros tribunais estaduais têm seguido entendimento convergente. No Tribunal de Justiça de São Paulo, a Apelação Cível nº 10005532220228260596, julgada em 27/04/2025, e a Apelação Cível nº 10000780720248260205, julgada em 19/12/2024, trataram de descontos indevidos em benefícios previdenciários e contratação de seguros ou empréstimos sem consentimento, reconhecendo a hipervulnerabilidade dos consumidores idosos e determinando a restituição em dobro dos valores, além da indenização por danos morais. Outro caso relevante é a Apelação Cível nº 10005358420238260169, julgada em 13/11/2024, envolvendo contratação fraudulenta de seguro de vida, com decisão no mesmo sentido.

Dessa forma, conforme demonstrado pelos precedentes apresentados, a jurisprudência do TJRS e de outros tribunais tem consolidado o entendimento de que o consumidor idoso se enquadra na condição de hipervulnerabilidade. Essa característica particular da vulnerabilidade qualifica o consumidor como hipossuficiente, justificando a necessidade de uma proteção jurídica mais rigorosa, conforme previsto na legislação consumerista. Portanto, quando a parte autora integra um grupo reconhecido como hipervulnerável, como é o caso do idoso que não recebeu informações adequadas para a efetivação do negócio jurídico, evidencia-se a existência da hipervulnerabilidade, assegurando a ele uma tutela jurídica específica.

Por último, é fundamental destacar a relevância da aplicação dos princípios e normas do Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo, para garantir um equilíbrio justo entre as partes envolvidas. Nas palavras da renomada doutrinadora Cláudia Lima Marques, “o fornecedor tem plena ciência da fragilidade do consumidor” (2003, p. 147). É justamente diante dessa desigualdade de informações e capacidades que a legislação prevê

uma proteção ampliada aos consumidores hipervulneráveis, grupo no qual se inclui a pessoa idosa.

7. CONCLUSÃO

O presente artigo teve como escopo, primeiramente, analisar o princípio da vulnerabilidade do consumidor, que constitui o fundamento central da proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo essa fragilidade que justifica seu reconhecimento como a parte mais fraca na relação de consumo.

No entanto, existem situações em que essa vulnerabilidade se intensifica, caracterizando a chamada hipervulnerabilidade. Esse é o caso de determinados grupos que, por apresentarem condições particulares, demandam uma proteção ainda mais reforçada; entre eles, destacam-se os idosos.

A hipervulnerabilidade, portanto, não é apenas uma condição fática, mas um elemento jurídico que potencializa a incidência de normas protetivas.

No caso dos idosos, fatores como limitações cognitivas, menor familiaridade com meios digitais, dependência de terceiros e maior suscetibilidade a práticas persuasivas ampliam os riscos nas contratações de consumo. Tais circunstâncias justificam o reforço das garantias previstas no CDC e a aplicação mais rigorosa dos dispositivos que vedam práticas abusivas

Nesse sentido, a jurisprudência tem reconhecido que, diante da hipervulnerabilidade, a análise da conduta do fornecedor deve ser mais exigente. Tribunais têm acolhido pedidos de nulidade de cláusulas contratuais, revisão de contratos e responsabilização civil com base no entendimento de que a parte idosa foi exposta a práticas incompatíveis com a sua condição especial de consumidor.

A recente decisão do Superior Tribunal de Justiça (STJ), no julgamento do Recurso Especial nº 2.052.228, condenou um banco a restituir valores indevidamente retirados de um idoso por meio de fraudes. O caso reafirma a responsabilidade objetiva das instituições financeiras na proteção dos consumidores e a obrigação de adotar medidas eficazes contra transações fraudulentas.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, ao julgar a Apelação Cível nº 70074312984, adotou postura protetiva em relação aos consumidores em situação de acentuada vulnerabilidade, reconhecendo a falha da instituição financeira ao não estornar valores indevidamente sacados e ao não cancelar operações fraudulentas. Outro precedente recente do TJRS (Apelação Cível nº 5011383-11.2022.8.21.0016) reforça esse entendimento,

considerando a hipervulnerabilidade do consumidor idoso e confirmando a manutenção da condenação à restituição de valores e ao pagamento de indenização por danos morais.

De forma semelhante, o Tribunal de Justiça de São Paulo, em casos recentes, também reconheceu a hipervulnerabilidade do idoso e a responsabilidade objetiva dos fornecedores. No julgamento da Apelação Cível nº 10005532220228260596, o TJSP determinou a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente de benefício previdenciário e fixou indenização por danos morais, considerando a condição do autor como consumidor hipervulnerável. Em outro caso (Apelação Cível nº 10000780720248260205), a corte paulista reconheceu fraude em contrato de empréstimo consignado e confirmou a responsabilidade do banco, destacando a necessidade de proteção reforçada ao consumidor idoso.

Dessa forma, a conjugação entre o Código de Defesa do Consumidor, o Estatuto do Idoso e a jurisprudência dos tribunais superiores e estaduais revela um modelo normativo que busca assegurar a efetividade dos direitos fundamentais da pessoa idosa nas relações de consumo, especialmente no que se refere à proteção contra a exploração econômica, à preservação da dignidade e ao acesso a informações claras e adequadas.

Com base nessas fontes, conclui-se que a hipervulnerabilidade do idoso impõe um dever jurídico ampliado ao fornecedor, a fim de garantir maior equilíbrio nas relações de consumo, preservando-se, assim, os direitos da personalidade e a dignidade da pessoa humana.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Pesquisa identifica 20,5 milhões de brasileiros sem acesso à internet.** Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2025-07/pesquisa-identifica-205-milhoes-de-brasileiros-sem-acesso-internet>. Acesso em: 10 out. 2025.

ALMEIDA, Gregório Assagra de. **Direitos digitais e a sua proteção via Ações Coletivas/** Gregório Assagra de Almeida, Luiz Manoel Gomes Junior. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023.

ALMEIDA, Lília Bilati de et al. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. **JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 2, p. 55-67, 2005.

ALVES, Fabrício Germano; MEDEIROS, Mayara Vivian de. A proteção jurídica do idoso como consumidor hipervulnerável. **Revista Jurídica da FA7**, [S. l.], v. 19, n. 1, p. 13–27, 2022. DOI: 10.24067/rjfa7;19.1:1210. Disponível em: <https://periodicos.uni7.edu.br/index.php/revistajuridica/article/view/1210>. Acesso em: 9 jun. 2025.

BACCIOTTI, K. Direitos humanos e novas tecnologias da Informação e Comunicação: o acesso à internet como direito humano. 2014. 186f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2014.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe (coords.). *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 6 jun.2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 2.052.228/DF**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em: 12 set. 2023. Publicado em: 15 set. 2023. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/240915-Reconhecida-falha-do-banco-que-permitiu-fraude-contrai-doso.aspx>. Acesso em: 6 jun. 2025.

DA CAS, Thiago Schlottfeldt. DA VULNERABILIDADE A HIPERVULNERABILIDADE: O IDOSO FRENTE AO MERCADO DE CONSUMO. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Florianópolis, Brasil, v. 4, n. 2, p. 19–32, 2018. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2018.v4i2.4705. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistadgrc/article/view/4705>. Acesso em: 6 jun. 2025.

EDUCA MAIS BRASIL. **Exclusão digital: 36 milhões não acessaram a internet em 2022**. Disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/educacao/noticias/exclusao-digital-36-milhoes-nao-acessaram-a-internet-em-2022>. Acesso em: 10 out. 2025.

GINZBURG, Carlo. *Mitos, emblemas e sinais*. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

HABIB, M. J.; CANAL DEZEM, C. M. EXCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL AVALIAÇÃO E INTERVENÇÕES PARA UMA SOCIEDADE MAIS CONECTADA. **Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania, [S. l.]**, v. 11, n. 11, p. 562–574, 2024. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/view/3183>. Acesso em: 06 jun. 2025.

JUVENASSI, Ana Júlia Broc. *Idosos enfrentam mais dificuldades e preconceito no uso das tecnologias digitais*. Agência Da Hora – UFSM, 01 set. 2021. Disponível em: <https://www.ufsm.br/midias/experimental/agencia-da-hora/2021/09/01/idosos-enfrentam-mais-dificuldades-e-preconceito-no-uso-das-tecnologias-digitais>. Acesso em: 10 out. 2025.

LEVY, P. A Conexão Planetária - O Mercado, Ciberespaço, a Consciência. São Paulo: Editora 33, 2002.

LÉVY, Pierre. “As Tecnologias da Inteligência. O Futuro do Pensamento na Era da Informática”. Rio de Janeiro, Editora 34, 1993.

LÉVY, Pierre. “Cibercultura”. São Paulo: Editora 34, 1999.

MALAVOLTA, Angélica Erbe; RODRIGUES, Fernanda. O princípio da hipervulnerabilidade como proteção do idoso na relação de consumo: análises de julgados do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Santa Maria: Faculdade de Direito de Santa Maria – FADISMA, 2019. Disponível em: <https://sites.fadisma.com.br/entrementesanais/wp-content/uploads/sites/7/2019/04/o-principio-da-hipervulnerabilidade-como-protecao-do-idoso.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2025.

MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Ed. RT, 3ª ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2012, p. 76.

MARQUES, Cláudia Lima. **Solidariedade na doença e na morte**: sobre a necessidade de ações afirmativas em contratos de planos de saúde e de planos funerários frente ao consumidor idoso. In SARLET, Ingo Wolfgang (org.). *Constituição, direitos fundamentais e direito privado*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

MELO, Diego Castro de; PRUX, Oscar Ivan; OLIVEIRA, Alexandre Herrera de. ESTATUTO DO IDOSO: UMA ANÁLISE DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL À LUZ DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Florianópolis, Brasil, v. 6, n. 1, p. 100–120, 2020. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2020.v6i1.6682. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistadgrc/article/view/6682>. Acesso em: 6 jun. 2025.

MIGALHAS. **STJ: Banco deve restituir idoso por saques e compras fraudados**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/393418/stj-banco-deve-restituir-idoso-por-saques-e-compras-fraudados>. Acesso em: 06 jun. 2025.

MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2014, p. 125.

MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2014, p. 131

MIRAGEM, Bruno. Direito do Consumidor: fundamentos do direito do consumidor, direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2008.

MORAES, Alexandre. Direito constitucional. 21. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº 76, out. /Dez, 2010.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2023.

PASQUALOTTO, Adalberto; SOARES, Flaviana Rampazzo. Consumidor hipervulnerável: análise crítica, substrato axiológico, contornos e abrangência. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 113. Set/out. 2017.

REZENDE, M. O conceito de letramento digital e suas implicações pedagógicas. Texto livre: Linguagem e Tecnologia, v. 9, n. 1, p. 94-107, 2016. <https://doi.org/10.17851/1983-3652.9.1.94-107>

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores hipervulneráveis: a proteção do idoso no mercado de consumo**. São Paulo: Atlas, 2014.

SENNE, F; PORTILHO, L; STORINO, F.; BARBOSA, A. Inclusão Desigual: uma Análise da Trajetória das Desigualdades de Acesso, Uso e Apropriação da Internet no Brasil. **Revista de Direito, Estado e Telecomunicações**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 187-211, out. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Apelação Cível nº 10005532220228260596**. 27ª Câmara de Direito Privado, Relator: Alfredo Attié. Julgado em 27 abril 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Apelação Cível nº**

10000780720248260205. 31ª Câmara de Direito Privado, Relator: Luis Fernando Nishi. Julgado em 19 dezembro 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Apelação Cível nº 10005358420238260169.** Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Relator: Léa Duarte. Julgado em 13 novembro 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Apelação Cível n.70074312984,** Vigésima Terceira Câmara Cível, Relator: Ana Paula Dalbosco, Julgado em 26/09/2017.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Apelação Cível n. 70073727489,** Vigésima Terceira Câmara Cível, Relator: Ana Paula Dalbosco, Julgado em 27/06/2017.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Apelação Cível nº 5011383-11.2022.8.21.0016.** Sexta Câmara Cível, Relator: Giovanni Conti. Julgado em 21 março 2024. Publicado em 22 março 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Recurso Inominado nº 50273132020238210021.** Segunda Turma Recursal Cível, Relator: José Luiz Leal Vieira. Julgado em 07 maio 2025. Publicado em 13 maio 2025. WOJAHN, AILTON & MICHAEL, CAROLINA & VEIGA, DEIVID & LENZ, RODRIGO & SILVA, SABRINA & ROSSETTO, TAEI & SANTOS, MARCELO. (2022). A vulnerabilidade social de idosos frente a golpes no âmbito digital. Research, Society and Development. 11. e452111133652. 10.33448/rsd-v11i11.33652.

Submetido em 12.10.2025

Aceito em 15.12.2025