

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA

Departamento de Direito

CAMILA FERREIRA SILVA

**A HIPERVULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES IDOSOS DIANTE DA
EXPOSIÇÃO A GOLPES EM CONTRATOS DE CRÉDITO CONSIGNADO NAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.**

Análise dos Mecanismos de Fraude e das Respostas das Instituições Financeiras

Ouro Preto

2025

Camila Ferreira Silva

**A HIPERVULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES IDOSOS DIANTE DA
EXPOSIÇÃO A GOLPES EM CONTRATOS DE CRÉDITO CONSIGNADO NAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.**

Análise dos Mecanismos de Fraude e das Respostas das Instituições Financeiras

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel em Direito, pela Universidade Federal de Ouro Preto.

Área de concentração: Direito do Consumidor

Orientador: Felipe Comarela Milanez

Ouro Preto



FOLHA DE APROVAÇÃO

Camila Ferreira Silva

A hipervulnerabilidade dos consumidores idosos diante da exposição a golpes em contratos de crédito consignado nas instituições financeiras.

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Direito.

Aprovada em 02 de setembro de 2025.

Membros da banca

Dr. Felipe Comarela Milanez - Orientador (Universidade Federal de Ouro Preto)
Dr. Federico Nunes de Matos - (Universidade Federal de Ouro Preto)
Mestranda Luiza Leite - (Universidade Federal de Ouro Preto)

Felipe Comarela Milanez, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 03/09/2025.



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Comarela Milanez, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 03/09/2025, às 14:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0972595** e o código CRC **338COFFA**.

AGRADECIMENTO

A Deus, expresso minha mais profunda gratidão. Sua presença constante foi o alicerce para cada conquista e superação, iluminando todos os momentos de minha jornada.

À instituição, seu corpo docente e administrativo, agradeço pela oportunidade que me abriu novos horizontes, pautados na ética e no mérito que aqui encontrei. Ao meu orientador, Professor Felipe Comarela, minha sincera gratidão pelo apoio inestimável, paciência e dedicação que foram cruciais para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos meus pais, Cleusa Luzia Ferreira e Antonio Francisco da Silva, e a toda a minha família, dedico esta conquista. Vosso amor, carinho e esforço incansável tornaram este sonho uma realidade que hoje celebramos juntos.

Aos meus amigos queridos, em especial Tamiris Duarte, Lavínia Pinheiros, Giovana Gomes, Isabela Santos e Maria Fernanda, meu eterno agradecimento. Vocês foram essenciais em meu crescimento, sempre presentes com palavras de força e encorajamento. Saibam que terão para sempre minha gratidão.

Aos meus colegas de turma, agradeço pela jornada compartilhada, pelos momentos de aprendizado e pelo companheirismo que tornaram este percurso mais leve e enriquecedor.

E a mim, por toda a resiliência. Por ter enfrentado cada desafio, por ter persistido mesmo quando a vontade era desistir, e por ter me mantido firme na busca pela realização deste grande sonho.

A todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para minha formação, meu muito obrigado.

“Sonho com o dia em que a justiça correrá como água e a
retidão como um caudaloso rio”

Martin Luther King Junior

RESUMO

Este trabalho analisa a hipervulnerabilidade dos consumidores idosos perante as fraudes em instituições financeiras. Tal abordagem se justifica pelo fato da pessoa idosa se mostrar hipervulnerável, seja em relações de consumo bancário ou diante de práticas fraudulentas onde se verifica um crescimento exponencial de golpes direcionados a essa faixa etária. O objetivo deste trabalho é analisar a proteção da pessoa idosa nas relações de consumo envolvendo fraudes bancárias e os mecanismos de prevenção existentes no ordenamento jurídico brasileiro. Este propósito será conseguido mediante revisão bibliográfica sendo desenvolvida por pesquisa exploratória, por meio da seleção de doutrinas, artigos, jurisprudências e dados estatísticos sobre o tema. Ainda, o método científico a ser utilizado será o dedutivo. A pesquisa identificou lacunas na implementação prática das normas protetivas, evidenciando a necessidade de aperfeiçoamento dos mecanismos de prevenção e educação financeira específica para idosos.

Palavras-chave: Fraudes bancárias. Pessoa idosa. Hipervulnerabilidade. Direito do consumidor. Estatuto da Pessoa Idosa.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CF – Constituição Federal

EPI – Estatuto da Pessoa Idosa

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas

MP – Ministério Público

ACPs – Ações Civas Públicas

STJ – Superior Tribunal de Justiça

STF – Supremo Tribunal Federal

MDHC - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

PNAD Contínua - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua

SPC Brasil - Serviço de Proteção ao Crédito

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

BACEN - Banco Central do Brasil.

ENEF - Estratégia Nacional de Educação Financeira

FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos

TCU - Tribunal de Contas da União

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	9
2.	CAPÍTULO I - VULNERABILIDADE E FUNDAMENTOS	11
2.1.	Constituição Federal de 1988	11
2.2.	Código de Defesa do Consumidor	13
2.2.1.	Conceitos Fundamentais	14
2.3.	Princípios norteadores do direito do consumidor	15
2.3.1.	Princípio da proteção do consumidor	15
2.3.2.	Princípio da dignidade da pessoa humana.....	17
2.3.3.	Princípio da vulnerabilidade consumidor.....	18
2.4.	Estatuto do idoso	18
3.	CAPÍTULO II - HIPERVULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES IDOSOS	21
3.1.	Conceitos e definições	21
3.2.	Analfabetismo digital.....	23
3.3.	Baixo nível de escolaridade	24
3.4.	Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor	25
3.5.	Proteção das pessoas idosas	27
3.6.	Educação financeira para a população idosa.....	28
3.7.	Educação digital.....	30
4.	CAPÍTULO III - GOLPES EM CONTRATOS DE CRÉDITO CONSIGNADO NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.	31
4.1.	Conceitos	31
4.2.	Responsabilidade objetiva das instituições financeiras	33
4.3.	Falta de segurança das instituições financeiras	34
4.4.	Fraudes cometidas contra pessoas idosas	35
4.5.	Impacto econômico	38
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
6.	REFERÊNCIA	42

INTRODUÇÃO

O cenário demográfico global aponta para um envelhecimento populacional acelerado, com o Brasil seguindo essa tendência e projetando um número crescente de idosos nas próximas décadas. Essa transição, embora celebre a longevidade, impõe à sociedade e ao sistema jurídico o desafio de garantir a dignidade e a proteção de uma parcela da população que, por suas características intrínsecas e pela dinâmica do mercado contemporâneo, se encontra em uma posição de vulnerabilidade acentuada. Paralelamente, a digitalização massiva das relações sociais e financeiras, intensificada pela pandemia de COVID-19, expôs ainda mais as fragilidades de grupos menos familiarizados com o ambiente virtual, tornando-os alvos preferenciais de práticas fraudulentas. Neste contexto, a hipervulnerabilidade dos consumidores idosos diante da exposição a golpes em contratos de crédito consignado nas instituições financeiras emerge como um problema social, econômico e jurídico de extrema relevância, exigindo uma análise aprofundada e propositiva.

O crédito consignado, modalidade de empréstimo caracterizado pelo desconto direto das parcelas em folha de pagamento ou benefício previdenciário, foi concebido como um instrumento de fomento ao consumo e de acesso a crédito com taxas mais competitivas. Contudo, sua aparente simplicidade e a facilidade de contratação tornaram-no um terreno fértil para a proliferação de fraudes e abusos contra os idosos. Fatores como o analfabetismo digital, o baixo nível de escolaridade de parte dessa população, as limitações cognitivas inerentes ao processo de envelhecimento e, por vezes, o isolamento social, criam uma assimetria de informações e poder que é sistematicamente explorada por criminosos e, por vezes, por práticas comerciais questionáveis das próprias instituições financeiras. A complexidade dos termos contratuais, a pressão para a contratação e a sofisticação dos golpes exigem uma resposta jurídica e social robusta.

Diante dessa problemática, este Trabalho de Conclusão de Curso tem como objetivo geral analisar a proteção da pessoa idosa nas relações de consumo envolvendo fraudes bancárias e os mecanismos de prevenção existentes no ordenamento jurídico brasileiro. Para alcançar tal objetivo, esta pesquisa se propõe a analisar os fundamentos jurídicos que sustentam a proteção dos consumidores idosos no Brasil, com base na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor e no Estatuto da Pessoa Idosa; a aprofundar o conceito de hipervulnerabilidade do consumidor idoso, identificando os fatores que a potencializam e suas manifestações no contexto das relações financeiras; e a investigar as modalidades de golpes em contratos de crédito consignado e a responsabilidade das instituições financeiras,

com base na doutrina e na jurisprudência, especialmente a Súmula 479 do STJ.

A metodologia empregada para o desenvolvimento desta pesquisa é a bibliográfica e documental. A pesquisa bibliográfica envolveu a revisão sistemática de livros, artigos científicos, teses e dissertações que abordam o Direito do Consumidor, a proteção do idoso, a responsabilidade civil das instituições financeiras e as fraudes bancárias. A pesquisa documental consistiu na análise de legislação pertinente, como a Constituição Federal, o CDC e o Estatuto do Idoso, e, crucialmente, da jurisprudência dos tribunais superiores, com ênfase nas decisões do Superior Tribunal de Justiça (STJ) que pacificam o entendimento sobre a matéria. A abordagem é qualitativa, buscando a compreensão aprofundada do fenômeno, e exploratória, visando a identificar e analisar os principais aspectos da hipervulnerabilidade e das fraudes.

Nesse contexto, a hipótese central que norteia esta pesquisa é a de que a hipervulnerabilidade dos consumidores idosos resulta da inadequação dos mecanismos tradicionais de proteção consumerista às características específicas deste grupo, demandando um sistema de proteção diferenciado e aprimorado. Argumenta-se que, apesar do arcabouço legal existente, a efetividade da proteção é comprometida pela sofisticação das fraudes e pela persistência de fatores que tornam o idoso um alvo fácil, exigindo a proposição de ações complementares que transcendam a mera reparação de danos.

2. CAPÍTULO I - VULNERABILIDADE E FUNDAMENTOS

A proteção jurídica dos consumidores idosos no ordenamento brasileiro encontra seus alicerces em um complexo sistema normativo que se inicia na Constituição Federal de 1988 (CF). Este arcabouço legal reflete a evolução do pensamento jurídico nacional no sentido de reconhecer e tutelar grupos em situação de vulnerabilidade, estabelecendo mecanismos diferenciados de proteção que transcendem a igualdade meramente formal para alcançar a igualdade material.

O fenômeno do envelhecimento populacional, aliado ao crescimento exponencial das fraudes financeiras direcionadas aos idosos, evidencia a necessidade de compreensão aprofundada dos fundamentos constitucionais e legais que sustentam a proteção deste grupo hipervulnerável. A análise destes fundamentos revela-se essencial para a adequada aplicação das normas protetivas e para a identificação de eventuais lacunas que possam comprometer a efetividade da tutela jurídica.

A compreensão adequada desses fundamentos jurídicos é fundamental para a análise das fraudes financeiras contra idosos, pois permite identificar não apenas as normas aplicáveis, mas também os princípios que devem orientar sua interpretação e aplicação. A proteção das pessoas idosas não pode ser compreendida como mera aplicação mecânica de regras, mas como concretização de valores constitucionais fundamentais que exigem do intérprete uma postura ativa na busca da efetividade da tutela jurídica.

2.1 Constituição Federal de 1988

A CF de 1988, estabeleceu um marco fundamental na proteção dos direitos fundamentais no Brasil, incluindo disposições específicas sobre a proteção das pessoas idosas. Este diploma constitucional, consolida princípios democráticos e garantias fundamentais que servem de alicerce para toda a legislação infraconstitucional.

No que se refere à proteção das pessoas idosas, a Carta Magna brasileira dedica especial atenção a este grupo vulnerável em seu artigo 230 da CF,¹ a proteção constitucional dos idosos encontra-se fundamento nos princípios fundamentais da República Federativa do

¹ Art. 230 A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo lhes o direito à vida.

Brasil, especialmente no princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no artigo 1º, inciso III, da CF².

A dignidade humana constitui-se como valor supremo e fundamento de todo o ordenamento jurídico brasileiro, irradiando seus efeitos para todas as relações jurídicas, incluindo as relações de consumo envolvendo pessoas idosas.

O princípio da igualdade, consagrado no artigo 5º, caput, da CF³, também assume relevância especial na proteção dos consumidores idosos. De acordo com Aristóteles⁴, “A igualdade busca tratar desigualmente os desiguais na medida de suas desigualdades”. Nesse sentido, justifica a necessidade de proteção especial às pessoas idosas, reconhecendo suas vulnerabilidades específicas no mercado de consumo. Esta concepção de igualdade fundamenta a criação de normas protetivas específicas para grupos vulneráveis, como os idosos.

A CF em seu artigo 5º, inciso XXXII⁵, elevou a defesa do consumidor ao patamar de direito fundamental, determinando ao Estado o dever de criar mecanismos efetivos de proteção nas relações de consumo. Embora a Constituição Federal estabeleça a proteção do consumidor como direito fundamental, é na legislação infraconstitucional que essa proteção ganha contornos mais específicos para os consumidores idosos, reconhecidos como hipervulneráveis tanto pelo Código de Defesa do Consumidor quanto pelo Estatuto da Pessoa Idosa .

O artigo 170, inciso V, da CF⁶, por sua vez, estabelece a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica, demonstrando que a proteção consumerista não se limita ao âmbito individual, mas constitui elemento estruturante da própria organização econômica nacional. Esta disposição constitucional reconhece que o equilíbrio nas relações de consumo é essencial para o desenvolvimento econômico sustentável e para a justiça social.

Do ponto de vista do desenvolvimento econômico sustentável, o equilíbrio nas relações de consumo promove a confiança no mercado, elemento fundamental para o

² “Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: (...) III - a dignidade da pessoa humana(...)”

³ Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes (...)

⁴ ARISTÓTELES. Ética a Nicômaco. Tradução de Leonel Vallandro e Gerd Bornheim. São Paulo: Abril Cultural, 1984. (Coleção Os Pensadores). Livro V.

⁵ Art 5º (...) “XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (..)

⁶ Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...) V - defesa do consumidor;

funcionamento adequado da economia. Quando os consumidores têm segurança jurídica em suas transações, há maior propensão ao consumo, o que estimula a demanda agregada e impulsiona o crescimento econômico.

A justiça social também se expressa na democratização do acesso aos bens e serviços essenciais, garantindo que todos os cidadãos possam participar dignamente da vida econômica sem serem explorados ou lesados em sua boa-fé, o desenvolvimento econômico não se faça à custa da exploração dos mais vulneráveis, mas sim por intermédio de relações comerciais éticas e transparentes.

A proteção constitucional dos idosos também se manifesta via do sistema de seguridade social. O sistema previdenciário brasileiro, que garante renda aos idosos por meio de aposentadorias e pensões, constitui-se como importante instrumento de proteção social. Contudo, é precisamente mediante destes benefícios previdenciários que muitas fraudes⁷ são perpetradas contra os idosos, especialmente com a ajuda dos empréstimos consignados.

A interpretação constitucional contemporânea, influenciada pela doutrina dos direitos fundamentais⁸, reconhece que os direitos constitucionais possuem eficácia horizontal, ou seja, aplicam-se também às relações entre particulares. Esta concepção é fundamental para a proteção dos consumidores idosos, pois permite a aplicação direta dos princípios constitucionais nas relações entre idosos e instituições financeiras, mesmo na ausência de legislação infraconstitucional específica.

2.2 Código de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, representa um marco na proteção dos direitos dos consumidores no Brasil e no mundo. Esta legislação foi elaborada em cumprimento ao mandamento constitucional previsto no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, que determina ao Estado a promoção da defesa do consumidor. O CDC foi criado pela necessidade de equilibrar as relações de consumo em uma sociedade de massa, caracterizada pela produção e distribuição de bens e serviços em larga escala. A legislação consumerista brasileira reconheceu, desde sua

⁷ G1 MINAS. Idosos têm prejuízo de R\$ 200 mil em golpe de empréstimo consignado. G1, Belo Horizonte, 5 jun. 2025. Disponível em: <https://g1.globo.com/mg/minas-gerais/noticia/2025/06/05/idosos-tem-prejuizo-de-r-200-mil-em-golpe-de-emprestimo-consignado.ghtml>.

⁸ SARLET, Ingo Wolfgang. A eficácia dos direitos fundamentais: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. 11. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012

origem, a vulnerabilidade estrutural do consumidor nas relações de mercado, estabelecendo princípios e normas que visam compensar esta situação que recai sobre a pessoa consumidora de uma desigualdade jurídica protetiva⁹.

A aplicação do CDC às relações envolvendo pessoas idosas assume contornos especiais, considerando que este grupo populacional apresenta vulnerabilidades específicas que se somam à vulnerabilidade geral de todo consumidor. Diante desse contexto, é imprescindível reconhecer a hipervulnerabilidade do consumidor idoso. No âmbito das relações de consumo, a igualdade buscada pelo CDC, em conjunto com o Estatuto da Pessoa Idosa (EPI), exige que se reconheça o idoso como a parte mais fragilizada da relação. É necessário aplicar as normas protetivas do direito do consumidor, observando o grau de vulnerabilidade desse público, com apoio nas disposições do EPI a fim de que se promova efetivamente a justiça. Como sustenta Cláudia Lima Marques¹⁰ :

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

Nesse sentido, a doutrina jurídica¹¹ tem desenvolvido o conceito de "hipervulnerabilidade" para designar situações em que determinados grupos de consumidores merecem proteção ainda mais intensa devido a suas características particulares.

2.2.1 Conceitos Fundamentais

O CDC estabelece em seu artigo 2º¹², a definição de consumidor. Esta definição adota a teoria finalista, segundo a qual consumidor é aquele que retira o bem ou serviço do mercado de consumo para uso próprio, não o reintroduzido na cadeia produtiva.

⁹ Desigualdade jurídica protetiva: tratamento diferenciado conferido pela lei à parte mais fraca da relação jurídica para compensar desigualdades fáticas e promover igualdade material.

¹⁰ MARQUES, Claudia Lima. Solidariedade na doença e na morte. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 48, p. 181-243, 2003.

¹¹ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

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

¹² Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final

O CDC estabelece em seu artigo 3º¹³ o conceito fundamental de fornecedor, produto e serviço para as relações de consumo. O fornecedor é definido de forma ampla, abrangendo pessoas físicas, jurídicas, públicas ou privadas que desenvolvam atividades econômicas, incluindo expressamente as instituições financeiras como fornecedoras de serviços financeiros.

A inclusão expressa dos serviços bancários, financeiros, de crédito e securitários no conceito de serviço foi fundamental para afastar qualquer dúvida sobre a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras. Esta disposição legal encerrou uma longa discussão doutrinária e jurisprudencial sobre a submissão das instituições financeiras ao regime consumerista.

O conceito de relação de consumo abrange não apenas a relação contratual direta entre consumidor e fornecedor, mas também todas as relações jurídicas que gravitam em torno do mercado de consumo.¹⁴ Incluem-se neste conceito as relações pré contratuais, contratuais e pós-contratuais, bem como as relações extracontratuais decorrentes de acidentes de consumo.

2.3 Princípios Norteadores do Direito do Consumidor

A elaboração da legislação consumerista partiu do reconhecimento da desigualdade intrínseca existente entre fornecedores e consumidores. Essa disparidade justificou a necessidade de um instrumento normativo que promovesse o reequilíbrio dessa relação, assegurando, por meio de princípios específicos, uma maior equidade entre as partes. Assim, a essência do CDC está alicerçada na promoção da justiça contratual e na defesa dos direitos fundamentais do consumidor¹⁵.

Além dos princípios constitucionais que orientam o ordenamento jurídico como um todo, como a dignidade da pessoa humana, a igualdade e a liberdade destacados por Paulo Valerio Dal Pai Moraes¹⁶ como fundamentos essenciais do Direito do Consumidor, a doutrina especializada também menciona outros princípios próprios que estruturam o sistema de proteção e defesa do consumidor. Tais princípios não apenas orientam a interpretação e

¹³ Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

¹⁴ Gravitam em torno do mercado de consumo: Refere-se a todas as relações jurídicas que estão conectadas ou decorrem das atividades de consumo, incluindo relações anteriores ao contrato (publicidade, negociações), durante o contrato (execução, garantias) e posteriores ao contrato (assistência técnica, recall), bem como situações extracontratuais como acidentes de consumo que atingem terceiros.

¹⁵ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

¹⁶ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009

aplicação das normas consumeristas, como também revelam o compromisso do Estado brasileiro com a defesa da cidadania e com a construção de um mercado mais justo e equilibrado.

2.3.1 Princípio da Proteção do Consumidor

O artigo 1º da Lei nº 8.078/1990, que institui o CDC, estabelece que sua finalidade é proteger e defender os consumidores, considerando o interesse público e social, conforme previsto nos artigos 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da CF.

Essa norma reflete a natureza intervencionista do Estado no domínio econômico, com o objetivo de resguardar os consumidores em situações onde se verifica uma relação de desequilíbrio, como na aquisição de produtos e serviços essenciais. Isso inclui, por exemplo, o acesso a medicamentos indispensáveis para o tratamento de enfermidades graves, a contenção de aumentos abusivos de preços, os contratos de financiamento habitacional, operações de crédito com parcelas desproporcionais e cobranças de encargos ocultos, entre outros.

A proteção prevista pelo CDC abrange os direitos fundamentais dos consumidores, conforme previsto no artigo 6º¹⁷ da referida lei. Essa proteção se manifesta em diferentes dimensões: segurança física e à saúde (relacionada aos riscos que produtos ou serviços podem representar à integridade dos consumidores), segurança psíquica (garantia da liberdade de escolha e do respeito à dignidade), e segurança econômica (prevenção contra práticas abusivas que possam comprometer o equilíbrio financeiro do consumidor).

¹⁷ Art. 6º São direitos básicos do consumidor: I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos; II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações; III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas; VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral. XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.

De acordo com Bruno Miragem ¹⁸ "o direito do consumidor tem por finalidade a proteção da pessoa humana nas relações de consumo, considerando sua vulnerabilidade estrutural". Dessa forma, as normas do CDC têm como objetivo essencial assegurar o equilíbrio nas relações de consumo, promovendo a equidade entre consumidores e fornecedores.

2.3.2 Princípio da Dignidade da Pessoa Humana

Trata-se de um princípio estruturante da ordem constitucional, dotado de força normativa e aplicabilidade imediata, que reconhece o valor intrínseco de todo ser humano, independentemente de sua condição social, econômica, física ou etária. A dignidade da pessoa humana exige do Estado e da sociedade a promoção de condições mínimas que assegurem uma existência compatível com os valores da justiça, da solidariedade e da igualdade substancial.

Nesse sentido, compreende-se que tal princípio garante a todos os indivíduos o acesso efetivo a direitos fundamentais, como saúde, educação, moradia, trabalho, liberdade, igualdade e segurança, pilares indispensáveis para a concretização da cidadania e para o pleno exercício da autonomia individual.

Esse princípio impõe ao Estado e à sociedade o dever de respeitar, proteger e promover condições mínimas para uma existência digna, o que envolve o acesso à informação, à liberdade de escolha, à proteção contra abusos e à justiça nas relações de consumo.

Nesse cenário, a hipervulnerabilidade dos consumidores idosos representa uma situação concreta que exige a efetivação prática do princípio da dignidade humana. O envelhecimento, acompanhado muitas vezes por limitações cognitivas, sensoriais ou econômicas, torna esse grupo especialmente suscetível a práticas abusivas no mercado de consumo.

O CDC já faz parte do reconhecimento de que o consumidor, por si só, está em posição de desvantagem na relação de consumo. No entanto, quando se trata do idoso, essa vulnerabilidade se intensifica, tornando-se hipervulnerabilidade, conforme descreve Cláudia Lima Marques¹⁹. Essa condição impõe um reforço na proteção jurídica e na responsabilidade

¹⁸ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. p. 52.

¹⁹ MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais.

dos fornecedores de serviços, principalmente das instituições financeiras, que muitas vezes se aproveitam da fragilidade do idoso por meio de ofertas enganosas, falta de informação adequada ou mesmo fraudes estruturadas.

Assim, proteger o consumidor idoso não é apenas uma questão de política pública, mas de cumprimento constitucional. Negar-lhe esse cuidado é ferir diretamente sua dignidade, ao permitir que sua fragilidade seja explorada em benefício de práticas mercantis desleais. O princípio da dignidade humana, portanto, atua como fundamento normativo e ético da intervenção estatal e judicial na defesa dos direitos dessa parcela da população.

Garantir o respeito à dignidade do idoso, especialmente no âmbito das relações de consumo, não significa apenas protegê-lo contra o erro ou o abuso, mas também reconhecer sua condição de sujeito de direitos, cuja autonomia deve ser respeitada, mas cujos limites devem ser acolhidos com sensibilidade e justiça. A proteção da hipervulnerabilidade é, assim, uma expressão prática do princípio da dignidade da pessoa humana.

2.3.3 Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor

Esse princípio trata, essencialmente, da relação desigual entre consumidor e fornecedor, caracterizada pela assimetria de informações, de poder técnico e econômico, que afeta a autonomia real do consumidor. A vulnerabilidade é reconhecida pelo CDC como um fato e, portanto, universal nas relações de consumo envolvendo consumidores e pessoas físicas.

Quando se trata de consumidores idosos, essa condição de desvantagem se intensifica, formando o que a doutrina²⁰ denomina hipervulnerabilidade, trata-se de uma situação de fragilidade extrema que exige um grau ainda mais elevado de proteção jurídica, especialmente quando há risco de violação da dignidade, da liberdade de escolha e da segurança da pessoa idosa.

No contexto do crédito consignado, essa hipervulnerabilidade se manifesta com mais intensidade. Muitos idosos são vítimas de práticas abusivas e desleais, fraudes telefônicas e ofertas enganosas, o que demonstra a necessidade de medidas mais severas e fiscalizações mais rigorosas por parte das autoridades públicas e dos próprios bancos.

2.5 Estatuto da Pessoa Idosa - EPI

²⁰ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 128.

O EPI, instituído pela Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, representa um marco na proteção dos direitos das pessoas idosas no Brasil. Esta legislação foi elaborada em cumprimento ao mandamento constitucional previsto no artigo 230 da CF e constitui-se como um microsistema jurídico específico para a proteção dos direitos dos idosos. A legislação reconhece que o envelhecimento é um processo natural que pode gerar vulnerabilidades específicas, demandando proteção jurídica diferenciada.

A definição de pessoa idosa adotada pelo Estatuto é, considerando idosa toda pessoa com idade igual ou superior a 60 anos, conforme estabelecido no artigo 1º do EPI²¹. Esta definição etária é importante para a delimitação do âmbito de aplicação da legislação protetiva. O artigo 2º do EPI²² estabelece que o princípio da proteção integral dos idosos, estabelece que a proteção específica prevista no Estatuto não substitui, mas complementa a proteção geral dos direitos fundamentais. A proteção integral implica na necessidade de considerar todas as dimensões da vida da pessoa idosa, incluindo aspectos físicos, mentais, morais, intelectuais, espirituais e sociais.

O EPI dedica especial atenção à proteção patrimonial dos idosos. Embora não contenha dispositivos específicos sobre relações de consumo, seus princípios e normas gerais aplicam-se às relações entre idosos e instituições financeiras, especialmente por meio do diálogo das fontes com o CDC. A proteção patrimonial dos idosos no Estatuto manifesta-se com a ajuda de diversos dispositivos que visam prevenir a exploração econômica e garantir a autonomia financeira.

A interpretação sistemática do EPI em conjunto com o CDC permite a construção de um sistema integrado de proteção dos consumidores idosos. Esta integração normativa, conhecida como diálogo das fontes, possibilita a aplicação simultânea e complementar das duas legislações, potencializando a proteção jurídica dos idosos nas relações de consumo. O conceito de hipervulnerabilidade dos consumidores idosos emerge precisamente desta integração normativa entre o CDC e o EPI. A hipervulnerabilidade reconhece que os idosos, além da vulnerabilidade geral de todo consumidor, possuem vulnerabilidades específicas decorrentes da idade, que demandam proteção jurídica ainda mais intensa.

²¹ Art. 1º É instituído o Estatuto da Pessoa Idosa, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

²² Art. 2º A pessoa idosa goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

3. CAPÍTULO II - HIPERVULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES IDOSOS.

O reconhecimento da vulnerabilidade como princípio basilar do direito do consumidor, consagrado no artigo 4º, inciso I, do CDC²³, representou marco fundamental na proteção das relações consumeristas no Brasil. Contudo, a aplicação uniforme deste princípio a todos os consumidores, sem consideração às especificidades de determinados grupos, tem se mostrado inadequada para enfrentar os desafios impostos pela complexidade crescente do mercado de consumo e pela sofisticação das práticas comerciais contemporâneas.

Neste contexto, a doutrina e a jurisprudência brasileiras têm desenvolvido o conceito de hipervulnerabilidade como categoria jurídica específica destinada a identificar e proteger consumidores que, em razão de características pessoais, sociais ou circunstanciais, encontram-se em situação de vulnerabilidade agravada ou potencializada. Esta construção teórica não representa abandono do princípio da vulnerabilidade, mas sua refinamento e especialização para atender às demandas de proteção de grupos específicos.

A análise da hipervulnerabilidade dos consumidores idosos exige superação de visões simplistas que reduzem a vulnerabilidade etária a meras limitações individuais, para alcançar compreensão sistêmica que considere as interações complexas entre fatores pessoais e estruturais. Esta perspectiva sistêmica é fundamental para o desenvolvimento de mecanismos de proteção efetivos que transcendam abordagens meramente reativas para implementar estratégias preventivas e educativas.

3.1 Conceitos e Definições

A hipervulnerabilidade do consumidor pode ser compreendida como uma forma qualificada de vulnerabilidade, em que determinadas condições pessoais como idade avançada, deficiência, limitação de conhecimento técnico ou condição socioeconômica colocam o consumidor em posição ainda mais frágil diante do fornecedor, exigindo, portanto, uma tutela jurídica diferenciada e mais protetiva. No contexto das relações de consumo, o idoso não apenas é considerado um consumidor vulnerável, conforme prevê o artigo 4º, inciso I, do CDC, mas, em razão de sua idade e das condições específicas que a acompanham,

²³ 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; (...)

encontra-se em uma situação agravada, caracterizando uma hipervulnerabilidade. Assim, o ordenamento jurídico reconhece que esse grupo necessita de uma proteção especial, o que se evidencia também no artigo 39, inciso IV, do CDC ²⁴, que classifica como prática abusiva o fato de o fornecedor se aproveitar “da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social para impingir-lhes seus produtos ou serviços”²⁵.

Nesse sentido, a posição do idoso nas relações de consumo demanda atenção redobrada por parte do Estado, da sociedade e dos fornecedores, uma vez que se trata de uma vulnerabilidade intensificada. Conforme explica Miragem ²⁶ :

“[...] a vulnerabilidade do idoso é demonstrada a partir de dois aspectos principais: a) a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o torna mais suscetível e débil em relação à atuação negocial dos fornecedores; b) a necessidade e criatividade em relação a determinados produtos ou serviços no mercado de consumo, que o coloca numa relação de dependência em relação aos seus fornecedores”.

Dessa forma, percebe-se que a presunção geral de vulnerabilidade do consumidor, prevista no art. 4º, I, do CDC, não é suficiente para garantir a efetivação dos princípios constitucionais, especialmente o da dignidade da pessoa humana e os fundamentos da ordem econômica. .

Nesse sentido , a facilidade de acesso ao crédito, somada à busca dos idosos por complementar sua renda, os torna alvo frequente de ofertas desproporcionais e abusivas por parte das instituições financeiras. Essas ofertas ignoram, muitas vezes, a condição de hipervulnerabilidade do idoso, levando ao comprometimento indevido de sua renda e ao agravamento de sua situação econômica e social.

Como demonstram Silva e Santos ²⁷, "a falta de educação financeira e a desinformação intensificam a vulnerabilidade dos idosos, expondo-os a empréstimos predatórios, descontos não autorizados e cláusulas complexas", evidenciando que as práticas bancárias abusivas se aproveitam sistematicamente da condição de hipervulnerabilidade dessa população para maximizar lucros.

²⁴ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...) V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

²⁵ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990.

²⁶ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

²⁷ SILVA, Raquel Carneiro; SANTOS, Crislene Divina dos. A vulnerabilidade do idoso no contrato de crédito consignado. Revista JRG de Estudos Acadêmicos, v. 8, n. 18, 2025.

3.2 Analfabetismo Digital

É notório que o advento da tecnologia propiciou, especialmente no presente século, uma significativa transformação no mundo moderno, promovendo melhores condições de desenvolvimento em diversas esferas da sociedade. Um dos reflexos mais visíveis dessa evolução tecnológica está relacionado à melhoria da qualidade de vida e ao aumento da longevidade, associados ao avanço do desenvolvimento humano. Nesse cenário, a internet destaca-se como um dos principais vetores dessa revolução, desencadeando uma mudança de proporções globais nas relações interpessoais, inicialmente no campo comercial e, posteriormente, nas interações sociais.

Contudo, esse processo de informatização e digitalização, embora amplamente benéfico, não ocorreu de forma equitativa entre os diversos grupos sociais, afetando especialmente a população idosa. A maioria dos idosos não teve acesso adequado à educação digital durante sua formação pessoal e profissional, o que gera dificuldades significativas de adaptação às inovações tecnológicas que permeiam os serviços públicos e privados. Por esse motivo, o analfabetismo digital não deve ser compreendido apenas como uma simples ausência de conhecimento técnico, mas como um verdadeiro fator de vulnerabilidade social, com impactos diretos no exercício da cidadania, na inclusão financeira e no acesso efetivo a direitos fundamentais, sobretudo no que se refere ao consumo, à saúde, à educação e aos serviços bancários.

Nesse contexto, observa-se uma realidade preocupante com a digitalização acelerada dos serviços bancários e a automatização dos canais de atendimento, os quais impõem barreiras adicionais aos idosos, que enfrentam uma forma específica de exclusão, o analfabetismo digital. Embora os avanços tecnológicos tenham ampliado o acesso à informação e tornado a comunicação mais ágil e dinâmica, esse progresso não beneficia todas as faixas etárias de forma igualitária. Conforme aponta Kachar ²⁸, “em consequência dos avanços tecnológicos, encontramos qualquer tipo de informação disponível em tempo real, assim, a comunicação com o mundo ficou mais flexível, de modo a facilitar a vida dos usuários. Mas também, tende a reprimir os idosos, que apesar da democratização do acesso ao

²⁸ KACHAR, Vitória. Envelhecimento e perspectivas de inclusão digital. Revista Kairós-Gerontologia, v. 13, n. 2, p. 131-147, 2010.

mundo da informática, encontram dificuldades em se atualizar, surgindo então, um novo conceito de analfabetismo, denominado de analfabetismo digital”.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), apenas 31,1% das pessoas com 60 anos ou mais utilizaram a internet em 2019, percentual significativamente inferior à média nacional de 74,7%. Esta disparidade digital coloca os idosos em situação de desvantagem crescente, considerando que cada vez mais serviços financeiros são oferecidos exclusivamente por intervenção de canais digitais²⁹.

Pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha em agosto de 2024 mostrou que o Brasil tem 4.700 tentativas de golpe por hora via aplicativo de mensagem ou redes sociais, sendo os idosos um dos grupos mais vulneráveis a estes ataques³⁰.

A superação do analfabetismo digital dos idosos requer políticas públicas específicas e iniciativas privadas coordenadas. O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania criou o programa "Viva Mais Cidadania Digital" que visa capacitar pessoas idosas para o acesso a serviços digitais, prestar informações sobre prevenção à violência financeira e patrimonial e desenvolver habilidades para análise e participação crítica no ambiente digital³¹.

A inclusão digital dos idosos deve ser vista não apenas como uma questão de acesso à tecnologia, mas como um direito fundamental na sociedade digital contemporânea. A exclusão digital constitui-se como uma nova forma de exclusão social, que pode agravar outras vulnerabilidades dos idosos e comprometer sua autonomia e dignidade.

3.3 Baixo Nível de Escolaridade

O baixo nível de escolaridade constitui-se como outro fator importante na configuração da hipervulnerabilidade dos consumidores idosos. Segundo dados do IBGE, a população idosa brasileira apresenta níveis de escolaridade significativamente inferiores à média nacional, reflexo das limitadas oportunidades educacionais disponíveis nas décadas passadas. De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) de 2019, 30,7% das pessoas com 60 anos ou mais são analfabetas, percentual que se eleva para 40,8% entre aqueles com 65 anos ou mais. Estes números contrastam drasticamente com a taxa de

²⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. PNAD Contínua TIC 2019: acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Rio de Janeiro: IBGE, 2021.

³⁰ INSTITUTO DATAFOLHA. Pesquisa sobre golpes financeiros no Brasil. São Paulo: Datafolha, ago. 2024.

³¹ BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Projeto Viva Mais Cidadania Digital. Brasília, DF: MDHC, 2025.

analfabetismo da população geral, que é de 6,6%³². O baixo nível de escolaridade dos idosos tem implicações diretas na sua capacidade de compreender contratos financeiros complexos, avaliar ofertas de crédito e identificar práticas abusivas. A linguagem técnica utilizada nos contratos financeiros, repleta de termos jurídicos e econômicos especializados, torna-se ainda mais inacessível para idosos com baixa escolaridade.

Pesquisa realizada pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) em 2020 revelou que 62% dos idosos brasileiros possuem baixo nível de educação financeira, percentual superior à média nacional de 56%. Esta deficiência educacional torna os idosos mais vulneráveis a produtos financeiros inadequados ao seu perfil e a práticas comerciais abusivas³³.

O baixo nível de escolaridade dos idosos é agravado pela complexidade crescente dos produtos financeiros oferecidos no mercado. Contratos de empréstimo consignado, por exemplo, frequentemente contêm cláusulas complexas sobre seguros, tarifas e encargos que são de difícil compreensão mesmo para consumidores com maior nível educacional. A vulnerabilidade educacional dos idosos é explorada por golpistas e instituições financeiras inescrupulosas com a ajuda de diversas estratégias. Uma das mais comuns é a utilização de linguagem técnica excessivamente complexa para confundir o consumidor, seguida da apresentação de informações importantes de forma pouco destacada.

Outra estratégia frequentemente utilizada é a pressão temporal, criando situações de urgência que impedem a análise adequada das condições contratuais. Golpistas frequentemente utilizam frases como "oferta por tempo limitado" ou "últimas vagas disponíveis" para pressionar idosos a tomar decisões precipitadas.

3.4 Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor

A aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às relações envolvendo consumidores idosos assume contornos especiais, considerando as características específicas deste grupo populacional. O diálogo das fontes entre o CDC e o EPI cria um sistema integrado de proteção que potencializa os direitos dos consumidores idosos. O reconhecimento da hipervulnerabilidade dos consumidores idosos implica na aplicação mais

³² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. PNAD Contínua: Educação 2020. Rio de Janeiro: IBGE, 2021.

³³ SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. Pesquisa sobre educação financeira dos idosos brasileiros. São Paulo: SPC Brasil, 2020.

intensa dos princípios e normas do CDC. O princípio da vulnerabilidade, previsto no artigo 4º, inciso I, do CDC, ganha dimensão ampliada quando aplicado aos idosos, exigindo maior rigor na verificação do cumprimento dos deveres de informação, transparência e adequação dos produtos e serviços.

O dever de informação, previsto nos artigos 6º, inciso III, e 31 do CDC³⁴, assume importância fundamental na proteção dos consumidores idosos. As informações devem ser prestadas de forma ainda mais clara, precisa e ostensiva, considerando as possíveis limitações cognitivas e educacionais dos idosos. A jurisprudência tem entendido que a simples entrega de contratos e documentos não satisfaz o dever de informação quando se trata de consumidores hipervulneráveis. O STJ tem consolidado entendimento no sentido de que "o dever de informação nas relações de consumo ganha contornos especiais quando se trata de consumidores idosos, exigindo das instituições financeiras maior diligência na prestação de esclarecimentos sobre os produtos e serviços oferecidos".³⁵

A proteção contra práticas abusivas, prevista no artigo 39 do CDC, também ganha dimensão ampliada na proteção dos consumidores idosos. O inciso IV do artigo 39, que proíbe "prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor", assume relevância especial, considerando que os idosos podem apresentar maior vulnerabilidade a práticas que exploram suas fragilidades específicas. A responsabilidade civil das instituições financeiras por danos causados aos consumidores idosos é regida pelo artigo 14 do CDC, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços. Esta responsabilidade independe da existência de culpa, sendo suficiente a demonstração do dano, do defeito no serviço e do nexo causal entre ambos.

A jurisprudência do STJ tem aplicado a responsabilidade objetiva de forma rigorosa em casos envolvendo consumidores idosos vítimas de fraudes. O tribunal tem entendido que "as instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes em operações bancárias, especialmente quando envolvem consumidores hipervulneráveis como os idosos"³⁶

³⁴ Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores. Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

³⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.634.851/RJ. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Brasília, 12 set. 2017. Diário da Justiça Eletrônico, 15 fev. 2018.

³⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.634.851/RJ. Rel. Min. Nancy Andrighi. Terceira Turma. Brasília, 12 set. 2017. DJe, 15 fev. 2018.

O direito de arrependimento, previsto no artigo 49 do CDC³⁷, assume importância especial na proteção dos consumidores idosos. Este direito permite ao consumidor desistir do contrato no prazo de 7 dias quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, situação comum em casos de empréstimos consignados oferecidos por telefone ou em domicílio.

A inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, é aplicada de forma mais ampla em casos envolvendo consumidores idosos. A jurisprudência tem entendido que a hipervulnerabilidade dos idosos justifica a inversão do ônus da prova mesmo em situações em que não há verossimilhança das alegações, sendo suficiente a demonstração da condição de hipervulnerabilidade.

3.5 Proteção das Pessoas Idosas

A proteção das pessoas idosas requer a implementação de medidas específicas que vão além da proteção geral oferecida pelo Código de Defesa do Consumidor. Esta proteção especial fundamenta-se no princípio da igualdade material, que exige tratamento diferenciado para situações desiguais, visando alcançar a igualdade real. O conceito de proteção integral, consagrado no artigo 2º do EPI, orienta a construção de um sistema de proteção que considere todas as dimensões da vulnerabilidade dos idosos. Esta proteção integral implica na necessidade de medidas preventivas, repressivas e reparatórias que atuem de forma coordenada e complementar. As medidas preventivas incluem a educação financeira específica para idosos, campanhas de conscientização sobre fraudes e golpes, e a implementação de protocolos específicos pelas instituições financeiras para o atendimento de clientes idosos. Estas medidas visam reduzir a vulnerabilidade dos idosos por meio do fortalecimento de suas capacidades de proteção.

O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania tem implementado diversas iniciativas para a proteção dos idosos hipervulneráveis. O Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o MDHC, o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, o Ministério da Previdência Social e o Instituto Nacional do Seguro Social³⁸ estabelece ações conjuntas

³⁷ Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

³⁸ Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Acordo de Cooperação Técnica para proteção dos direitos humanos e previdenciários das pessoas idosas em 2024.

para proteção dos direitos humanos e previdenciários das pessoas idosas. Este acordo prevê cinco eixos de atuação: usabilidade do aplicativo "Meu INSS"; campanhas e estratégias de comunicação; segurança cibernética; atendimento humanizado; e proteção social e cidadania. Cada um destes eixos contribui para a redução da vulnerabilidade dos idosos nas relações com instituições financeiras e previdenciárias.

As medidas repressivas incluem a tipificação de crimes específicos contra idosos, a intensificação da fiscalização das instituições financeiras e a aplicação de sanções administrativas por práticas abusivas. O EPI tipifica diversos crimes específicos contra idosos, incluindo a apropriação indébita de recursos previdenciários. As medidas reparatórias incluem a facilitação do acesso à justiça para idosos vítimas de fraudes, a inversão do ônus da prova em favor dos idosos e a aplicação de indenizações que considerem as características específicas dos danos sofridos por este grupo populacional.

A proteção dos idosos hipervulneráveis também requer a implementação de medidas específicas pelas instituições financeiras. Estas medidas incluem a criação de canais de atendimento especializados, a implementação de procedimentos de verificação de capacidade e compreensão, e o desenvolvimento de produtos financeiros adequados ao perfil dos idosos. O Banco Central do Brasil tem editado diversas normas visando à proteção dos consumidores de serviços financeiros, incluindo disposições específicas sobre o atendimento a grupos vulneráveis. A Resolução nº 4.860/2020 do BACEN estabelece que as instituições financeiras devem implementar procedimentos específicos para o atendimento de clientes em situação de vulnerabilidade³⁹.

3.6 Educação Financeira para a População Idosa

A educação financeira constitui-se como instrumento fundamental para a redução da vulnerabilidade dos idosos nas relações de consumo financeiro. A falta de conhecimentos financeiros básicos torna os idosos mais suscetíveis a produtos inadequados, práticas abusivas e fraudes diversas. Segundo pesquisa realizada pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) em 2021, apenas 38% dos idosos brasileiros consideram-se bem informados sobre questões financeiras, percentual

³⁹ BRASIL. Banco Central do Brasil. Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020. Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 out. 2020.

inferior à média nacional de 45%. Esta deficiência educacional contribui significativamente para a vulnerabilidade financeira dos idosos⁴⁰.

A educação financeira para idosos deve abordar temas específicos relacionados às necessidades e características deste grupo populacional. Entre os temas prioritários estão: planejamento financeiro na aposentadoria, produtos financeiros adequados para idosos, prevenção de fraudes e golpes, direitos do consumidor idoso, e uso seguro de tecnologias financeiras.

O Banco Central do Brasil ⁴¹, por meio da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), tem desenvolvido programas específicos para a educação financeira de idosos. O programa "Eu e Minha Aposentadoria" oferece orientações sobre planejamento financeiro para a terceira idade, incluindo temas como orçamento familiar, investimentos seguros e prevenção de fraudes .

As instituições financeiras têm responsabilidade especial na educação financeira de seus clientes idosos. Esta responsabilidade decorre tanto do dever de informação previsto no CDC quanto do dever de cuidado inerente à atividade financeira. As instituições devem desenvolver programas educativos específicos, utilizando linguagem acessível e canais adequados ao perfil dos idosos.

3.7 Educação Digital

A educação digital constitui-se como componente essencial da proteção dos consumidores idosos na era digital. A crescente digitalização dos serviços financeiros torna imprescindível que os idosos desenvolvam habilidades digitais básicas para utilizar estes serviços de forma segura e eficiente. A exclusão digital dos idosos tem consequências graves para sua autonomia e qualidade de vida. Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) de 2019, apenas 34,5% das pessoas com 60 anos ou mais utilizaram a internet nos três meses anteriores à pesquisa, percentual muito inferior à média nacional de 74,7%.

A educação digital para idosos deve abordar tanto aspectos técnicos quanto aspectos de segurança. Os aspectos técnicos incluem o uso básico de dispositivos digitais, navegação

⁴⁰ CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE DIRIGENTES LOJISTAS; SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. Pesquisa sobre educação financeira dos idosos brasileiros. São Paulo: CNDL/SPC Brasil, 2021.

⁴¹ BANCO CENTRAL DO BRASIL. Estratégia Nacional de Educação Financeira - ENEF. Programa "Eu e Minha Aposentadoria". Brasília: BACEN, 2023.

na internet, utilização de aplicativos e acesso a serviços online. Os aspectos de segurança incluem proteção de dados pessoais, identificação de sites seguros, prevenção de golpes digitais e uso seguro de aplicativos financeiros. O programa "Viva Mais Cidadania Digital", criado pela Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa, representa uma iniciativa importante na educação digital de idosos. O programa visa capacitar pessoas idosas para o acesso a serviços digitais, prestar informações sobre prevenção à violência financeira e patrimonial e desenvolver habilidades para análise e participação crítica no ambiente digital.⁴²

A educação digital para idosos deve considerar as barreiras específicas enfrentadas por este grupo. Estas barreiras incluem ansiedade tecnológica, medo de cometer erros, dificuldades motoras e visuais, e resistência a mudanças. As estratégias educativas devem ser pacientes, graduais e adaptadas às necessidades individuais. As instituições financeiras devem investir em programas de educação digital específicos para seus clientes idosos. Estes programas devem incluir materiais educativos simplificados, suporte técnico especializado e canais de atendimento híbridos que combinem atendimento digital e presencial.

A inclusão digital dos idosos não deve ser vista apenas como uma questão técnica, mas como um direito fundamental na sociedade digital. A exclusão digital constitui-se como uma nova forma de exclusão social que pode agravar outras vulnerabilidades dos idosos.

⁴² BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Projeto Viva Mais Cidadania Digital. Brasília, DF: MDHC, 2024.

4. CAPÍTULO III - GOLPES EM CONTRATOS DE CRÉDITO CONSIGNADO NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

O fenômeno dos golpes em contratos de crédito consignado não pode ser compreendido como mera consequência de falhas individuais ou institucionais isoladas, mas como resultado de deficiências estruturais do sistema de proteção ao consumidor financeiro que permitem a exploração sistemática das vulnerabilidades dos idosos. Estas deficiências manifestam-se tanto na inadequação dos mecanismos de supervisão e controle quanto na insuficiência dos instrumentos de prevenção e reparação disponíveis aos consumidores lesados.

A sofisticação crescente das práticas fraudulentas no setor de crédito consignado reflete a adaptação dos agentes mal-intencionados às mudanças tecnológicas e regulamentares, evidenciando a necessidade de evolução constante dos mecanismos de proteção e supervisão. Esta sofisticação manifesta-se tanto na utilização de tecnologias avançadas para a prática de fraudes quanto no desenvolvimento de estratégias de persuasão e manipulação cada vez mais elaboradas.

4.1 Conceitos

O crédito consignado constitui-se como uma modalidade de empréstimo em que o pagamento das parcelas é descontado automaticamente da folha de pagamento do trabalhador ou do benefício previdenciário do aposentado ou pensionista. Esta modalidade de crédito foi regulamentada no Brasil pela Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, e posteriormente pela Lei nº 13.172, de 21 de outubro de 2015, que estendeu a possibilidade de consignação aos beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

A principal característica do crédito consignado é a garantia de pagamento por intermédio do desconto automático na fonte pagadora, o que reduz significativamente o risco de inadimplência para as instituições financeiras. Esta redução de risco permite que as instituições ofereçam taxas de juros menores em comparação com outras modalidades de crédito pessoal, tornando o produto atrativo para os consumidores.

Para os beneficiários do INSS, o crédito consignado está limitado a 45% da renda mensal bruta, sendo 35% destinados ao empréstimo pessoal consignado, 5% para o cartão de

crédito consignado e 5% para o cartão de benefício com função saque e débito. Esta limitação visa proteger o consumidor, garantindo que uma parcela mínima de sua renda permaneça disponível para as despesas básicas.

O crédito consignado tornou-se extremamente popular entre os idosos brasileiros devido às suas características aparentemente vantajosas: taxas de juros menores, facilidade de obtenção, ausência de consulta aos órgãos de proteção ao crédito e desconto automático que evita o risco de esquecimento do pagamento. Segundo dados do Banco Central do Brasil, os aposentados e pensionistas representam aproximadamente 60% da carteira de crédito consignado no país⁴³.

Contudo, estas mesmas características que tornam o crédito consignado atrativo para os idosos também o transformam em instrumento preferencial para a prática de fraudes. A facilidade de obtenção, aliada à vulnerabilidade específica dos idosos, cria um ambiente propício para práticas abusivas e fraudulentas por parte de instituições financeiras inescrupulosas e conceito de fraude em crédito consignado abrange diversas práticas ilícitas que vão desde a contratação sem o conhecimento ou consentimento do beneficiário até a utilização de informações falsas ou incompletas para induzir a contratação. Estas práticas violam não apenas a legislação consumerista, mas também configuram crimes contra a ordem econômica e, em muitos casos, crimes específicos contra idosos.

A contratação fraudulenta de crédito consignado pode ocorrer por meio de diferentes modalidades. A mais comum é a utilização indevida de dados pessoais do beneficiário para solicitar o empréstimo sem seu conhecimento. Nestes casos, o beneficiário apenas descobre a existência do empréstimo quando verifica que sua aposentadoria ou pensão está sendo descontada.

Outra modalidade frequente é a contratação induzida por informações falsas ou enganosas. Nestes casos, o beneficiário é contatado por telefone ou pessoalmente por pessoas que se apresentam como representantes de bancos ou do próprio INSS, oferecendo supostos benefícios, regularizações ou oportunidades de crédito vantajosas.

A modalidade de refinanciamento não autorizado também tem se tornado comum. Nestes casos, o beneficiário possui um empréstimo consignado legítimo, mas a instituição financeira realiza refinanciamentos sucessivos sem autorização, aumentando o valor da dívida e prolongando o prazo de pagamento.

⁴³ BRASIL. Banco Central do Brasil. Relatório sobre crédito consignado: participação de aposentados e pensionistas. Brasília, DF: BACEN, 2024.

4.2 Responsabilidade objetiva das instituições financeiras

A responsabilidade das instituições financeiras por danos causados aos consumidores em decorrência de fraudes em crédito consignado é regida pelo regime da responsabilidade objetiva, estabelecido no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Este regime dispensa a demonstração de culpa da instituição financeira, sendo suficiente a comprovação do dano, do defeito na prestação do serviço e do nexo causal entre ambos.

O fundamento da responsabilidade objetiva das instituições financeiras reside na teoria do risco da atividade. Segundo esta teoria, aquele que desenvolve atividade econômica que gera riscos para terceiros deve responder pelos danos decorrentes desta atividade, independentemente de culpa. As instituições financeiras, ao desenvolverem atividades que envolvem riscos inerentes, como a concessão de crédito, devem arcar com os prejuízos decorrentes dos defeitos na prestação de seus serviços.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem consolidado o entendimento de que "as instituições financeiras respondem objetivamente por falha na prestação de serviços que não oferece a segurança legitimamente esperada pelo consumidor, especialmente em casos de fraude" . Este entendimento foi cristalizado na Súmula 479 do STJ,⁴⁴ que estabelece: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"

A aplicação da responsabilidade objetiva em casos de fraude em crédito consignado tem sido rigorosa, especialmente quando envolvem consumidores idosos. O STJ tem entendido que a idade avançada da vítima, embora não presuma automaticamente a ocorrência de dano moral, constitui fator relevante para a análise da responsabilidade da instituição financeira e para a fixação do valor da indenização.

No julgamento do Recurso Especial nº 1.737.428/RS, o STJ estabeleceu importante precedente sobre a responsabilidade das instituições financeiras em casos de fraude contra idosos. O tribunal entendeu que "o banco tem o dever de identificar e impedir transações que destoam do perfil do cliente, especialmente quando se trata de consumidores idosos em situação de vulnerabilidade"⁴⁵.

⁴⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 479. Brasília, 27 jun. 2012.

⁴⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.737.428/RS. Rel. Min. Nancy Andrighi. DJe, 2025.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras abrange não apenas os danos materiais decorrentes da fraude, mas também os danos morais causados ao consumidor. A jurisprudência tem reconhecido que a fraude em crédito consignado causa não apenas prejuízo econômico, mas também abalo psicológico, especialmente em consumidores idosos que dependem exclusivamente de benefícios previdenciários.

O conceito de defeito na prestação do serviço, fundamental para a configuração da responsabilidade objetiva, tem sido interpretado de forma ampla pela jurisprudência. Considera-se defeituoso o serviço que não oferece a segurança legitimamente esperada pelo consumidor, incluindo falhas nos sistemas de segurança, procedimentos inadequados de verificação de identidade e ausência de controles efetivos contra fraudes.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras também se estende aos casos de culpa exclusiva de terceiros, como golpistas e estelionatários. O STJ⁴⁶ tem entendido que a fraude praticada por terceiros constitui fortuito interno à atividade bancária, não excluindo a responsabilidade da instituição financeira. Este entendimento baseia-se no fato de que as fraudes são riscos inerentes à atividade bancária, devendo ser suportados pelas instituições que se beneficiam economicamente desta atividade.

4.3 Falta de segurança das instituições financeiras

A falta de segurança das instituições financeiras constitui-se como uma das principais causas das fraudes em crédito consignado contra idosos. Esta falta de segurança manifesta-se graças a falhas nos sistemas de controle, procedimentos inadequados de verificação de identidade e ausência de mecanismos efetivos de detecção de fraudes. Dados da Febraban revelam que foram identificadas 5.339 reclamações em 2023 por empréstimo consignado do INSS não autorizado, evidenciando a magnitude do problema.

As falhas nos sistemas de controle incluem a utilização de sistemas informatizados inadequados, a falta de integração entre diferentes bases de dados e a ausência de controles automatizados para detectar operações suspeitas. Muitas instituições financeiras ainda

⁴⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Brasília: STJ, 2015.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.197.929/PR. Tema Repetitivo 466. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Brasília, 12 set. 2011. DJe 12 set. 2011.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 2.077.278/SP. Relatora: Min. Nancy Andrighi. 3ª Turma. Brasília, 3 out. 2023. DJe 9 out. 2023.

utilizam sistemas que não possuem recursos adequados de segurança, tornando-se vulneráveis a ataques e fraudes.

Os procedimentos inadequados de verificação de identidade constituem-se como uma das principais vulnerabilidades exploradas por golpistas. Muitas instituições financeiras realizam a concessão de crédito consignado por meio de canais remotos, como telefone ou internet, sem implementar procedimentos adequados de confirmação da identidade do contratante. A ausência de mecanismos efetivos de detecção de fraudes permite que operações fraudulentas sejam processadas sem detecção. Sistemas eficazes de detecção de fraudes devem incluir análise de padrões de comportamento, verificação de dados biométricos e confirmação mediante múltiplos canais de comunicação.

Pesquisa realizada pela FEBRABAN em 2023 revelou que apenas 45% das instituições financeiras brasileiras possuem sistemas adequados de detecção de fraudes em tempo real. Esta deficiência tecnológica contribui significativamente para o aumento das fraudes contra consumidores idosos ⁴⁷.

A falta de segurança das instituições financeiras também se manifesta por meio da inadequação dos procedimentos de atendimento ao cliente. Muitas instituições não possuem protocolos específicos para o atendimento de idosos, não treinam adequadamente seus funcionários para identificar situações de vulnerabilidade e não implementam medidas protetivas específicas para este público.

O treinamento inadequado dos funcionários constitui-se como importante fator de risco para fraudes. Funcionários mal treinados podem não identificar sinais de alerta que indicam possíveis fraudes, como inconsistências nos dados fornecidos, nervosismo do cliente ou pressão de terceiros durante a contratação.

A ausência de canais seguros de comunicação também contribui para a vulnerabilidade dos idosos. Muitas instituições financeiras utilizam canais de comunicação inseguros, como ligações telefônicas não criptografadas ou mensagens de texto simples, que podem ser interceptadas por golpistas.

4.4 Fraudes cometidas contra pessoas idosas

As fraudes cometidas contra consumidores idosos em contratos de crédito

⁴⁷ FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. Pesquisa sobre sistemas de detecção de fraudes em instituições financeiras brasileiras. São Paulo: FEBRABAN, 2023.

consignado apresentam características específicas que exploram as vulnerabilidades particulares deste grupo populacional. Estas fraudes têm se tornado cada vez mais sofisticadas, utilizando técnicas de engenharia social e aproveitando-se das limitações tecnológicas e educacionais dos idosos. O SaferNet Brasil demonstram que 70% dos idosos admitem ter dificuldades para reconhecer tentativas de fraude online, evidenciando como “criminosos cada vez mais sofisticados, um sistema de proteção pouco acessível e suporte técnico escasso” tornam o analfabetismo digital “uma ameaça concreta à integridade e à dignidade da pessoa idosa”⁴⁸.

Segundo dados do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, no primeiro semestre de 2024 foram registradas 90.310 denúncias de violência contra pessoas idosas, das quais 24.631 foram categorizadas como violência patrimonial e financeira, representando 27,3% do total. Estes números demonstram a magnitude do problema e a necessidade de medidas efetivas de proteção.

A modalidade mais comum de fraude é a contratação sem conhecimento ou consentimento do beneficiário. Nestes casos, golpistas obtêm dados pessoais dos idosos por meio de diversas fontes, incluindo vazamentos de dados, informações obtidas em redes sociais, recorrendo a funcionários corruptos de instituições públicas ou privadas ou por informações obtidas pelos próprios consumidores, ainda que de maneira distorcida. Muitas vezes, essas informações são repassadas com aparência de ajuda ou benefício, o que gera confiança na vítima. Um exemplo recorrente ocorre quando o idoso é induzido a acreditar que tem valores a receber, como supostos atrasados de aposentadoria ou restituições, mas, para liberar o pagamento, exigem que ele envie uma selfie segurando seu documento de identidade, além de uma foto legível do próprio documento.

Esse tipo de abordagem utiliza da boa-fé do idoso e da sua confiança em promessas de vantagem financeira imediata, o que o torna ainda mais vulnerável. A falsa sensação de que está sendo ajudado é um fator agravante, pois mascara a real intenção do golpista e dificulta que o idoso perceba que está diante de uma fraude. Com estes dados, os golpistas conseguem contratar empréstimos consignados em nome dos idosos sem seu conhecimento.

Caso emblemático desta modalidade foi relatado pelo G1 em maio de 2025, envolvendo uma aposentada que descobriu uma dívida de R\$ 40 mil em empréstimo consignado que não havia contratado. A vítima tentou por dois anos provar que não havia

⁴⁸ SAFERNET BRASIL. Pesquisa sobre fraudes online contra idosos: analfabetismo digital como ameaça à dignidade. Salvador: SaferNet Brasil, 2024.

solicitado o empréstimo, enfrentando resistência da instituição financeira que alegava má-fé.

Outra modalidade frequente é a fraude por telefone, em que golpistas se passam por funcionários de bancos ou do INSS para oferecer supostos benefícios ou regularizações. Estes golpistas utilizam técnicas de persuasão específicas para idosos, como a criação de senso de urgência, a utilização de linguagem técnica para confundir e a exploração da confiança natural dos idosos em figuras de autoridade.

A fraude domiciliar também tem se tornado comum, especialmente em pequenas cidades do interior. Nestes casos, golpistas visitam as residências dos idosos se apresentando como representantes de bancos ou órgãos governamentais, oferecendo empréstimos com condições aparentemente vantajosas. A abordagem domiciliar é particularmente eficaz com idosos que vivem sozinhos ou em situação de isolamento social.

A modalidade de refinanciamento não autorizado tem causado prejuízos significativos aos idosos. Nestes casos, a instituição financeira realiza refinanciamentos sucessivos do empréstimo original sem autorização do cliente, aumentando progressivamente o valor da dívida e prolongando o prazo de pagamento. Esta prática é particularmente prejudicial porque compromete a margem consignável do idoso por períodos muito longos.

Exemplo dramático desta modalidade foi relatado pela CNN Brasil em junho de 2025, envolvendo uma idosa cuja aposentadoria foi reduzida para apenas R\$ 2 (dois reais) após uma série de empréstimos, golpes e fraudes. Os advogados da vítima processaram oito bancos e instituições financeiras para tentar recuperar a renda da aposentada.

A fraude por intermédio de cartão consignado também tem se tornado frequente. Nestes casos, os idosos são induzidos a contratar cartões de crédito consignados com limites elevados, sem compreender adequadamente as condições de uso e os custos envolvidos. Posteriormente, os cartões são utilizados de forma fraudulenta ou os idosos são induzidos a realizar saques que comprometem sua margem consignável. Segundo Silva ⁴⁹, “fraudadores aproveitam-se da vulnerabilidade de aposentados e pensionistas, muitas vezes idosos com baixa escolaridade ou dificuldades em compreender os detalhes contratuais”, sendo que “em inúmeros casos, o consumidor acredita estar contratando um empréstimo consignado tradicional e só descobre tratar-se de um cartão de crédito quando percebe descontos irregulares no benefício previdenciário”

As fraudes digitais representam uma categoria crescente, especialmente com a

⁴⁹ SILVA, Raquel Carneiro; SANTOS, Crislene Divina dos. A vulnerabilidade do idoso no contrato de crédito consignado. Revista JRG de Estudos Acadêmicos, v. 8, n. 18, 2025.

digitalização acelerada dos serviços financeiros durante a pandemia de COVID-19. Idosos com pouca familiaridade com tecnologias digitais tornam-se alvos fáceis de golpes que utilizam aplicativos de mensagem, redes sociais e sites fraudulentos. A Febraban (2020) constatou que “no período de quarentena houve um aumento de 60% em tentativas de golpes financeiros contra idosos”, sendo que “70% das fraudes estão vinculadas à engenharia social,⁵⁰ ataque no qual o cliente é induzido a informar os seus códigos e senhas para os estelionatários”.

Segundo pesquisa do Instituto Datafolha de agosto de 2024, o Brasil registra 4.700 tentativas de golpe por hora via aplicativo de mensagem ou redes sociais, sendo os idosos um dos grupos mais vulneráveis a estes ataques. A falta de conhecimento sobre segurança digital torna os idosos mais suscetíveis a golpes que exploram aplicativos de mensagem como WhatsApp e Telegram.

4.5 Impacto econômico

O impacto econômico das fraudes em crédito consignado contra idosos é significativo tanto no âmbito individual quanto no âmbito social. No nível individual, estas fraudes podem comprometer drasticamente a renda dos idosos, reduzindo sua qualidade de vida e aumentando sua vulnerabilidade social. No nível social, as fraudes geram custos para o sistema de justiça, órgãos de proteção ao consumidor e sistema de saúde pública.

Segundo dados do Tribunal de Contas da União (TCU), foram registradas 35.000 reclamações sobre fraudes em empréstimos consignados do INSS apenas em 2023. Considerando que cada reclamação pode representar prejuízos de milhares de reais, o impacto econômico total pode alcançar centenas de milhões de reais anualmente ⁵¹.

O impacto individual das fraudes pode ser devastador para os idosos. Muitos dependem exclusivamente de benefícios previdenciários que, frequentemente, são de valor reduzido. Quando uma parcela significativa desta renda é comprometida por empréstimos fraudulentos, os idosos podem enfrentar dificuldades para atender suas necessidades básicas, incluindo alimentação, medicamentos e moradia.

⁵⁰ Engenharia social é uma técnica de manipulação que explora erros humanos para obter informações privadas, acessos ou coisas de valor. No crime cibernético, os ataques de engenharia social fazem com que usuários desavisados cometam erros de segurança ou entreguem informações confidenciais.

⁵¹ BRASIL. Tribunal de Contas da União. Relatório sobre fraudes em empréstimos consignados do INSS. Brasília, DF: TCU, 2023.

Estudo realizado pela Defensoria Pública da Paraíba em 2024 revelou que 78% dos idosos vítimas de fraudes em crédito consignado relataram impacto significativo em sua qualidade de vida, incluindo dificuldades para comprar medicamentos, redução na qualidade da alimentação e necessidade de solicitar ajuda financeira a familiares .

O impacto psicológico das fraudes também gera custos econômicos indiretos. Muitos idosos vítimas de fraudes desenvolvem quadros de ansiedade, depressão e perda de confiança, necessitando de acompanhamento médico e psicológico. Estes custos são frequentemente suportados pelo sistema público de saúde.

O impacto econômico das fraudes também se manifesta atendendo a custos do sistema de justiça. O aumento do número de ações judiciais relacionadas a fraudes em crédito consignado gera custos para o Poder Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública. Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), as ações relacionadas a fraudes bancárias aumentaram 45% entre 2020 e 2023 ⁵².

Os custos para os órgãos de proteção ao consumidor também são significativos. O Procon Nacional registrou aumento de 67% nas reclamações relacionadas a empréstimos consignados entre 2022 e 2024, demandando maior estrutura de atendimento e fiscalização.

O impacto econômico das fraudes também afeta o sistema previdenciário como um todo. Quando idosos têm sua renda comprometida por fraudes, podem necessitar de benefícios assistenciais adicionais, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC), gerando custos adicionais para o sistema de seguridade social.

O impacto econômico das fraudes em crédito consignado também se manifesta com o auxílio da redução da confiança no sistema financeiro. Quando os consumidores perdem confiança nas instituições financeiras, podem reduzir sua participação no sistema formal de crédito, prejudicando o desenvolvimento econômico e a inclusão financeira.

⁵² BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Relatório estatístico sobre ações judiciais relacionadas a fraudes bancárias 2020-2023. Brasília, DF: CNJ, 2023.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida ao longo deste trabalho permite concluir que a hipervulnerabilidade dos consumidores idosos perante as fraudes em instituições financeiras constitui-se como um problema complexo e multifacetado que demanda abordagem integrada e multidisciplinar. Os dados apresentados evidenciam não apenas a magnitude do problema, mas também sua tendência de crescimento, tornando urgente a implementação de medidas efetivas de proteção.

A hipótese central do trabalho foi confirmada com a ajuda da análise dos dados coletados e da jurisprudência examinada. Os mecanismos tradicionais de proteção consumerista, embora importantes, mostram-se insuficientes para proteger adequadamente os consumidores idosos, que apresentam vulnerabilidades específicas que vão além da vulnerabilidade geral de todo consumidor. Esta constatação fundamenta a necessidade de construção de um sistema de proteção diferenciado que considere as características particulares dos idosos.

A análise dos fundamentos jurídicos demonstrou que o ordenamento jurídico brasileiro possui arcabouço normativo adequado para a proteção dos consumidores idosos, incluindo a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto da Pessoa Idosa. Contudo, a efetividade dessa proteção depende da interpretação e aplicação adequada destas normas pelos operadores do direito, considerando as especificidades da condição de hipervulnerabilidade dos idosos.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, consolidada na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, constitui-se como importante instrumento de proteção dos consumidores idosos. Esta responsabilidade independe da demonstração de culpa da instituição, sendo suficiente a comprovação do dano, do defeito na prestação do serviço e do nexo causal. A aplicação rigorosa desta responsabilidade tem potencial para desestimular práticas fraudulentas e incentivar a implementação de medidas preventivas pelas instituições financeiras.

A proteção dos consumidores idosos também requer mudanças na cultura organizacional das instituições financeiras. É necessário que estas instituições reconheçam sua responsabilidade social na proteção dos idosos e implementem medidas proativas de prevenção de fraudes, incluindo treinamento de funcionários, desenvolvimento de produtos

adequados e criação de canais de atendimento especializados.

A proteção dos consumidores idosos não deve ser vista apenas como questão de direito do consumidor, mas como questão de direitos humanos. A dignidade da pessoa humana, princípio fundamental da República Federativa do Brasil, exige que os idosos sejam protegidos contra todas as formas de exploração e abuso, incluindo as fraudes financeiras.

A hipervulnerabilidade dos consumidores idosos perante as fraudes em instituições financeiras constitui-se como desafio complexo que demanda resposta integrada da sociedade brasileira. A proteção efetiva dos idosos requer não apenas aperfeiçoamento da legislação e da jurisprudência, mas também mudanças culturais, investimentos em educação e tecnologia, e fortalecimento dos mecanismos de fiscalização e repressão.

A construção de uma sociedade verdadeiramente inclusiva e protetiva dos direitos dos idosos é responsabilidade de todos. Somente por intermédio do esforço conjunto do Estado, das instituições financeiras, dos órgãos de proteção ao consumidor e da sociedade civil organizada será possível garantir que os idosos brasileiros possam envelhecer com dignidade, segurança e proteção contra as práticas abusivas no mercado de consumo.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. Dificuldade em acessar serviço digital torna idoso vulnerável a golpes. Brasília, 25 abr. 2025. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2025-04/dificuldade-em-acessar-servico-digital-torna-idoso-vulneravel-golpes>. Acesso em: 28 jul. 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE. Tentativas de fraude contra idosos aumentam em quase 12% em 2024, revela Serasa Experian. São Paulo, 2024. Disponível em: <https://abes.com.br/tentativas-de-fraude-contra-idosos-aumentam-em-quase-12-em-2024-revela-serasa-experian/>. Acesso em: 28 jul. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Estratégia Nacional de Educação Financeira - ENEF. Programa "Eu e Minha Aposentadoria". Brasília: BACEN, 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Relatório de Estabilidade Financeira. Brasília: BACEN, 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020. Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Brasília: BACEN, 2020.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 29 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 29 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: 29 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.820.htm. Acesso em: 29 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.172, de 21 de outubro de 2015. Altera as Leis nºs 10.820, de 17 de dezembro de 2003, e 8.213, de 24 de julho de 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13172.htm. Acesso em: 29 jun. 2025.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Acordo de Cooperação Técnica para proteção dos direitos humanos e previdenciários das pessoas idosas. Brasília, mar. 2024.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Painel do Disque 100 - Primeiro semestre de 2024. Brasília: MDHC, 2024.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Saiba como prevenir a violência patrimonial e financeira contra pessoas idosas. Brasília, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2024/outubro/saiba-como-prevenir-a-violencia-patrimonial-e-financeira-contra-pessoas-idosas>. Acesso em: 29 jun. 2025.

BRASIL. Portal do Investidor. Engenharia Social: como aspectos psicológicos podem se relacionar com golpes e fraudes. Brasília: Ministério da Fazenda, 25 jun. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/investidor/pt-br/penso-logo-invisto/engenharia-social-como-aspectos-psicologicos-podem-se-relacionar-com-golpes-e-fraudes-1>. Acesso em: 28 jul. 2025.

BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor. Relatório de reclamações sobre empréstimos consignados. Brasília: SENACON, 2024.

BRASIL. Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa. Programa "Viva Mais Cidadania Digital". Brasília: MDHC, 2024.

BRASIL. Senado Federal. Golpes virtuais aumentam e não fazem distinção de idade. Brasília, 15 abr. 2025. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2025/04/golpes-virtuais-aumentam-e-nao-fazem-distincao-de-idade>. Acesso em: 28 jul. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.586.900/RS. Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Julgado em: 15 mar. 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/busca?q=idoso+emprestimo+consignado+fraude>. Acesso em: 29 jun. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.634.851/RJ. Relator: Min. Nancy Andrighi. Julgado em: 18 out. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.737.428/RS. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Julgado em: 30 out. 2023. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/30102023-Para-evitar-fraudes--banco-tem-o-dever-de-identificar-e-impedir-transacoes-que-destoam-do-perfil-do-cliente.aspx>. Acesso em: 29 jun. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Aprovada em: 24 jun. 2015.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Relatório sobre fraudes em empréstimos consignados do INSS. Brasília: TCU, 2023.

CNN BRASIL. Após empréstimos, golpes e fraudes, aposentadoria de idosa cai para R\$ 2. Disponível em:

<https://www.cnnbrasil.com.br/blogs/pedro-duran/nacional/apos-emprestimos-golpes-e-fraude-s-aposentadoria-de-idosa-cai-para-r-2/>. Acesso em: 29 jun. 2025.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE DIRIGENTES LOJISTAS; SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. Pesquisa sobre educação financeira dos brasileiros. Brasília: CNDL/SPC, 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Relatório Justiça em Números 2024. Brasília: CNJ, 2024.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. Pesquisa sobre sistemas de detecção de fraudes. São Paulo: FEBRABAN, 2023.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. Tentativas de golpes financeiros contra idosos aumentam 60% na pandemia. São Paulo: Febraban Tech, 2020. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/seguranca/tentativas-de-golpes-financeiros-contraidosos-aumentam-60-na-pandemia>. Acesso em: 28 jul. 2025.

G1. Golpe do consignado no INSS: aposentada descobre dívida de R\$ 40 mil e tenta, há 2 anos, provar que não pediu empréstimo. Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2025/05/09/golpe-do-consignado-no-inss-aposentada-descobre-divida-de-r-40-mil-e-tenta-ha-2-anos-provar-que-nao-pediu-emprestimo.ghtml>. Acesso em: 29 jun. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal 2019. Rio de Janeiro: IBGE, 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Educação 2019. Rio de Janeiro: IBGE, 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por

Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua. Rio de Janeiro: IBGE, 2019.

INSTITUTO DATAFOLHA. Pesquisa sobre golpes digitais no Brasil. São Paulo: Datafolha, ago. 2024. Disponível em: <https://idec.org.br/system/files/ferramentas/idec-guia-golpes-contrapessoas-idosas.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2025.

INSTITUTO DE ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS DE BRASÍLIA. Golpes virtuais se multiplicam entre idosos e expõem impacto da exclusão digital. Brasília, 2024. Disponível em: <https://jornalismo.iesb.br/destaque1/golpes-virtuais-se-multiplicam-entre-idosos-e-expoem-impacto-da-exclusao-digital/>. Acesso em: 28 jul. 2025.

KPMG. Pesquisa Global de Fraude 2019. São Paulo: KPMG, 2019. Disponível em: https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/br/pdf/2019/08/br-pesquisa_global_de_fraude.pdf. Acesso em: 28 jul. 2025.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MIGALHAS. Fraudes bancárias na contratação do cartão RMC/RCC. São Paulo, 2024. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/420823/fraudes-bancarias-na-contratacao-do-cartao-rmc-rcc>. Acesso em: 28 jul. 2025.

PARAÍBA. Defensoria Pública. Estudo sobre impacto das fraudes em crédito consignado contra idosos. João Pessoa: DPE-PB, 2024.

PODER360. Aposentados relatam fraude em empréstimos consignados do INSS. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/poder-economia/aposentados-relatam-fraude-em-emprestimos-consignados-do-inss/>. Acesso em: 29 jun. 2025.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 1015213-77.2020.8.26.0002. Relator: Des. Hamid Bdine. Julgado em: 15 fev. 2024.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. Pesquisa sobre educação financeira dos idosos brasileiros. São Paulo: SPC Brasil, 2020.

UPLEXIS. A importância do treinamento no combate à fraude. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://uplexis.com.br/blog/artigos/a-importancia-do-treinamento-no-combate-a-fraude/>. Acesso em: 28 jul. 2025.