CENTRO EDUCACIONAL DE ENSINO SUPERIOR DE PATOS - CEESP
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE PATOS - UNIFIP
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

ÍTALO RODRIGUES DE SOUSA HOLANDA

A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO FRENTE A TRANSAÇÕES REALIZADAS EM AMBIENTE VIRTUAL CRIADO E ADMINISTRADO POR FINTECHS

PATOS
2026

ÍTALO RODRIGUES DE SOUSA HOLANDA

A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO FRENTE A TRANSAÇÕES REALIZADAS EM AMBIENTE VIRTUAL CRIADO E ADMINISTRADO POR FINTECHS

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Direito do Centro Universitário de Patos – UNIFIP, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador(a): Prof. Dr. Matheus Victor Sousa Soares

PATOS

2026

FICHA CATALOGRÁFICA
Dados de Acordo com AACR2, CDU e CUTTER
Biblioteca Central - UNIFIP

Holanda, Italo Rodrigues de Sousa.
H722h A Hipervulnerabilidade do Consumidor Idoso Frente a Transações Realizadas em Ambiente Virtual Criado e Administrado por Fintechs. / Italo Rodrigues de Sousa Holanda. – Patos – PB: UNIFIP, 2026.
55 fls.

Orientador (a): Prof. Dr. Matheus Victor Sousa Soares.
Trabalho de Conclusão de Curso – Graduação, Bacharelado em Direito.

1. Hipervulnerabilidade. 2. Consumidor idoso. 3. Serviços digitais. I. Título. II. Centro Universitário de Patos – UNIFIP.

UNIFIP/BC CDU: 340
Yasmim Caroline Andrade Nóbrega. CRB 15/1086

ITALO RODRIGUES DE SOUSA HOLANDA

A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO FRENTE A TRANSAÇÕES REALIZADAS EM AMBIENTE VIRTUAL CRIADO E ADMINISTRADO POR FINTECHS

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Direito do Centro Universitário de Patos – UNIFIP, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Matheus Victor Sousa Soares

Aprovada em 08 de junho de 2026

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Matheus Victor Sousa Soares
Orientador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Prof. Dra. Karoline de Lucena Araujo.
Examinador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Prof. Ma. Maria do Socorro Nóbrega Lopes
Examinador(a)

Acima de tudo, dedico este trabalho a Deus por ter me proporcionado a oportunidade de fazer parte dessa nova trajetória na minha vida e a toda minha família que muito contribuiu para esse momento de grande importância nessa nova jornada, que apenas está começando.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, quero agradecer a meu bom Deus por me conceder a vida e de toda minha família, ter me dado essa bênção de fazer parte dessa longa trajetória permitindo chegar até este momento grandioso ao qual estou passando na conclusão de mais uma etapa na minha vida, uma de muitas outras que estão por vir.

Quero agradecer à minha esposa Ana Carla Rodrigues, por me dar apoio desde o início e por esta ao meu lado sempre que precisei incentivando-me principalmente nos momentos mais difíceis que enfrentamos do dia a dia, mesmo diante de desafios que causavam muitas vezes estresses, mas ela sempre estava la me apoiando para seguir em frente.

Quero agradecer também aos meus pais Olavo de Sousa e Maria Ivete Rodrigues que sempre estão ao meu lado me motivando e acompanhando cada passo da minha vida, sempre buscando o melhor para mim e sobretudo agradecer por terem me transformado no homem que sou hoje. Deixo aqui o meu maior respeito e admiração.

Agradeço ao meu irmão mais velho, Jheovane de Sousa, pelo total apoio e ajuda nessa jornada, mesmo ele morando em outro estado durante todo meu trajeto académica, mas sempre esteve me apoiando a não desviar do caminho.

Queria deixar meu agradecimento a meus cunhados advogados, José Eluan Holanda que foi de grande importância e incentivo nessa minha trajetória, pois me deu a oportunidade de conhecer e viver a experiência no trabalho dentro do escritório de advocacia durante todo o periodo acadêmico, no qual fui me adaptando e despertando mais ainda o interesse em fazer parte do curso de direito, fazer o bacharelado e me tornar um futuro advogado, a Ana Evelin Holanda pela paciência e persistência quando precisei de ajuda com estudos e dúvidas durante todo o período acadêmico ela sempre me ajudou sem hesitar. Agradeço também a minha cunhada Ana Clara, que apesar de ser bruta kkk, e falar que sou mais ainda, porém por trás desse jeito dela sei que posso contar sempre.

Expresso imensa gratidão a todos os professores e demais colaboradores que compõem o UNIFIP que fizeram parte da minha formação académica em especial ao meu orientador e professor Matheus Soares, que desde o início do TCC esteve sempre presente tirando dúvidas, pontualidade nas reuniões marcadas, até mesmo em dias feriados ou finais de semana eu sempre fui atendido, mesmo com a rotina corrida do dia a dia, não mediu esforços e me apoiou em cada etapa, fica aqui minha consideração e gratidão.

A professora Socorro Nóbrega pela paciência e dedicação com os alunos, sempre disposta a ajudar e incentivar do incío até à reta final, a professora Danielle como exemplo

de excelência sendo coordenadora do curso de bacharel em direito do Unifip, que mesmo diante das grandes responsabilidades consegue atender a demanda dos alunos, das vezes em que recorri a ela sempre se dispôs a resolver e ajudar no que estiver a seu alcance.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte desta trajetória comigo até aqui minha gratidão

RESUMO

A pesquisa aborda a efetividade das normas que compõem o ordenamento jurídico brasileiro para a promoção da proteção da pessoa idosa no meio ambiente digitalmente integrado por empresas digitais do setor bancário, as fintechs. O objetivo é examinar os termos de vulnerabilidade e hipervulnerabilidade, especialmente no contexto do Direito do Consumidor; investigar os principais tipos de golpes e fraudes online que afetam idosos em plataformas bancárias e estabelecer a efetividade das normas legais existentes para a proteção do idoso no ambiente digital. Utilizando da metodologia de abordagem qualitativa, e descritivo, por ter extrema importância para compreender, de forma detalhada, os impactos sociais e jurídico da hipervulnerabilidade do consumidor idoso em ralação as transações financeiras no âmbito digital, a pesquisa consiste na análise de elementos documentais e bibliográficos, incluindo artigos científicos, legislação e documentos normativos que abordem a vulnerabilidade e a hipervulnerabilidade nas relações de consumo, buscando compreender a realidade consumerista dos idosos nas plataformas digitais e nos serviços financeiros online. Esse tema aborda a condição de vulnerabilidade do consumidor idoso, diante dos desafios e dificuldades que a pessoa idosa encontra para se adaptar a essa realidade moderna dos serviços digitais, que vem ganhando espaço nesse novo cenário da modernidade contando assim com a atuação das fintechs no mercado financeiro, bem como os benefícios e riscos enfrentados por esse público idoso nas transações digitais, especialmente em razão de golpes e fraudes, e a necessidade de se implementar mais normas com rigor em busca de cobrir as lacunas existentes nesse imenso ambiente digital com o objetivo de garantir os direitos dos mais vulneráveis.

Palavras-chave: hipervulnerabilidade; consumidor idoso; serviços digitais.

ABSTRACT

This research examines the effectiveness of the norms comprising the Brazilian legal order in promoting the protection of elderly persons within digitally integrated environments shaped by digital banking companies - namely, fintechs. The study aims to: analyze the concepts of vulnerability and hypervulnerability, particularly within the framework of Consumer Law; identify the principal types of online scams and fraud affecting elderly users on banking platforms; and assess the effectiveness of existing legal norms in safeguarding elderly individuals in the digital environment. Grounded in a qualitative and descriptive methodological approach - given the significance of understanding, in depth, the social and legal impacts of elderly consumer hypervulnerability in relation to digital financial transactions - the research draws on documentary and bibliographic sources, including scientific articles, legislation, and normative instruments addressing vulnerability and hypervulnerability in consumer relations. The study seeks to illuminate the consumerist reality of elderly individuals on digital platforms and in online financial services. The subject matter encompasses the condition of vulnerability experienced by elderly consumers in the face of the challenges posed by their adaptation to the modern landscape of digital services, which has increasingly expanded through the growing presence of fintechs in the financial market. It further addresses the benefits and risks confronted by this population in digital transactions, particularly those arising from scams and fraud, as well as the need to implement more rigorous regulatory frameworks capable of bridging the existing gaps in the vast digital environment - with the overarching aim of guaranteeing the rights of the most vulnerable

Keywords: hypervulnerability; elderly consumer; digital services.

LISTA DE SIGLAS

ABSTARTUPS – Associação Brasileira de Startups

BCB – Banco Central do Brasil

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CC – Código Civil

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CF – Constituição Federal

CP – Código Penal

CPP – Código de Processo Penal

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

EC – Emenda Constitucional

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

EPI – Estatuto da Pessoa Idosa

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

GPS – *Global Positioning System*

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDEC – Instituto de Defesa de Consumidores

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

LC – Lei Complementar

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MPPE – Ministério Público de Pernambuco

NBER – *National Bureau of Economic Research*

STF – Supremo Tribunal Federal

STJ – Superior Tribunal de Justiça

TJDFT – Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

TJMT – Tribunal de Justiça do Mato Grosso

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....10

2 A PESSOA IDOSA CONSUMIDORA COMO HIPERVULNERÁVEL: ELEMENTOS CARACTERIZADORES DA SITUAÇÃO DE INTENSA FRAGILIDADE À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO ESTATUTO DA PESSOA IDOSA 12

2.1 A RELAÇÃO DE CONSUMO COMO FATOR VULNERALIZANTE 15

2.2 CAUSAS DE VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E SUA PROGRESSÃO 16

2.3 A HIPERVULNERABILDIADE COMO CONSEQUÊNCIA DA EVOLUÇÃO NORMATIVA EM MATÉRIA DE DIREITO DO CONSUMIDOR 18

2.4 ELENCO DE CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS E AMBIENTES FRAGILIZANTES DA CONTEMPORANEIDADE.....20

2.5 A PESSOA IDOSA CONSUMIDORA E SUAS PARTICULARIDADES NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....21

3 O CONSUMIDOR IDOSO HIPERVULNERÁVEL EM FACE DA INVENTIVIDADE DAS CONDUTAS CRIMINOSAS NA CONTEMPORANEIDADE: UM PANORAMA DOS GOLPES E FRAUDES QUE ASSOLAM A RELAÇÃO DE CONSUMO 23

3.1 AS ILUSÕES DO MERCADO DE CONSUMO: A FRAUDE COMO PARADIGMA FRAGILIZANTE.....24

3.2 O CONSUMIDOR IDOSO DIANTE DO MODUS OPERANTI DOS ARTIFÍCIOS .....ENGANOSOS TRADICIONAIS: A DISSÍDIA DO PRESTADOR DE SERVIÇOS .....BANCÁRIOS COMO INTESIFICADOR 25

3.3 O CONSUMIDOR IDOSO DIANTE DO MODUS OPERANTI ARTIFÍCIOS .....ENGANOSOS NA “NOVA ERA DA INFORMAÇÃO: A DISSÍDIA DO .....PRESTADOR DE SERVIÇOS BANCÁRIOS COMO INTESIFICADOR 28

4 PORMENORES DAS NORMAS DE CONTENÇÃO DOS DANOS À PESSOA IDOSA NO CENÁRIO DIGITAL: A DINÂMICA DAS FINTECHS E SEU TRATAMENTO JURÍDICO FRENTE ÀS VIOLAÇÕES DE SEGURANÇA BANCÁRIA DO CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL 32

4.1 A EMERGÊNCIA DAS FINTECHS NO PARADIGMA DA DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS 33

4.2 A DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS E SUA COMPULSORIEDADE DIANTE DA PREVISÃO CONSTITUCIONAL DO ARTIGO 218 34

4.3 AS STARTUPS BANCÁRIAS COMO PERCURSORAS DA INOVAÇÃO NO SETOR BANCÁRIO E SEUS DESAFIOS ESTRUTURAIS 36

4.4 AS FINTECHS COMO DESDOBRAMENTOS DAS STARUPS BANCÁRIAS NO BRASIL 36

4.5 AS LACUNAS NORMATIVAS DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO DIANTE DA PROLIFERAÇÃO DO MODELO DAS FINTECHS 37

4.6 AS LACUNAS NORMATIVAS E SEUS IMPACTOS NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO 38

4.7 LACUNAS NORMATIVAS NO CONTEXTO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO 39

4.8 LACUNAS NORMATIVAS NO CONTEXTO DA PROMOÇÃO DE ACESSO À SERVIÇOS BANCÁRIOS AOS SUJEITOS HIPERVULNERÁVEIS 40

5 O PAPEL DAS FINTECHS NA INCLUSÃO DIGITAL DA PESSOA IDOSA NO BRASIL: RISCOS E CAUTELAS DAS TRANSFORMAÇÕES NA OFERTA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS 42

5.1 A PERSISTÊNCIA DA PESSOA IDOSA NO AMBINETE DIGITAL COMO DESDOBRAMENTO DO DIREITO FUNDAMENTAL À OCUPAÇÃO DE ESPAÇOS SOCIAIS 42

5.2 A TRANSFORMAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS E O SURGIMENTO DE NOVOS OBSTÁCULOS ACESSO À PESSOA IDOSA 43

5.3 A PESSOA IDOSA EM RISCO DIANTE DA PREDOMINÂNCIA DE FINTECHS NO PANORAMA FINANCEIRO BRASILEIRO 44

5.4 A RESPONSABILIDADE DAS FINTECHS E OS ACAUTELAMENTOS NECESSÁRIOS À PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA NO AMBIENTE BANCÁRIO DIGITALMENTE INTEGRADO 45

5.5. AS FINTECHS E O CENÁRIO DE CRISE DOS BANCOS BRASILEIROS E OS PREJUÍZOS AO JOVEM ADULTO E À PESSOA IDOSA 46

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 48

REFERÊNCIAS 50

1 INTRODUÇÃO

Com o crescente avanço tecnológico e a digitalização dos serviços bancários, observa-se uma transformação e necessidade de interação entre instituições financeiras e seus clientes. Embora essa modernização traga benefícios, também impõe grandes desafios à parcela mais vulnerável da população: os idosos. Apesar dos bancos priorizam o atendimento remoto e digital, muitos ficam sujeitos a enfrentar obstáculos para manusear essas plataformas, ficando muitas vezes vulnerável a golpes digitais.

A dificuldade para adaptação e inserção da terceira idade no ambiente digital, leva a questionamentos sobre a efetividade dessas plataformas e se existe a proteção jurídica para essa população. A necessidade de adaptação, adicionada à deficiência de educação digital e de estrutura técnica apropriada, tem posto os idosos em condição de vulnerabilidade o que os torna cada vez mais alvos constantes de golpes cibernéticos.

Essa realidade resumida faz necessário analisar o questionamento se é possível garantir a segurança dos idosos diante das transações bancárias realizadas em plataformas digitais criadas e administradas por fintechs.

A legislação brasileira, através do (CDC) Código de Defesa do Consumidor e do Estatuto do Idoso, traz uma proteção especial para o idoso, porém na prática, existem lacunas quanto à efetividade dessa proteção, principalmente quando envolve o ambiente digital e sobretudo em transações que envolvem instituições financeiras e fintechs. Diante desse cenário, a presente pesquisa cujo o titulo é a: Hipervulnerabilidade do Consumidor Idoso Frente a Transações Realizadas em Ambiente Virtual Criado e Administrado por Fintechs, propõe analisar a vulnerabilidade do idoso em transações realizadas por instituições financeiras no meio digital e investigar a responsabilidade dos bancos, busca também verificar a efetividade dos mecanismos legais de proteção e o real papel do estado quanto às garantias dos direitos no âmbito digital desse grupo em específico.

A presente pesquisa é justificada pela urgência de analisar a efetividade das políticas de proteção ao consumidor, principalmente do idoso, frente à digitalização dos serviços bancários, levando em consideração a crescente onda de crimes online e a alienação digital enfrentada por essa população. Através de questionamentos teórico e normativo, o estudo planeja colaborar com o debate em razão da inclusão

digital com segurança, cidadania e respeito à dignidade da pessoa Humana e em especial da pessoa idosa.

As seções busca analisar a pessoa idosa nas relações de consumo levando em consideração a sua condição de vulnerabilidade e os vários fatores que podem contribuir para intensificar a sua fragilidade diante do eventual cenário tecnológico. Investiga também situações no qual a partir da realização do próprio consumo pode favorecer a sua fragilidade, especialmente em razão da sua dificuldade tecnológica, falta de informação no ambiente digital além de sua dependência econômica.

Também debate acerca da evolução do Direito do Consumidor no reconhecimento da hipervulnerabilidade do consumidor idoso no arcabouço jurídico em razão da proteção dos direitos dessa classe vulnerável, alem do mais aborta-se a cerca da inclusão dessa parte da população considera vulnerável no ambiente da sociedade da informação e os desafios resultantes do aumento da digitalização das relações de consumo.

Na seção no qual se refere as ilusões do mercado consumerista, se busca entender a fraude como uma relevante referência de fragilidade em relações de consumo, em especial da pessoa idosa. Analisa-se as varias maneiras de praticas enganosas, os mecanismos utilizados para a manipulação que são utilizados para alcançar o objetivo de investigar a vulnerabilidade do consumidor importando a sua segurança e autonomia.

Na última seção, analisa-se os golpes digitais praticados por criminoso envolvendo o consumxidor idoso, com ênfase nas instituições financeiras e sua responsabilidade. Busca demonstrar a partir da evolução da nova era da digitalização, o que contribuiu para o desenvolvimento de artifícios enganosos com a utilização de tecnologia digital como as plataformas e aplicativos eletrônicos, com objetivo de alcançar consumidores vulneráveis de forma que esses artifícios utilizado por golpista propicia ao consumidor idoso a evolução da sua condição de vulnerabilidade dessa forma ampliando significativamente os riscos e prejuízos decorrente da fragilidade o que leva a condição de hipervulnerabilidade.

2 A PESSOA IDOSA CONSUMIDORA COMO HIPERVULNERÁVEL: ELEMENTOS CARACTERIZADORES DA SITUAÇÃO DE INTENSA FRAGILIDADE À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO ESTATUTO DA PESSOA IDOSA

Este tópico se refere ao objetivo que busca examinar os termos de vulnerabilidade e hipervulnerabilidade, especialmente no contexto do Direito à luz do Codigo de Defesa do Consumidor (CDC) e o Estatudo da Pessoa Idoso (EPI). Nas relações de consumo, o consumidor idoso é visto como hipervulnerável diante do fornecedor, embora todo consumidor seja naturalmente considerado vulnerável, quando se trata de pessoas, o Código de Defesa do Consumidor, reconhece que essa vulnerabilidade se intensifica.

Como categoria central desse debate, a relação de consumo é a comunicação entre o consumidor e o fornecedor de serviçoes, no qual acontece a realização de uma negociação entre o fornecedor e o consumidor para a aquizição ou a utilização de um serviço como destinatário final, dessa forma esse conceito tem como foco central um negócio jurídico entre dois ou mais sujeitos.

A vulnerabilidade nas relações de consumo representa uma condição de inferioridade ou fragilidade do consumidor em relação ao fornecedor, podendo manifestar-se sob vários aspectos, que por sua vez podem ser tanto econômicos quanto jurídicos. Com isso, é possível observar que o consumidor sempre se encontrara em uma posição de desigualdade frente ao fornecedor de serviços. Por esse motivo é preciso destacar a evidente necessidade de uma proteção especial para assegurar o equilíbrio e a boa-fé nas relações de consumo (Rosa, Berndades, Félix, 2016).

Sendo uma forma mais intensificada da vulnerabilidade, a hipervulnerabilidade é quando o consumidor além de ser sucintamente vulnerável (como distingue o CDC), expõe condições sociais, circunstanciais ou situações pessoais que tornam a relação de consumo ainda mais frágeis. É plausível destacar que o crescimento da caducidade brasileira é um dos pontos mais considerados e significativos do mundo, o que traz a importância de adotar medidas essenciais para adoção de políticas públicas com foco na garantia do bem-estar e a dignidade desse grupo jurídico (Marques; Miragem, 2014). Em termos mais transparentes, o consumidor hipervulneravel é aquele que enfrenta desafios e precisa de proteção reforçada para enfrentar obstáculos adicionais para praticar seus direitos de forma plena e consciente.

São fatores decorrentes da fragilidade física, cognitiva, tecnológica e social da própria idade que acabam contribuindo para o agravamento dessa condição, com isso, fica evidente que os idosos se tornam mais vulnerável, na medida em que, fica evidente a limitação de acesso aos meios digitais, a dificuldade de compreender contratos complexos e a exposição a práticas comerciais abusivas ou enganosas praticadas. A evolução da vulnerabilidade para a hipervulnerabilidade decorre de diversos fatores, como a idade avançada, dificuldade de acesso às tecnologias, pouca instrução entre outros fatores. Além disso, há elementos que também contribuem para a hipervulnerabilidade do idoso, como a dependência econômica e a dificuldade de adaptação aos meios digitais, que agravam ainda mais essa condição (Silva, Martins, 2022).

No período corrente que vivemos, o meio digital para muitos idosos é cheio de desafios e dificuldades em que eles enfrentam limitações que acabam se tornando barreiras para a compreensão e acesso ao uso de plataformas virtuais o que os torna mais suscetíveis a práticas abusivas, fraudes e golpes financeiros. Essa realidade nos motra que políticas públicas e mecanismos jurídicos eficazes voltados à inclusão digital segura é necessário para garantir a proteção dos direitos da pessoa idosa nas relações de consumo que esteja envolvido os meios digitais.

Vale destacar a identificação de elementos que caracterizam ambientes vulnerabilizantes, sendo, portanto, o ponto essencial para o estudo da análise jurídica e social aqui proposta. São ambientes vulnerabilizantes no qual ocorre uma desigualdade entre o fornecedor e o consumidor, diante de fatores que contribuem com a condição de pessoas vulnerabilizadas intencificando a sua condição como consumidor, que são elas a dificuldade em compreender a linguagem técnica, a falta de transparência para entender a oferta de maneira adequada, assim como o excesso de informações.

Segundo (Doneda 2020), a pessoa idosa é atingida de forma desproporcional em certos tipos de espaços quanto consumidor, tanto por ação quanto por omissão, e que por consequência causa a vulnerabilização desse público específico. Dessa forma é valido destacar que os ambientes para se tornarem seguros é preciso que as empresas se adaptem a praticas adequadas, responsaveis e de políticas públicas, que diferenciem os limites próprios desse grupo. Com o desenvolvimento e o crescente avanço das tecnologias, trouxe consigo diversos benefícios para os consumidores, onde podemos ressaltar a praticidade e agilidade, contudo, surgiram também

desafios, ainda mais quando se trata da figura dos idosos, que faz parte do grupo mais suscetível a golpes e fraudes no meio digital. Um dos espaços considerados mais vulnerabilizantes é o virtual quando se trata de pessoas idosas, com o meio digital acelerado, o comércio eletrónico vem ganhando espaço na mudança de procedimentos administrativos para a tecnologia digital, essa adaptação tem exigido um conhecimento mais aprofundado, que grande parte dos idosos não tem.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), reconhece a vulnerabilidade do consumidor em seu artigo 4º, inciso I, e o Estatuto do Idoso, por sua vez, complementa essa proteção quando busca garantir um tratamento prioritário e diferenciado aos idosos, principalmente quando se trata de práticas abusivas e discriminatórias, conforme disposto nos artigos 3º e 4º, respectivamente.

Foram utilizados nesta seção, autores escolhidos por seu valor significativo para o estudo apresentado com relevância teórica, possibilitando a compreensão da hipervulnerabilidade do consumidor idoso no cenário atual da digitalização. (Rosa; Bernardes; Felix, 2016), corroboram com a posição de fragilidade da pessoa idosa, demonstrando que a sua capacidade cognitiva reduzida, social e tecnológicas é fator agravante para sua exposição ao risco no comercio digital, assim como a exclusão digital. (Marques e Miragem), em seu artigo, respaldam com fundamento jurídico, sobre a vulnerabilidade e hipervulnerabilidade da pessoa idosa, e a importância da proteção desse público em específico. (Martin Figueira) em seu artigo: A (Hiper) Vulnerabilidade do Consumidor Idoso nos Contratos Eletrônico: Desafios e Perspectivas, foi retirado de sua obra, assuntos que tratam dos riscos no ambiente digital, a sua segurança quanto o idoso e a autonomia dessas pessoas em transações eletrônicas.

Na obra de Doneda: Proteção de Dados Pessoais, a função e os limites do consentimento; após a leitura, foi evidenciado que a exposição informacional da pessoa idosa é excessiva em sistemas digitais, assim como a discussão de dados, deixando claro que, para uma maior segurança, é necessário o apoio e compreensão de terceiros destacando as empresas que prestam serviços. Por fim foi utilizado o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei n° 14.423/2022) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei n° 8.078/1990) que demonstram com base normativa, garantir a proteção e os deveres, que são sustentados juridicamente.

Perante o exposto, neste capítulo, espera-se que o leitor obtenha informações que sejam pertinentes, e que auxiliem na compreensão para entender o porquê, essas pessoas idosas, se tornam alvo da progressão da vulnerabilidade para a hipervulnerabilidade em ambientes virtuais. Com base nos fundamentos apresentados anteriormente, e apresentando os conceitos necessários dessa fragilidade com esse público idoso, a estrutura jurídica será de grande relevância na condução do leitor para compreender com mais facilidade a análise que será desenvolvida nos tópicos seguintes desse capítulo.

2.1 A RELAÇÃO DE CONSUMO COMO FATOR VULNERALIZANTE

A relação de consumo é o vínculo jurisprudência no qual envolve dois sujeitos, o fornecedor e o consumidor, tendo em vista que os ambos, buscam uma finalidade que é a utilização de um serviço, ou para adquirir um produto de interesse do consumidor, por outro lado tem o fornecedor que tem o papel de disponibilizar tal serviço ou produto com a finalidade de obter lucro.

Já o fornecedor é aquela pessoa que podendo ser 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, como descrito no (artigo 3° da lei 8078/90).

O consumidor por sua vez é o sujeito a quem busca a utilização de um produto ou serviço, como se refere o próprio artigo 2° da Lei 8078/90, é toda pessoa fisica ou juridica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatario final. Não é apenas um individuo abistrato, mas sim um cidadão de direitos quando se refere a relação de consumo, dessa forma amparado pelo codigo de defesa do consumido (CDC). Foi destacado pelo Ministerio da Justiça e Segurança Publica no site do portal Gov, a preocupação do Estado em ralação ao consumidor, destacando que o papel príncipal é garantir que exista um equilibrio na relação de consumo garantindo o direito do consumidor.

O consumidor, em outras palavras não é qualquer pessoa, deve-se destacar nesse vies, assim, sendo alguem em que se encontra em uma relação juridica, no qual se torna a pessoa mais vulnerável na relação como reconhece o (CDC), buscando em outras palavras, assegurar o seu direito que esta regulada em uma lei

especifica de sendo tratado de forma diferenciada, pois na condição de consumidor é a parte mais fraca, necessitando do amparo legal.

Na relação de consumo, é avidente uma disproporção quanto a desigualdade entre fornecedor e consumidor, no qual o fornecedor demonstra uma posição de superioridade, em que ele tem um conhecimento maior, mais poder aquisitivo e detem autoridade na decisão, diferentemente no consumidor. Dessa forma a doutrina deixa espresso que o fornecedor esta em uma escala de dominação na relação de consumo, quanto ao consumidor, que ocupa uma posição de submissão.

Deve ser observado que há um desequilibrio quanto a relação de consumo, que precisa ser balanceado para que assim, haja uma harmonia com o codigo, que basea-se no desenvolvimento e entendimento, em inúmeras normas buscando uma boa relação de consumo. Dessa forma, é a razão no qual leva a compreender que, a enorme quantidade de desconhecedores das normas juridicas, são os maiores consumidores ou compradores de serviços ou produtos diversos que são oferecidos pelos fornecedores (Santos, 2022).

Segundo Rizzato Nunes (2019), o consumidor tem a disposição, a opção de ecolher apenas o que esta visivel no mercado, ou seja, por outro lado, como a escolha de instrumentos, a caracteristica do produto, a forma de produção, ou propriedade do produto, são todas decisões tomadas exclusivamente pelo fornecedor, que esta sendo ofertado pretendendo apenas lucros empresariais e seus intereses.

Já vem sendo reconhecida na jurisprudência a vulnerabilidade, que é enfatizada na própria jurisprudência, sendo ilustrada na propria jurisprudência, onde somos capazes de observar um aperfeisoamento quando se fala do Princípio da Vulnerabilidade, indubio proconsumidor, revela que julgamentos dos tribunais e decisões, no passar dos anos, nenhuma alteração foi gerada, visão no qual nota-se um verdadeiro fortalecimento consumerista, seguindo a constante necessisdade do amparo legal. Entendimento esse que foi evoluindo, e reforçado, sem exclusão da observância no aumento da vulnerabilidade do consumidor, onde se originou a expressão “hipervulnerabilidade”(Figueira, 2024).

2.2 CAUSAS DE VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E SUA PROGRESSÃO

Razões nos quais, fatores como a idade reduzida ou avançada, assim como situação de debilidade, alem de outros mais, no qual atingem a fragilização e vulnerabilidade do consumidor em um maior nivel diferente do comum, em produtos ou seviçoes expostos, ofertado pelo fornecedor acaba gerando um intencificado grau de inferioridade quanto a relação de consumo, desse modo, cosntituindo assim um tipo de vulnerabilidade mais grave, tal qual denominado hipervulnerabilidade.

Em parte, a doutrina elanca situações de hipervulnerabilidade apenas, diante da expressa previsão constitucional, são identificadas reconhecendo assim, categorias juridicas diferenciadas, tais quais: crianças e idosos, pessoas portadoras de deficiencia. Por outro lado, é cosiderado o entendimento de que o grau de hipervulnerabilidade, mostra-se em grupo de pessoas que não estão integrados ao texto constitucional, porem apresentam um agravamento quanto ao seu posicionamento juridico perante a coletividade consumerista. Destaca-se nesse exemplo, fatores como: condição social, anafalbetismo, condição social e saude agem como atimizadores da condição de vulnerabilidade.

Nesse mister, é importante destacar que, a proteção juridica, das relações de consumo, era feita com foco no que dispõe o Codigo de Defesa do Consumidor na circunstancia de vulnerabilidade agravada, no qual o dialogo, consagra-se-á por intermedio de fontes do Estatatuto das Pessoas com Deficiência (Brasil, 2015), Estatudo do Idoso (Brasil, 2003), CDC (Brasil, 1990ª), Estatuto da Criança e do Adolescente (Brasil, 1990b), e demais legiaslações aplicáveis.

A condição de hipervulnerabilidade ja é reconhecida na Jurisprudencia brasileira no campo das relações de consumo, destacando-se, no atual trabalho apresentado, como exemplo: o consumidor idoso, que na sua condição de vulnerabilidade se tornou um alvo de condutas abusivas praticadas por praticas realizadas por fornecedores, no contexto de contratação de ingressão ao credito**.**

O Código de Defesa do Consumidor elaborou que o princípio da Vulnerabilidade é fundamental, assim sendo a conceituação real que justifica a plena geração ou criação do CDC, propondo-se a promover a estabilidade contratual.

No artigo. 4° inciso I, do CDC, em seu arcabouço das Políticas Nacionais e das relações de consumeristas, objetiva buscar o auxílio das necessidades dos consumidores, sempre buscando e pretendendo preservar o respeito a saúde, sua dignidade, a proteção e a segurança de suas tendências econômicas, buscando sempre o equilíbrio e a transparência nas relações de consumo, reconhece assim,

como o princípio da vulnerabilidade enlaçado como fundamental no mercado de consumo.

No mesmo contexto, também reitera Fernando Martins:

> [...] fica fácil “presumir” que o consumidor é agente vulnerável no mercado, porque a experiência humana traz a verdade obtida pela lógica jurídica de que a pessoa inserida neste meio circundante e desprovida de tutela eficaz está facilmente exposta a circunstâncias pesarosas, díspares e abusivas. Enfim, é sujeito de direitos constantemente sujeito a injustiças. Por isso, a presunção a vulnerabilidade conduz substancialmente a igualitária aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Compreende-se que o princípio da vulnerabilidade, faz parte de qualquer relação de consumo, seja qual for, o consumidor será considerado como a classe mais exposta e frágil da relação contratual, mesmo que algumas das relações de consumo disponha de certa previsibilidade a relação quanto aos bens e/ou serviços contratados (Santos, 2022).

2.3 A HIPERVULNERABILDIADE COMO CONSEQUÊNCIA DA EVOLUÇÃO NORMATIVA EM MATÉRIA DE DIREITO DO CONSUMIDOR

A legislação teve uma evolução quando se trata da matéria de direito, no qual, após a publicação da Lei 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor, sofreram inúmeras modificações, dessa forma garantindo a todos uma vivência justa, de acordo com as exigências da justiça social, destacando principalmente a relação com os princípios da defesa do consumidor e da livre concorrência.

Alterações essas que se destacam nesses 25 anos, são elas as principais como: a garantia do direito das pessoas combinada com a educação e a divulgação a respeito dos produtos para o consumo apropriado; os riscos que podem passar a apresentar; também assegurou ao consumidor a liberdade de escolher; requereu as adequadas referencias quanto a transparência de diferentes produtos e serviços; assim como a exata classificação de qualidade, composição as características e preço; determinou a precisão quanto a proteção no combate a propaganda ficta e excessiva, contra práticas insidiosas, e até clausulas de contrato absurdos e abusivos; priorizou a efetividade para a prevenção, reparação de danos patrimoniais/morais, individuais, coletivos e difusos; impediu o fornecedor de ofertar no mercado produtos ou serviços que tenham potencial nocivo ou perigoso à saúde e segurança;

determinou que mesmo não existindo culpa, o fabricante, fornecedor nacional ou estrangeiro, devem compensar pela reparação dos danos assim causados aos consumidores por defeitos que decorram de: fabricação, montagem, projetos, fórmulas, manipulação, acondicionamento e apresentação de seus produtos, bem como por informações inadequadas ou insuficientes sobre sua utilização do bem e ou serviço e riscos existentes; estabelece o direito do consumidor de reivindicar reparos pelos vícios aparentes ou de fácil constatação em 30 dias, nos casos de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; e em 90 dias, quando se tratar de fornecimento de serviço e de produtos duráveis; assegura ao consumidor o direito de poder desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço; relaciona ao fornecedor toda e qualquer informação ou publicidade por ele anunciada sobre os produtos e serviços; exige que os fabricantes e importadores assegurem a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação e, quando finalizadas, ser mantida por período razoável de tempo.

Com a capacidade de discernimento reduzida e a falta de educação digital, essa classe de idosos torna-se mais vulnerável a práticas comerciais abusivas e suscetível a fraudes, como a contratação de empréstimos consignados. Dessa forma, acabam se tornando alvos principais de propagandas comerciais, que frequentemente os induzem ao endividamento desnecessário, tendo em vista que possuem rendimentos mensais fixos, o que muitas vezes resulta em situações de superendividamento (Rosa; Bernades; Felix, 2016).

Com o avanço da tecnologia e a expansão do uso das plataformas onlines, as formas clássicas de vulnerabilidade do consumidor passaram a alcançar o ambiente digital, devendo se ter um maior amparo jurídico. O uso intensivo das tecnologias financeiras trouxe consigo as chamadas vulnerabilidades informacionais, que expõem o consumidor a um grande volume de tratamento e compartilhamento de dados pessoais, muitas vezes sem sua plena compreensão ou sem o conhecimento da finalidade real para a qual essas informações são utilizadas.

Essa falta de transparência e controle sobre os próprios dados gera desarmonia entre fornecedor e consumidor, pois aumenta a fragilidade do usuário diante das práticas comerciais digitais, por isso é necessário mecanismos jurídicos de proteção mais eficazes (Santos; Almeida, 2023).

2.4 ELENCO DE CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS E AMBIENTES FRAGILIZANTES DA CONTEMPORANEIDADE

É relevante destacar que o envelhecimento da população brasileira é um dos fenômenos demográficos mais expressivos do mundo, o que evidencia a necessidade de adoção de políticas públicas específicas voltadas à proteção, bem-estar e dignidade da pessoa idosa, especialmente nas relações de consumo. Esta realidade dos idosos, necessita que o Estado e à sociedade busque fortalecer mecanismos de tutela jurídica e social, para garantir os direitos desse grupo que são tão vulneráveis (Souza, Pereira, 2023).

Se tratando do consumidor idoso, a sua vulnerabilidade se manifesta de forma mais profunda devido a diversos fatores que causam limitações, que sejam físicas ou cognitivas, ainda mais quando é relacionada ao seu desempenho, diante do avanço tecnológico e dos meios digitais nesse ambiente digital. Essa posição de desvantagem acaba se tornando um ponto positivo para o agravamento contínuo pela rápida digitalização dos serviços financeiros e comerciais, exigindo um nível de conhecimento digital, que por muitas vezes não é compatível com o perfil da maioria dos idosos brasileiros (Souza, Pereira, 2023).

Foi divulgado em 17 de novembro de 2025 uma quantia no valor de R$ 12 bilhões autorizada pelo próprio INSS**,** foi destinada a realização de emprestimo consignado ativo, sendo destinado as crianças e adolecentes menores de idade descontados direto da folha de pagamento de seu beneficio priprio, como o BPC (Beneficio de Prestação Continuada). É um fator que torna esse publico ainda mais vulnerável deixando brechas para se tornarem alvo de fraudes.

No período contemporâneo que vivemos, o meio digital para muitos idosos é cheio de desafios e dificuldades, em que, eles enfrentam limitações que se tornam barreiras para a compreensão e acesso ao uso de plataformas virtuais, o que os torna mais suscetíveis a práticas abusivas, fraudes e golpes financeiros. Essa realidade nos motra que políticas públicas e mecanismos jurídicos eficazes voltados à inclusão digital segura, é necessário para garantir a proteção dos direitos da pessoa idosa nas relações de consumo que esteja envolvido os meios digitais. (Silva; Martins, 2022).

2.5 A PESSOA IDOSA CONSUMIDORA E SUAS PARTICULARIDADES NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Com a inovação tecnológica permitiu-se melhores condições e qualidade de vida, assim como também a consolidação e valorização das instituições públicas e democráticas. Assim sendo relevante reiterar que: o processo de inovação é viabilizado por instituições políticas e econômicas que estimulam a propriedade privada, assegurem contratos, criem condições igualitárias para todos, incentivem e possibilitem o surgimento de novos negócios. (Acemoglu, 2012).

No seguinte cenário tecnológico, o ambiente institucional contribui para que o surgimento dos novos negócios seja formado pela era da Informação, já que a relação com a internet é fundamental. Com o intuito de facilitar as transações, a criação das *fintechs* é um exemplo de um mercado contemporâneo, trazendo assim consigo um controle das atividades financeiras (Silva; Garcia Junior; Araujo, 2022).

As *fintechs* – que tem como origem etimológica da junção das palavras inglesas: finance e technology – aparecem hoje no cenário global como um modelo de serviço alternativo aos bancos tradicionais com estruturas físicas, onde os serviços ofertados são feitos exclusivamente por meio de aplicativos. No Brasil, a Associação Brasileira de *Fintechs* declara como sendo o serviço: empresas que usam tecnologia de forma intensiva para oferecer produtos na área de serviços financeiros de uma forma inovadora, sempre focada na experiência e necessidade do usuário (Abfintech, 2013).

É importante mencionar a necessidade de adaptação e os desafios enfrentados com as *fintechs* para a convivência com as tecnologias desenvolvidas por grandes corporações. Ao criarem suas próprias soluções digitais, focada em facilitar transações e pagamentos em plataformas digitais, essas empresas passam a atuar de forma equivalente as *fintech*s. Como por exemplo é o Mercado Pago, sistema digital de pagamento vinculado ao Mercado Livre, que proporciona maior agilidade em compras realizadas pelo site (Gonçalves, 2022). Com o Avanço tecnológico e o desenvolvimento das tecnologias diante das transações eletrônicas, trouxe consigo diversos benefícios para os consumidores, em que se destacam a praticidade, a agilidade. Contudo, surgiram também desafios, ainda mais quando se trata da figura do idosos, que faz parte do grupo mais suscetível a golpes, fraudes no meio digital como por exemplo o pix.

Nesse contexto, a proteção jurídica do idoso diante das Transações onlines, configura-se pela aplicabilidade conjunta do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), do Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). O reconhecimento da falta de equilíbrio e da existência da vulnerabilidade nas relações de consumo trouxe a efetivação dos princípios da dignidade da pessoa humana e da igualdade, contribuindo para a redução das desigualdades geradas pela relação jurídica.

Dessa forma, com o objetivo de promover a solidariedade social e assegurar uma igualdade jurídica substancial, o legislador instituiu um microssistema de proteção ao consumidor, destinado a equilibrar a relação entre fornecedor e consumidor, considerando a posição de vulnerabilidade em que este último se encontra (Rosa, Bernades, Felix, 2016).

De acordo com (Coelho Junior 2025) no Brasil, é notório que as fraudes financeiras digitais se configuram como um dos principais desafios enfrentados pelo sistema financeiro, em razão do rápido avanço tecnológico e da intensa digitalização dos serviços, que ampliaram tanto as oportunidades de inovação quanto os riscos de vulnerabilidade para os consumidores.

Atualmente, o crescimento das *fintechs* vem trazendo inovações e transformações na estrutural no mercado financeiro, com isso, oferece uma maior variedade de alternativas, com soluções simples e ágeis (Silva; Garcia Junior; Araújo, 2022). Embora represente avanço tecnológico, traz consigo desafios para sua regulação e insegurança sobre sua proteção jurídica, ainda mais quando se trará de consumidores idosos.

3 O CONSUMIDOR IDOSO HIPERVULNERÁVEL EM FACE DA INVENTIVIDADE DAS CONDUTAS CRIMINOSAS NA CONTEMPORANEIDADE: UM PANORAMA DOS GOLPES E FRAUDES QUE ASSOLAM A RELAÇÃO DE CONSUMO

Nesta seção se dará continuidade à discussão comm relação à vulnerabilidade da pessoa idosa enquanto consumidora integrante de relações de consumo. O consumidor idoso esta suscetível a golpes e fraudes diversas e a inventividade dos artifícios usados nestas fraudes é proporcional à intenção danosa intentada pelos criminosos.

Considerando a contemporaneidade, as fraudes vêm gradativamente aumentando – em quantidade e em diversidade de artifícios – principalmente quando se fala em termos de modernização. Isso porque tem-se ato que é configurado a partir da constatação de má fé, elemento jurídico que caracteriza a intenção de obter vantagem alheia causando prejuízos a terceiros, como descreve o artigo.171 do Código Penal Brasileiro, que indica que “obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento” constitui ato punível

A expressão “golpe”, traduz uma prática voltada para enganar terceiros visando a busca por vantagem ilícita se valendo de mentiras ou manipulação no qual a pessoa que sofre essa conduta acaba sofrente prejuízos financeiros e por consequência a moral da vítima.

Nesse viés tem-se que destacar, que são vários os artifícios utilizados para que se obtenha o resultado que o criminoso espera, desde provas da imensa criatividade do criminoso até formas mais grotescas que se possa imaginar, por sua própria vontade de agir em busca de lograr êxito, sem se importar com as consequências dos seus atos buscando o resultado satisfatório assumindo o risco de produzi-lo.

É importante destacar que o golpista criminoso, pode ser qualquer pessoa desde amigos, conhecidos, um familiar do idoso, um neto, um funcionário ou até mesmo a própria instituição bancária, cuja sua intenção é de se beneficiar utilizando-se de malfeitorias. Como o consumidor idoso geralmente não está ciente a sua fragilidade, se torna o destinatário dos golpes, porque acaba confiando demais em se ou em terceiros. Saliente-se que em muitas das situações envolvendo golpes de idosos em instituições bancárias, eles não são notificados e em função disso é desencadeado o constrangimento em função da vergonha do ocorrido que dificulta

mais ainda identificar pelos entes familiares, que o próprio foi uma vítima. Bonzan (2023), destaca que, o artigo 6°, inciso I, do CDC, reconhece categoricamente a vulnerabilidade do consumidor o que proporciona os direitos básicos de uma informação mais clara, garantindo também a reparação do dano sofrido assim como a proteção de práticas abusivas.

3.1 AS ILUSÕES DO MERCADO DE CONSUMO: A FRAUDE COMO PARADIGMA FRAGILIZANTE

Neste capítulo, será realizada uma enumeração e consequente explicação pormenorizada dos artifícios utilizados para ludibriar idosos e auferir vantagens indevidas das mais diversas ordens. Saliente-se de partida que tais práticas provocam danos severos a condição hiper vulnerável dos idosos sendo a classe que mais sofre com estas práticas abusivas. No mais, buscando abranger e demonstrar de que modo esses dispositivos fraudentos, velem-se de fatores a partir da confiança, a fragilidade cognitiva e a limitação informacional.

O termo Fraude, ou seja, o crime de estelionato assim como é conhecido popularmente e segundo a norma jurídica, aparece nos mais variados ramos do direito desde o direito civil, assim como o direito penal, de maneira geral, no mais é de se destacar que o mais conhecido e interpretado pelo direito penal é o crime de estelionato.

Segundo o artigo 171 do código penal brasileiro, no qual é elencado os mais variados tipos de crime que estão exemplificados como condutas de agravamento desse tipo de prática, é importante destacar que não há como distinguir ou separar esse termo em apenas um exato tipo de crime que podemos chamar de fraude.

Com a evolução econômica e tecnológica, expandiu-se os mais diversos tipos de fraudes, de maneira que pode-se destacar de forma mais acentuada, os idosos que sofrem com essas mudanças que acabam sendo vítimas de golpes através de suas próprias necessidades como a dificuldade de locomoção, a dificuldade de uma visão mais apurada do que está acontecendo ao seu redor, a dificuldade de compreensão de algumas relações sociais complexas, sendo assim os principais personagens nesse cenário, nesse contexto de avanço tecnológico.

O exemplo mais expressivo tem sido o chamado “empréstimo consignado”, prática que, embora lícita, está comumente associada à abusividade, uma vez que,

propositadamente o Banco, funde ao benefício da pessoa idosa o débito automático, o que provoca descontos indevidos que comprometem a renda do idoso, já debilitado. Percebe-se o desconhecimento desses débitos – o idoso paga e nem percebe. Em outras palavras, a falta de informação sobre as cláusulas de um contrato em uma instituição bancária prejudica sobremaneira seus meios de subsistência, geralmente limitados à aposentadoria.

As ilusões do mercado de consumo das relações bancárias ou instituições bancárias dizem respeito exatamente aos artifícios que são utilizados de modo intencional para ludibriar o consumidor idoso, de modo que a fraude ela fragiliza as relações de consumo de modo geral prejudicando assim todas as relações de consumo.

Essas fraudes fragilizam a própria pessoa idosa, se valendo da percepção limitada da realidade que o cerca. Nesse contexto, é possível até que ele se retraia e saia do mercado de consumo, se anulando como consumidor autônomo, por se sentir enganado gerando um certo desconforto levando-o ao isolamento do meio social.

Por isso tudo, a fraude em si fragiliza a pessoa idosa em todas as suas dimensões enquanto cidadão, enquanto sujeito de direito, enquanto membro de uma família, enquanto individuo em sua dimensão psíquica, podendo conduzir ao adoecimento.

3.2 O CONSUMIDOR IDOSO DIANTE DO *MODUS OPERANTI DOS* ARTIFÍCIOS ENGANOSOS TRADICIONAIS: A DISSÍDIA DO PRESTADOR DE SERVIÇOS BANCÁRIOS COMO INTESIFICADOR

Toda fraude se vale de artifícios enganosos que são intencionalmente preparados por pessoas (sujeitos) que induzem ao erro ou criam situações enganosas propositadamente com o intuito de obter vantagem para se ou para outrem causando prejuízo. Mecanismos esses que são utilizados para manipular dados e informações, preparados para ludibriar a mente da vítima, gerando assim uma certa confiança, ou seja, é um artificio de manobras para enganar. Nesse sentido, ressalta Lorenzetti (2023) a medida em que as plataformas configuradas como marketplace que após assumir pagamento, a garantia da transação assim como o intermédio de entregas não esta sujeito apenas a um papel passivo, mas sim um integrante do próprio fornecimento, devendo responder pelo vício de produtos comercializáveis e produtos

com defeito.

Deste modo, a fraude não está ligada somente a percepção da mentir, mas sim existe um leque de maneiras e estratégias utilizadas para confundir o sujeito alvo do ato, levando-o a tomar providencias ou decisões baseadas em circunstâncias falsas, que por consequência o fraudador acaba transformando esta confiança, a deficiência de conhecimento e a boa-fé da vítima em utensílio para consumar o seu objetivo de enganar.

É de se destacar que são várias as formas e os artifícios que são pensados e empregados pelas pessoas desde quando colocadas em certas situações como por exemplo, uma situação que ocorreu no estado de Rio de Janeiro, no qual a sobrinha que cuidava de seu tio de 68 anos de idade nesta cidade citada acima, levou seu tio para realizar um empréstimo em seu nome, porem foi uma cena inusitada pois, ela levou o seu tio na agencia presencialmente em cadeira de rodas, porem ele já havia falecido, ou seja levou um morto para realizar o emprestimo consignado no valor de R$17,000.00 (dezessete mil reais). O caso, que ganhou notoriedade, ocorreu no ano de 2024, noticia essa que repercutiu do Reino Unido e chegando a Australia, a mulher chegou a ser presa em flagrante pela tentativa de furto mediante fraude e vilipendio de cadáver (desrespeitar) Art. 212 do código penal (CP) brasileiro diz que (vilipendiar cadáver ou suas cinzas: pena de detenção de um a três anos, e multa). Em relato a polícia afirmou que a mulher tentou realizar um empréstimo tentando simular a assinatura, porém o idoso cadeirante já havia entrado na agência morto.

Outra artimanha que foi de grande repercussão, sendo utilizada até os dias de hoje é o famoso chupa cabra, um aparelho que é usado pelos golpista e que são instalados em caixas eletrônico para reter os cartões das vítimas, após ser inserido na máquina, como se não bastasse a frieza com que essas pessoas agem para se beneficiam de suas manobras para obter vantagem, foram relatados por clientes de um banco na zona oeste do Rio de Janeiro, segundo noticia que foi divulgada conforme o (G1, 2025), que foram alvo dessas quadrilhas, relataram que além de ter seu cartão preso, também foi utilizado adesivos falsos que foi colado no caixa eletrônico, simulando um número telefônico de atendimento do Banco do Brasil, fazendo com que a pessoa após a frustação de ter seu cartão preso, não havendo outro recurso ou suporte no momento do desespero, e fazendo com que a vítima utilize o número disponível pelos golpistas, que ao entrar em contato se passam por atendentes do próprio banco, conseguem reter informações sigilosas como pedir a

senha do cartão, e consequentemente realizando operações sem que o proprietário do cartão tenha nenhum conhecimento.

Outro aspecto de artificio é a publicidade enganosa no qual alguém ou até mesmo instituição financeira pode se utilizar de alguma situação ou falta de informação para atrair vítimas para se obter benefício por divulgação falsa ou enganosa como discorre o Art. 37. Do Código de Defesa do Consumidor (CDC):

> § 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

Um exemplo dessa prática, que foi utilizada não por uma pessoa, mas sim por várias instituições como o Banco do Brasil, Itaú, Bradesco, Santander contanto com o apoio da Fundação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) ao levar milhares de pessoas ao superendividamento, em um momento de desespero, com muitos perdendo os empregos, o que causou um impacto nas suas vidas financeiras, por causa da COVID-19, varias empresas fecharam, porém as dívidas de financiamentos e empréstimos continuaram aumentando, pois, a renda um dia existiu, não tinha mais.

Em meio a todo o cenário de pandemia, no ano de 2020 essas instituições financeiras acima citadas aproveitando-se da situação vulnerabilidade financeira e insegurança publicaram a chamada prorrogação das dívidas dos consumidores oferecendo um prazo de 60 dias, mas na verdade a proposta anunciada era uma renegociação, que acabou causando o aumento do debito, pois como se tratava de uma renegociação havia junto os juros e encargos, como se não bastasse a dívida que já era impossível de pagar devido a alta taxa de desemprego gerada pelo momento caótico. A instituição bancária pode tanto participar do golpe como ser responsável por ter proporcionado os meios para que outro o pratique e, a partir disso, gere prejuízos consideráveis às relações de consumo e aos fluxos do mercado.

É dever e obrigação das instituições financeiras, arcar com prejuízos que possam causar aos usuários de seus serviços, dessa forma cumprindo com a sua função social que de fato gera um ato de boa-fé, mantendo seu compromisso de respeito com os direitos das pessoas como demonstra a jurisprudência nacional, responsabilizando-se a atividade de risco. Desta forma, a Juíza Marilia de Avila e Silva Sampaio, debate essa temática em seu artigo “Responsabilidade Civil das Instituições

financeiras nas fraudes eletrônicas”, nos seguintes termos:

> No caso das instituições bancárias, o processo de digitalização dos serviços foi ostensivamente incentivado pelos próprios bancos, levando até mesmo os clientes mais refratários ao uso de tecnologia, a usar meios digitais de realização de suas transações. A tendência é o investimento cada vez maior em tecnologia a fim de propiciar uma experiência melhor e mais personalizada aos seus clientes. Todavia, à instituição financeira não cabe apenas melhorar o serviço e a tecnologia envolta nas operações digitais, mas também, conferir segurança e legitimidade a essas operações, com a finalidade de evitar prejuízos aos consumidores. Atividade desenvolvida pelas instituições bancárias é naturalmente de risco, pois envolve disponibilidade e liquidez de recursos financeiros, tendo a possibilidade de causar danos a outras pessoas. Por isso, às instituições bancárias se aplica a responsabilidade civil objetiva, em virtude do risco da atividade exercida. O risco da atividade está intimamente atrelado ao que a literatura conceitua como fortuito interno, ou seja, ligado à atividade, cujo risco de dano, ainda que imprevisível ou mesmo inevitável, está jungido à atividade desenvolvida pelo ofensor. No dizer de Rosenvald, Chaves e Braga Neto, "dano, por assim dizer, participa dos riscos do negócio". "(...) Quem usufrui, habitualmente, dos bônus de determinada atividade deve responder pelos riscos que ela causar, ainda que sem culpa.

Nesse sentido, é importante destacar que, no que se refere ás pessoas idosas, as instituições devem se adequar e adaptar a suas necessidades exigidas pelo Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), que qualifica a relação bancária como relação de consumo em muitos casos para que assim possa garantir uma melhor segurança, pois são pessoas que necessitam de uma atenção quando se trata de transações bancarias já que o número de fraudes por exemplo, cresce cada vez mais por causa de terceiros que inclusive se aproveita da capacidade de discernimento reduzida desse público idoso para se beneficiar dentro das próprias instituições tão pouco por meios eletrônicos, é de se destacar que quando ocorre qualquer tipo de falha a responsabilidade dever ser inclusive criminal.

3.3 O CONSUMIDOR IDOSO DIANTE DO *MODUS OPERANTI* ARTIFÍCIOS ENGANOSOS NA “NOVA ERA DA INFORMAÇÃO: A DISSÍDIA DO PRESTADOR DE SERVIÇOS BANCÁRIOS COMO INTESIFICADOR

O consumidor idoso ou não, precisa lidar com a digitalização de serviços essenciais tais como os bancários que hoje são oferecidos de modo híbrido. Conforme o Estatuto do idoso (Lei nº 10.741/2003), dispõe em seu art. 96 que, cosntitui crime quaquer forma de discriminar a pessoa idosa, incluindo o impedimento ou dificultando

o seu acesso a operações bancárias. Essa proteção estabelece diretrizes fazendo com que os idosos tenha tratamento em igualdade, garantindo assim a sua autonomia e dignidade para com suas necessidades de exercer sua cidadania como qualquer outro cidadão.

É importante frisar que os idosos encontram vários obstáculos quando o assunto é lhe dar com instituições bancárias por consequência da falta de informação e no atual cenário da tecnologia. O Procon de Juiz de Fora realizou uma pesquisa, e nela foi observado que as reclamações advinham de problemas para acessar aplicativos além de grandes filas, atendimentos demorados, admissão de produtos sem o seu consentimento e encaminhamento desmoderado para os canais virtuais (Faria, 2022).

São práticas que vão em desacordo com os direitos do idoso, e que ferem as normas instituídas para com as instituições financeiras e proteção do consumidor de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990) art.39, inciso V: “é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas”.

No mais essa norma tem o objetivo de proteção do consumidor em relações bancárias na garantia de seus direitos, sendo tratados com respeito e igualdade. Além disso, essa fragilidade da pessoa idosa em relações jurídicas bancárias já vem sendo discutida e reconhecida pela doutrina e jurisprudência.

> Nas relações de consumo, a vulnerabilidade do consumidor é presumida, ao passo que quando se trata de relação com idosos, ela ainda é agravada. A vulnerabilidade do consumidor idoso é muito mais grave, uma vez que a idade avançada traz consigo a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que tornam o indivíduo mais suscetível a práticas abusivas e até mesmo a fraudes (Barreto, 2017, n.p.)

É importante destacar que diante da fragilidade cognitiva da pessoa idosa é de grande importância que as instituições bancárias adotem medidas que façam com que essa população mais frágil tenha seus direitos preservados, assegurando que possam ter acesso tanto no meio presencial como no virtual uma informação mais precisa, respeitando as vontades e direito dos consumidores.

Com o intuito de prejudicar pessoas, mas principalmente aquela que tem uma certa dificuldade de aprender ou baixo desenvolvimento no contexto do uso da tecnologia como sendo as pessoas idosos, tem-se os artifícios que são utilizados pelos golpistas para facilitar o acesso a dados sigilosos ou induzir a vítima ao erro, e

assim se beneficiando através do uso de (golpes cibernéticos).

O que demonstra a facilidade com que pessoas se aproveitam da fragilidade de segurança da informação para práticas ilícitas conforme Jesus e Milagres(2016) que assim entendem, os crimes no ambiente virtual se constituem com fatos realizados por intermédio da tecnologia ou por meio da informática em geral.

No que tange essas definições no contexto de Garcia (2016), o que tem com relação a essas práticas em comum é o acesso a aparelhos técnicos sendo utilizado indevidamente por sujeitos ou organizações com um conhecimento mais avançado na respectiva área de tecnologia, em suma o ambiente virtual.

No ano de 2024, um maior quantitativo populacional sofreu fraudes, conforme o (Serasa) destacou, que 54,2% das pessoas relataram ter sido vítimas dessas fraudes, causando dispêndios (prejuízos) financeiros. Ademais 16% dos ataques são acometidos por *phishing* após falha na segurança, causando um prejuízo médio de R$ 7,75 milhões em cada violação cometida, segundo informações (Sociedade Brasileira de Computação).

Além do mais, nesse cenário de tecnologias avançadas, vem surgindo outros tipos de programas ou os conhecidos como hackers, que se apropriam dessas ferramentas para cometer crimes, como invasões de contas bancárias, criar sites falsos, propagandas enganosas, ate mesmo usando imagem de familiares para se beneficiar de suas artimanhas.

Nesse sentido os golpistas são pessoas que se apoderam de manobras com o apoio de ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela internet para facilitar o acesso a informações de forma minuciosa e criminosa como dispõe o Art.12 do CDC.

Conforme é demonstrado pelo Código de Defesa do Consumidor, é previsto a responsabilidade objetiva do próprio fornecedor, ou seja, aquele que presta o serviço, assim com o que disponibiliza também responde o fornecedor, independentemente da culpa.

É importante destacar para afins que, independentemente da situação de serviços prestados presencialmente ou de forma online, é de inteira responsabilidade da instituição a exemplo da (Instituição Bancária), conforme prevê o CDC e o artigo 927 do Código Civil em seu parágrafo único reforça a obrigação de reparar o dano causado pelo prestador de serviço que independe da culpa.

Conforme discorre Rui Stoco, 2014, p. 185:

> A teoria do risco criado é aquela na qual o agente responde em razão do risco ou perigo que a atividade exercida apresenta, ou seja, aquele que, em razão de sua atividade ou profissão cria um perigo ou expõe alguém ao risco de dano. Nesta teoria a responsabilidade não está conectada a um proveito ou lucro, mas apenas à consequência da atividade em geral, de sorte que a ideia do risco passa a conectar-se a qualquer atividade humana que seja potencialmente danosa para outros, como na previsão do art. 927 do CC.

O artigo anterior reforça que qualquer ato ou atividade que possa causar um risco ou lesão a outrem, que venha a ferir os direitos resguardados pela norma jurídica, o autor está abrigado a reparar o dano independentemente da culpa. Dessa forma o Código Penal Brasileiro com o ato de punir penalmente acrescenta em seu artigo 18 incisos I, o crime doloso quando o agente quis o resultado ou assumiu o risco de produzi-lo e o inciso II da mesma lei discorre sobre o crime culposo quando parte da negligência, imperícia ou imprudência do agente que da causa ao resultado.

4 PORMENORES DAS NORMAS DE CONTENÇÃO DOS DANOS À PESSOA IDOSA NO CENÁRIO DIGITAL: A DINÂMICA DAS *FINTECHS* E SEU TRATAMENTO JURÍDICO FRENTE ÀS VIOLAÇÕES DE SEGURANÇA BANCÁRIA DO CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL

O presente capítulo tem como escopo estabelecer a análise da efetividade das normas que compõem o ordenamento jurídico brasileiro para a promoção da proteção da pessoa no ambiente digitalmente integrado por empresas digitais do setor bancário, as Fintechs. Aborda-se as lacunas existentes no ordenamento jurídico no arcabouço do sistema de proteção brasileiro, como o Código de Defesa do Consumidor, Estatuto da Pessoa Idosa, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Marco Civil da Internete que está enquadrado na norma jurídica assim como as Statups nesse novo cenário envolvendo os riscos trazidos pelas novas tecnologias.

Em seguida, será examinado as principais formas de violação bancária com relação ao ambiente virtual, e com relevância ao público mais vulnerável em especial a pessoa idosa, que se torna o alvo mais afetado pelos golpes em decorrência desse novo sistema tornando-os hipervulneraveis.

As fintechs são startups(empresas), que tem como foco em disponibilizar ao mercado financeiro serviços, utilizando de tecnologias digitais de modo mais ágil, dos mais diversos tipos, como compras online em lojas virtuais, até os serviços bancários oferecidos, pagamentos digitais, empréstimos assim como antecipação de créditos. No ambiente bancário digital, essa mudança se tornou popularmente conhecida como *financial Tecnology*, vulgarizando com a abreviatura *fintech*. Propositadamente essa palavra é qualificada para caracterizar startups especializadas no setor de serviços financeiros (Bazzanella, 2018).

Com o avanço da tecnologia, essas empresas foi se desmembrando, e consequentemente se adaptando para com as demandas exigentes que antes era no modo físico, e passando agora para o digital, buscando assim atender as demandas dos contratantes com os consumidores de uma forma mais rápida e simplificada, diferentemente dos serviços que anteriormente era disponibilizado por instituições financeiras e bancos físicos.

Além disso, as fintechs também são responsáveis por atender os mais variados tipos de públicos, tanto pessoas físicas como jurídicas, atuando como

resolvedores de problemas de contabilidade, compõem também a tecnologia como a inteligência virtual que se destaca nos dias de hoje. Com a chegada das *fintechs*, no que tange as modificações digitais e o nascimento de um novo paradigma de negócio, também favoreceram para um melhor desempenho e democratização do setor financeiro, o que possibilitou a criação de inovações na entrega de serviços e produtos (Fhilippon, 2016).

É importante destacar que para as empresas que utilizam da tecnologia fintechs, atuarem no Brasil, devem estar em conformidade com a regulamentação do Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários, que são instituições com autoridade para a regulamentação desses serviços.

Por fim, este capitulo não tem a finalidade de esgotar o tema e sua abordagem, mas sublinhar aspectos essenciais da discussão sobre a Pessoa Idosa no ambiente digital, como também a análise dos aspectos essenciais necessários dessa problemática na contemporaneidade, com a contribuição de soluções mais eficazes e o aperfeiçoamento do debate jurídico.

4.1 A EMERGÊNCIA DAS *FINTECHS* NO PARADIGMA DA DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

Com o surgimento das fintechs houve uma mudança significativa no mundo das tecnologias e com o processo de digitalização dos serviços bancários, caracterizada pela tecnologia incorporada nesse novo paradigma o que torna os serviços mais ágeis, eficientes e mais acessíveis. Essas empresas agem buscando ampliar e intensificar a inclusão financeira, incentivando a inovação para com os bancos tradicionais. Segundo Alves (2013), as inovações são alterações que tem o potencial de ser utilizadas na atividade econômica e replicadas no mercado financeiro. Destaca-se nesse sentido, que criação e evolução são conceitos distintos, em que a primeira se manifesta de forma restrita ou abstrata no que conserne a casos isolados, e a segunda qualifica-se pela efetiva aplicação pratica e difusão desses avanços tecnologicos na sociedade.

Na metade do século XX, o ambiente bancário sofreu um transformações no qual as estruturas se organizam em virtude de um molde revolucionário transmitindo maior agilidade e automatização, evidenciado por atividades e serviços manuseados através de sistemas eletrônicos (Dintrans; Anand; Ponnuveetil; Dash; Ray, 2017).

Apesar dessa inovação no setor bancário, alguns bancos ainda encontram dificuldade para se adaptar a nova forma, portando ainda existe aqueles que funcionam na modalidade presencial o que causa a decadência na garantia funcional e conectiva ao seus clientes.

A transformação ganhou espaço quando ficou evidente a necessidade de um sistema mais rápido e pratico, o que facilitou a intermediação entre clientes e bancos, mesmo com dificuldades para a adaptação tanto do próprio sistema bancário quanto dos clientes que utilizam os serviços, foi uma inovação bem aceita por ambos os lados entre cliente e fornecedor de serviços por oferecer uma maior praticidade e acessibilidade.

4.2 A DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS E SUA COMPULSORIEDADE DIANTE DA PREVISÃO CONSTITUCIONAL DO ARTIGO 218

Essa digitalização de serviços bancários, é inserido no viés mais amplo da economia e transformação tecnológica, quando o assunto é sociedade da informação. Esse processo no Brasil não é limitado apenas a iniciativas do mercado, como também encontra respaldo normativo na Constituição Federal Brasil de 1988, especificadamente no artigo 218, que determina ao Estado o dever de propiciar o desenvolvimento científico, tecnológico e a inovação. Como descrito na Emenda Constitucional nº 85, de 2015, Capítulo IV:

> Art. 218. O Estado promoverá e incentivará o desenvolvimento científico, a pesquisa, a capacitação científica e tecnológica e a inovação
>
> § 1º A pesquisa científica básica receberá tratamento prioritário do Estado, tendo em vista o bem público e o progresso das ciências.
>
> § 1º A pesquisa científica básica e tecnológica receberá tratamento prioritário do Estado, tendo em vista o bem público e o progresso da ciência, tecnologia e inovação.
>
> § 2º A pesquisa tecnológica voltar-se-á preponderantemente para a solução dos problemas brasileiros e para o desenvolvimento do sistema produtivo nacional e regional.
>
> § 3º O Estado apoiará a formação de recursos humanos nas áreas de ciência, pesquisa e tecnologia, e concederá aos que delas se ocupem meios e condições especiais de trabalho.
>
> § 3º O Estado apoiará a formação de recursos humanos nas áreas de ciência, pesquisa, tecnologia e inovação, inclusive por meio do apoio às atividades de extensão tecnológica, e concederá aos que delas se ocupem meios e condições especiais de trabalho.

> § 4º A lei apoiará e estimulará as empresas que invistam em pesquisa, criação de tecnologia adequada ao País, formação e aperfeiçoamento de seus recursos humanos e que pratiquem sistemas de remuneração que assegurem ao empregado, desvinculada do salário, participação nos ganhos econômicos resultantes da produtividade de seu trabalho.
>
> § 5º É facultado aos Estados e ao Distrito Federal vincular parcela de sua receita orçamentária a entidades públicas de fomento ao ensino e à pesquisa científica e tecnológica.
>
> § 6º O Estado, na execução das atividades previstas no caput, estimulará a articulação entre entes, tanto públicos quanto privados, nas diversas esferas de governo.
>
> § 7º O Estado promoverá e incentivará a atuação no exterior das instituições públicas de ciência, tecnologia e inovação, com vistas à execução das atividades previstas no caput.

O artigo citado anteriormente, demonstra que a Constituição Federal do Brasil de 1988 após essa emenda Constitucional, prevê a necessidade de uma adaptação social mais segura de forma mais relevante para os novos desafios da atualidade, nesse sentido, deixa claro que deve haver o incentivo ao desenvolvimento científico a pesquisa, a capacitação tecnológica e a inovação, pois essas áreas são fundamentais para o desenvolvimento nacional.

Nessa ocasião desse dispositivo, é nítido a preferência que ele se refere, sendo a pesquisa que é apontada para o interesse público, aos vastos problemas econômicos do país e não menos importante os problemas sociais, assim como também incentivar a articulação das instituições públicas e privadas para uma qualificação prioritária de recursos humanos especializados, tendo como objetivo o fortalecimento do sistema nacional de ciência, inovação e tecnologia.

Para seguir o mesmo sentido de utilidade nos serviços digitais, foi implementado pelas instituições outros serviços essenciais como transferências de pagamentos e consultas que antes era de forma presencial e agora passando a ser realizadas de forma automatizada no ambiente digital adotado, caso em que se reflete a migração dessas atividades eletrônicas para acelerar o processamento intrínseco e ao mesmo tempo, aperfeiçoar se seus serviços.

4.3 AS *STARTUPS BANCÁRIAS* COMO PERCURSORAS DA INOVAÇÃO NO SETOR BANCÁRIO E SEUS DESAFIOS ESTRUTURAIS

Startups são empresas que manifestam seus serviços de forma prática e rápida, para que tenha um resultado satisfatório, com menor custo proporcionando mais agilidade dos seus produtos e serviços oferecidos fazendo com que obtenha dessa forma um crescimento exponencial. O conceito dado pela Associação Brasileira de Startups (ABSTARTUPS), é um momento pelo qual a empresa busca o escalonamento de seu produto que está baseado na tecnologia inovadora.

O conceito de (Yuri Gitahy), conselheiro e instituidor da Associação Brasileira de Startups, é um aglomerado de pessoas em busca de referências de negociações recorrente trabalhando em situações de remotas improbabilidades.

Já as fintechs são as startups que está no setor do mercado financeiro, ter um cartão de credito e utilizar ele de modo virtual sem precisar o cartão físico, ou ate mesmo sem precisar de uma conta corrente, não pagar anuidade, pois algumas empresas de cartão necessita que seja paga caso passe um período sem utilizar o cartão, as compras são feitas no modo online, possibilita gerenciar as finanças pessoais sem precisar sair de casa, além de outras várias atividades que são facilitadas nos dias atuais no setor financeiro e que são possíveis, com essa modalidade facilitada por meio das fintechs, isso tudo com um simples aplicativo carregado em seus smartfones.

Segundo o Marco Legal das Startups elencado na (Lei Complementar n°182/2021) demonstra em seu conceito, as medidas e princípios adotados para a sua funcionalidade no setor administrativo, quanto a sua atuação, fomentando os investimentos nos startups nos Estados, Municípios, Distrito Federal e União, devendo obedecer a diretrizes estabelecidas para atuar no ambiente financeiro Brasileiro.

4.4 AS *FINTECHS* COMO DESDOBRAMENTOS DAS *STARUPS* BANCÁRIAS NO BRASIL

As fintechs são empresas que utilizam o avanço da tecnologia para oferecer seus serviços no ambiente digital, ou seja, ela atua como startups financeiras, como por exemplo a utilização de inteligências artificiais e dados armazenados em nuvem. Apartir disso as fintechs podem atuar dos mais variados modos, desde pagamentos até investimentos financeiros.

Segundo dados publicado no site (Contaazul), cujo o co-fundador que se

chama (Vinicius Roveda), no qual sua empresa atua a mais de 20 anos e foi pioneira das fintechs, foi listado 9 principais atuantes no Brasil, entre elas estão, (Nubank) primeiro lugar, uma das maiores fintechs, que atua com o mais completo sistema de banco digital, em seguida a Picpay, sendo uma carteira digital das mais conhecidas no mercado financeiro, oferecendo vários serviços incluindo transações bancarias, em seguida a Stone que se destaca com suas variadas formas de pagamentos utilizada geralmente por micro e pequenas empresas, também tem a Creditas que se destaca no oferecimento de empréstimos com garantia, a Neon com a facilidade e transparência dos serviços prestados, PagSeguro bem conhecido por oferecer maquininhas além de cartão e serviços financeiros, XP Investimentos, uma modalidade que possibilitou o acesso que antes era exclusivo de grandes investidores, agora abrindo essa possibilidade para todo o brasil, em seguida o Mercado Pago uma fintech bem conhecida no ramo financeiro digital relacionada ao Mercado Livre, que entrega um leque de serviços financeiro desde créditos, pagamentos digitais até comercio físico.

Como citados anteriormente, são exemplos de Fintechs que estão atuando no Brasil no ambiente digital, buscando disponibilizar nos seus serviços, assim como a facilidade de acesso ao bancos digitais a seus usuários por meio de aplicativos sem a necessidade de sair do conforto da sua casa para ter acesso a essas utilidades do dia a dia.

4.5 AS LACUNAS NORMATIVAS DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO DIANTE DA PROLIFERAÇÃO DO MODELO DAS *FINTECHS*

O avanço no cenário da digitalização ocasionou um impacto na economia, abrindo brechas para o avanço das fintechs, empresas que unem a tecnologia com serviços financeiros de forma mais rápida e que conseguem alcançar o número mais alto de pessoas através do uso de aparelhos moveis, proporcionando uma facilidade para o usuário desses dispositivos terem uma maior comodidade e sem burocracias (UOL, 2025).

Após do avanço tecnológico, tornou-se desnecessário o deslocamento de pessoas até as agencias para realizar certos tipos de serviços bancário, que antes era obrigatório presencialmente, como por exemplo pedir um simples extrato da conta, além de pagar taxas administrativas para o próprio banco por usar seus serviços, após

o século 21 isso mudou com a chegada das (Fintechs), possibilitou o acesso a tais atividades sem sair de casa e sem pagar nenhuma taxa, dessa maneira, abrindo espaço para a expansão das fintechs no mercado (UOL, 2025).

Com a gradativa transformação digital, houve a evolução dos bancos tradicionais revolucionando consideravelmente em relação ao âmbito financeiro nos últimos tempos. Tal processo é formado com auxilio da implementação de tecnologias digitais acrescentadas em seu sistema bancário operacional comum, transformando o padrão de interação com seus clientes que era utilizado anteriormente, até mesmo as técnicas de procedimento interno.

Os bancos tiveram que se adaptar aos modelos digitais em busca de se igualar com as fintechs inovadora, houve uma drastica mudança nesse sentido passando a oferecer serviços de forma digital tornando uma nova e significativa realidade do momento (Arslan;Stahl;Veloso,2018).

Com a ampla mudança que ocorreu dessa nova era, surgiram as inovações tendo como uma das principais a: Internet Banking e Mobile Banking: no qual o vasto tipo de serviços passaram a ser ofertados no formato online, fazendo com que os clientes tenham acesso a transferências bancarias, pagamento de conta alem dos mais variados serviços a sua disposição tudo isso sem sair de casa (PHILIPPON, 2019).

4.6 AS LACUNAS NORMATIVAS E SEUS IMPACTOS NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

No novo cenário da tecnologia, surge as lacunas enfrentadas pelo ordenamento jurídico para a proteção e segurança das pessoas que precisam utilizar os serviços de forma digital, em especifico as transações digitais, que são administradas por fintechs que vem ganhando espaço no trajeto econômico. Nesse sentido, com o rápido avanço dessa inovação vem a urgente necessidade de medidas para prevenir as irregularidades que possa acontecer por falhas de segurança e por motivos da dificuldade de monitoramento dessas operações.

Com o objetivo de acompanhar essa evolução do mercado tecnológico o Banco Central do Brasil (BCB) vem se inteirando em regular de forma recorrente como exemplo, a Resoluções n° 80 a 96/2021, dispondo as regras para a atividade das fintechs na relação de crédito e pagamento para que sejam reconhecidas integrantes

legais do Sistema Financeiro Nacional.

Nesse contexto Cezar Roberto Bitencourt (2022, p. 145) discorre:

> O conceito de patrimônio não pode mais ser entendido apenas sob a ótica material. A sociedade da informação impõe o reconhecimento de bens imateriais como expressão de riqueza, cuja violação produz efeitos tão graves quanto a subtração de bens corpóreos

Nesse sentido, fica evidente que os crimes que ocorriam na forma tradicional, no qual envolviam objetos subtraídos por terceiros, agora com a gradativa evolução tecnológica, abriu-se outras possibilidades para que criminosos se apoderem de novas formas e possibilidades para produzir seus feitos, e como consequência um maior dano a vítima.

4.7 LACUNAS NORMATIVAS NO CONTEXTO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Com a solidificação dos bancos digitais, e o aumento das transações digitais, tornou possível o crime contra o patrimônio, envolvendo ações cibernéticas que cresce rapidamente, com isso o ordenamento jurídico brasileiro tem mostrado uma dificuldade em soluções para disponibilizar no vasto leque de novos crimes. Nesse sentido, a publicação da Lei n° 14/155 de 27 de maio de 2021, quando surgiu foi uma largada no combate ao crime digital, ao ser inserido no Código Penal (CP) e Código de Processo Penal (CPP). Porém mesmo sendo reconhecida e ter seu devido valor normativo, a citada lei ainda enfrenta lacunas que acaba tonando possível o comprometimento da repressão efetiva, por encontrar obstáculos jurídicos quanto aos crimes digitais, principalmente no que concerne os crimes de fraudes e furto praticados no ambiente bancários virtual.

Contudo a lei citada no paragrafo anterior, modificou o que dispõe nos artigos 154-A, para furtos qualificados, artigo 155 para estelionato e artigo 171 para crimes que envolve dados fornecidos pela vítima ou uso de utensílio eletrônico, dessa forma reforçando o agravamento das penas com relação a crimes de invasão de aparelho informático. Apesar da alteração nessas normas, com o intuito de flagrar os efeitos dessas novas modalidades de crime, não foi o suficiente para garantia da efetividade pratica dessas disposições legais.

De modo como observa Sanches (2024, p. 60), em sua obra:

> A introdução de qualificadoras para crimes tradicionais como furto e estelionato, quando cometidos por meio eletrônico, representa um esforço legislativo de adaptação, mas que não é suficiente se não houver uma redefinição do próprio conceito de ‘bem jurídico’ e uma definição precisa dos novos tipos de crimes.

Sanches mostra que não é o fato da simples modificação na norma, acrescentando qualificadoras que vai fazer com surta o efeito esperado, mas deve haver a necessário de rever o sentido de patrimônio e de coisa móvel na condição de ambiente virtual.

4.8 LACUNAS NORMATIVAS NO CONTEXTO DA PROMOÇÃO DE ACESSO À SERVIÇOS BANCÁRIOS AOS SUJEITOS HIPERVULNERÁVEIS

A publicação da Lei n°15.211 de 17 de setembro de 2025 (Eca Digital), inserida no ordenamento jurídico brasileiro, trouxe consigo um grande avanço no sistema normativo de segurança digital, com o objetivo de proteger as crianças e adolescente visto que esse grupo que integra o cenário digital atual acabam sendo alvo de fraudes acometidas por inteligências virtuais que os tornan vulneráveis, por isso o próprio o Artigo 1° da mencionada lei e seus incisos discorre que:

> Esta Lei dispõe sobre a proteção de crianças e de adolescentes em ambientes digitais e aplica-se a todo produto ou serviço de tecnologia da informação direcionado a crianças e a adolescentes no País ou de acesso provável por eles, independentemente de sua localização, desenvolvimento, fabricação, oferta, comercialização e operação.
>
> Parágrafo único. Para os fins desta Lei, considera-se acesso provável por crianças e adolescentes as seguintes situações:
>
> I – Suficiente probabilidade de uso e atratividade do produto ou serviço de tecnologia da informação por crianças e adolescentes;
>
> II – Considerável facilidade ao acesso e utilização do produto ou serviço de tecnologia da informação por crianças e adolescentes; e
>
> III – significativo grau de risco à privacidade, à segurança ou ao desenvolvimento biopsicossocial de crianças e de adolescentes, especialmente no caso de produtos ou serviços que tenham por finalidade permitir a interação social e o compartilhamento de informações em larga escala entre usuários em ambiente digital.

Ademais, outro grupo que não menos importante e que cresce em escala avassaladora diante das inventivas tecnologia virtuais, deixando mais vulneráveis, devido a sua dificuldade cognitiva, a pessoa idosa, tendo em vista serem amparados pela Lei n° 10.741 de outubro de 2003, porém após essa evolução digital, foi essencial criação de outra a Lei n°13.709 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

> Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

É importante ressaltar que essa lei foi criada e implantada no nosso ordenamento jurídico com o apontamento desse grupo vulnerável já reconhecido por exemplo pelo Estatuto da Pessoa Idosa, que dispõe de deficiência de interação com a eventual problema envolvendo o meio digital o que os torna um alvo fácil, nesse sentido essas pessoas que eram consideradas vulneráveis passaram a se tornar hipervulneráveis.

5 O PAPEL DAS *FINTECHS* NA INCLUSÃO DIGITAL DA PESSOA IDOSA NO BRASIL: RISCOS E CAUTELAS DAS TRANSFORMAÇÕES NA OFERTA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

Com a evolução da tecnologia, em suma, as fintechs foi de grande importância para proporcionar as pessoas idosas a oportunidade de fazer parte desse novo modelo de serviços bancários digital, por meio de aplicativos moveis, que possibilitou um ambiente mais agradável, rápido nos seus serviços e atrativo contribuindo dessa forma com a sua inclusão no ambiente digital, tendo em vista que esse publico especifico teve um aumento considerável nesses últimos 60 anos com relação ao uso da internet como demonstra dados de uma pesquisa recente do (IBGE) Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística que subiu de 24,7% no ano de 2016, aumentando para 66,0% em 2023.

Contudo esse novo cenário além de proporcionar uma flexibilidade no quesito de atendimento digital além de outros serviços prestatos, proporcionado pelas fintechs, traz também consigo uma preocupação com relação a segurança desse público especifico por terem uma certa limitação quando se refere a tecnologia, deixando-os mais vulneráveis a fraudes e golpes levando ao conceito de pessoas hiperviulneraveis.

5.1 A PERSISTÊNCIA DA PESSOA IDOSA NO AMBINETE DIGITAL COMO DESDOBRAMENTO DO DIREITO FUNDAMENTAL À OCUPAÇÃO DE ESPAÇOS SOCIAIS

Um fato importante que ocorreu no ano de 2020 e que foi o grande impulsionador da inclusão do idoso no ambiente digital foi a covid-19, a pessoa idosa já enfrentava o isolamento social notório, e que por muitas das vezes pelos próprios familiares, esse caos de pandemia da época contribuiu para o fortalecimento dessa inclusão digital quando foi necessário utilizar de serviços em redes sociais para manter

contato.

> Para o grupo em pesquisa (idosos) foi possível perceber que o uso das tecnologias foi um importante aliado na retomada e ou adaptação das atividades do dia a dia no período de quarentena. As vídeochamadas foram os principais recursos utilizados pelos envolvidos segundo o estudo. A prática das tecnologias foi ampliada nesse período de isolamento social e as pessoas trocaram mais mensagens e resolveram muitas de suas atividades da vida diária através dos aplicativos (Velho; Herédia, 2020, p. 8).

No mais, antes desse estopim para a largada do idoso no mundo digital, o centro da atenção nesse cenário eram crianças e adolescentes como reforça o (ECA Digital) Lei nº 15.211/2025, mas com a implementação dos bancos digitais, o outro lado chamado de hipervulnerável as pessoas idosas acabaram incluindo-os diretamente nesse novo sistema de serviços, as fintechs.

5.2 A TRANSFORMAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS E O SURGIMENTO DE NOVOS OBSTÁCULOS ACESSO À PESSOA IDOSA

As agencias bancárias do brasil perderam certa de 37% dos bancos físicos, em um decorrido tempo de 10 anos, com o relevante crescimento das fintechs, causando assim a exclusão de muitos usuários dos serviços prestados por agencias físicas, que antes prestadas em agencias. No ano de 2015 cerca de 638 municípios conforme pesquisa apresentados pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese), e segundo dados apresentados pelo Banco Central, ficaram aproximadamente 6,9 milhões de pessoas desamparadas pelas agências. Esses dados mostram que mesmo antes do abalo dos sistemas digitais já ocorria o crescente fechamento dessas instituições bancárias.

Com o fechamento do agencias, após o episódio drástico no ano de 2020 pelo covid-19, e em sequência o surgimento do pix, fatores esses pelo qual, foi o pontapé maior para o encerramento desses bancos físicos chegando perto das 6.000 agencias com seus serviços presenciais encerrados. Com isso tornou realidade o incremento digital forçando a adaptação de pessoas com pouco conhecimento ou até mesmo nenhum a se adaptar a modalidades remota adotada pelos próprios bancos, que um dia foi apenas no modo presencial, e com isso os riscos que envolvem esse atual cenário.

Como discorre Julian, Presidente do Sindicato dos Brasileiros de Marilia e

Região, no interior de São Paulo;

> “Funcionários são desligados e a população é impactada. Sabemos que a tendência é digital, mas até chegar ao ponto de todas as pessoas serem digitais, é preciso dar condições de atendimento a quem não tem afinidade”.

5.3 A PESSOA IDOSA EM RISCO DIANTE DA PREDOMINÂNCIA DE *FINTECHS* NO PANORAMA FINANCEIRO BRASILEIRO

Com a facilidade de acesso a internet por pessoas de baixo conhecimento tecnológico e a propagação desse sistema digital e os serviços de forma virtual, trás os riscos inerentes ao uso desses aplicativos moveis. Como ressalta Aquino Junior (2021, p. 54), “essa nova realidade apresenta particularidades com as quais não está afeito e a complexidade da tecnologia o envolve como numa teia, ocultando-lhe aspectos que só permanecem visíveis na esfera de controle do fornecedor”.

Nesse sentido, existe uma vantagem entre prestador de serviços e o usuário, no arcabouço digital que por vez, acaba contribuindo com a execução de meios fraudulentos no campo virtual, facilitando o objetivo central de concluir a fraude com ajuda do próprio mecanismo utilizando de informações pessoais através de manipulação social de variadas formas através do aparelho celular.

Como dispôs o Instituto de Defesa de Consumidores (IDEC) foi selecionado os principais golpes envolvendo pessoas idosas, além de outros variados tipos que está sempre envolvendo esse público-alvo estão entre destaque os:

Golpe envolvendo empréstimo consignado, um dos golpes mais conhecidos, e que já foi registrado cerca de 57.824 casos registradas pelos Procons espalhados pelo pais, isso ocorreu só no ano de 2022, e sendo assim um dos mais problemáticos para desvendar ja que ocorre quando os dados dessas pessoas são divulgados indevidamente por problemas de segurança das instituições bancarias.

Golpe direto no benefício do idoso (Aposentadoria), mesmo com o dispositivo normativo do Código de Defesa do Consumidor, Estatudo do Idoso e Lei de Superendividamento, que busca a proteção do idoso nesse sentido, barrando a propagação de anúncios para este serviço para o aposentado, ainda há instituições que tentam desviar dessa regra no qual ocasiona o surgimento de novas vitimas, que

resulta em empréstimos nos seus benefícios e por muitas vezes sendo renovados automaticamente sem seu conhecimento.

Golpe envolvendo aplicativo Meu Inss, aplicativo que guarda informações pessoais do usuário, e com o acesso permite uma facilidade em realizar empréstimos sem autorização do aposentado ou pensionista, em muitos casos, a vítima só descobre a fraude quando a dívida chega à sua residência ou quando é formalmente notificada da cobrança.

Outro golpe que é de grande relevância envolve o Cartão de Credito, tendo em vista um grande número de pessoas que utilizam, nesse sentido, existe pessoas desatentas que acabam sendo acometidas por uma simples mensagem enviada ao seu dispositivo celular com um alerta de compras realizadas no seu cartão, e que muitas das vezes, vai pedir informar os dados pessoais através da mensagem, apos isso o golpistas passam a utilizar o cartão de credito.

Seguindo o mesmo sentido, outro golpe bem recorrente principalmente envolvendo pessoas idosas, é utilizando a rede social como Whatsapp, os criminosos conseguem enganar grande parte desse público usando um número falso, com imagens de parentes ou familiares, com o intuito de exigir pagamento via pix, tudo de forma online. Da mesma forma ocorre com o golpe do Falso Sequestro, em paralelo com o golpe citado anteriormente, esse golpe é famoso por utilizar a rede social para exigir pagamento em troca de um ente da família, e com a tecnologia conseguindo até mesmo simular a voz deixando mais real possível daquele ente familiar. Por fim, muita das vezes a pessoa idosa é vítima de golpes apenas por pedir ajuda a um terceiro para o manuseio do aplicativo.

Apartir desse estudo, é perceptível que são várias as opções que os golpes e fraudes podem ser aplicados em virtude da disponibilidade de tecnologias que pode facilitar para o golpista ter a possibilidade de aplicar golpes e fraudes, principalmente quando envolve um público mais vulnerável que são as pessoas idosas.

5.4 A RESPONSABILIDADE DAS *FINTECHS* E OS ACAUTELAMENTOS NECESSÁRIOS À PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA NO AMBIENTE BANCÁRIO DIGITALMENTE INTEGRADO

A implementação de plataformas digitais no comercio eletrônico, que atuam como mediador entre fornecedor e consumidor mudou significativamente as relações

bancárias, tais como redes sociais, plataformas digitais de entrega e bancos digitais, com isso acabou aproximando o fornecedor e consumido de forma mais fácil e acessível, dessa forma facilitando o acesso dos usuários, assim como proporcionando uma maior facilidade de acesso para criminosos cometer fraude.

Assim o Marco Civil da Internet (Lei n° 12.965 de Abril de 2014) em seu artigo 1° estabelece as regras de atuação para o uso da internet no território nacional, garantindo direitos, deveres e diretrizes para a sua atuação, do mesmo modo o artigo 3° da mesma lei, assegura a proteção a ´privacidade e dados pessoais.

Apesar de demonstrar nesse artigo citado a proteção de dados pessoais do usuário, a garantia da segurança e funcionalidade da rede, ao mesmo tempo as plataformas declaram não deter responsabilidade direta por fraudes executadas por terceiros, dito isso a omissão de não acolher medidas pertinentes para prevenção, contribui para a existência e falhas no serviço. O entendimento jurisprudencial do STJ em sua Sumula 479, reforça que a responsabilidade é objetiva nos serviços prestados por bancos, e afirma que a disponibilidade dos aplicativos que fornecem tais serviços, integram as atividades do banco, portanto, o risco integrado faz parte do empreendimento.

No mais, com o aumento da tecnologia, também cresce os golpes virtuais e consequentemente os obstáculos que as vítimas enfrentam para alcançar a reparação do dano causado, nesse sentido é importante destacar o relevante papel do advogado e o poder judiciário para garantir o direito do cidadão, além disso a proteção do direito do consumidor no ambiente da tecnologia não deve se basear apenas em jurisprudência, mas reforçar o aperfeiçoamento das normas através de políticas públicas próprias e dispositivos de precaução obrigatória.

5.5. AS *FINTECHS* E O CENÁRIO DE CRISE DOS BANCOS BRASILEIROS E OS PREJUÍZOS AO JOVEM ADULTO E À PESSOA IDOSA

Com a propagação das fintechs nas últimas décadas, trouxe também consigo um marco na exposição do setor financeiro, assegurando igualdade, expansão de acesso ao crédito e diminuição de custo. Todavia nesse cenário de amplitude das fintechs, fica evidenciado um desarranjo quanto a segurança que deveria garantir com seu funcionamento, apontando assim fragilidades estruturais, que atingem uma fração da população vulnerável, como pessoas idosas e jovens

adultos.

Nesse viés conforme aponta a reportagem da (InfoMoney) com a crise de segurança das fintechs, o Banco Central do Brasil, resolveu brecar momentaneamente a integração do pix parcelado, após a constatação de eventos que afetaram a confiança do sistema financeiro através do uso das fintechs por criminosos organizados e hackers. No mais, essa regulação pelo Banco Central do Brasil (BCB), não acontece de maneiro isolada, mas sim com a contribuição de outros fatores como o ocorrido com a instituição (Will Bank) que sofreu um desenfreado desarranjo em seu setor financeiro além de problemas operacionais, demonstrando assim a vulnerabilidade no modelo digital. Após esse episódio, escândalos e casos de liquidação, várias Fintechs no setor financeiro entraram com o pedido de recuperação judicial, demonstrando esse efeito cascata após o desmoronamento do Banco Will, e com isso levando a população usuária desses bancos digitais sofrerem com seus valores retidos no banco que eram utilizados para a manutenção mensal, conforme reportado pelo G1, com entrevista realizada com senhor Felipe Candido, que afirmou está passando por dificuldades financeira, por ficar sem acesso aos valores retidos até que fosse divulgado a lista dos liquidantes. Esse quadro tem apontado para uma precarização dos serviços bancários mesmo em um contexto de inovação trazido pela digitalização dos serviços em si, o avanço dessa tecnologia antes era esperado por todos como um grande avanço para os serviços prestados, porém demonstrou uma relevante progressão contraditória pelos motivos de insegurança o que resta mostrar, que antes era um sonho, hoje se torna pesadelo.

Dessa forma, conclui-se que os serviços bancários necessitam de uma maior atenção com a aplicabilidade das leis já existentes, a inclusão de políticas públicas na busca de medidas para promover a segurança e educação digital para resguardar a integridade desse público alvo vulnerável, assim como a criação de normas mais rigorosas com o objetivo de prevenir as práticas de crimes causados por organizações criminosas que se aproveitam dessa modalidade digital e suas fragilidades existentes no contexto da segurança prestada pelos serviços oferecidos das instituições bancarias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste estudo, permitiu constatar que a digitalização das relações de consumo e a emergencia das fintechs modificaram a estrutura do mercado financeiro que evidencia o aumento das práticas de crimes envolvendo a pessoa vulnerável em virtude de vários fatores relevantes e a falta de segurança das empresas que utilizam o serviço digital no setor financeiro.

Após a leitura dessa pesquisa, percebeu que essas práticas criminosas atingem um público mais especifico, que são as pessoas idosos, que já são reconhecidos pela norma vigente em especial o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto da Pessoa Idosa como pessoas vulneraveis. No decorrer desta pesquisa nota-se a necessidade de uma atuação em conjuntode dois agentes fundamenteias o fornecedor e o consumidor.

Considera-se que o consumidor e fornecedor nesse sentido ambos buscam um objetivo as empresas para oferecer serviços, assim como o consumidor que busca utiliza-los, sendo ambos ecenssiais para a concretização de um negócio juridico, como a venda ou a aquisição do produto desejado, com isso resta dizer a parte mais lesada financeiramente por fraudes e golpes e o consumidor, nos serviços prestados pelas bancos digitais em especifico, são os consumidores que na maiorias das vezes além dos criminosos se beneficiarem das praticas abusivas atraves dos próprios aplicativos prestadores de serviços bancário, o próprio banco acaba contribuindo de certa forma através de falhas na segurança.

A prática de crimes envolvendo o setor financeiro está atrelado a informação insuficiente dos bancos digitais criado e administrados por fintechs, ou seja a falta de transparência principalmente para o público vulnerável a pessoa idosa, que na maioria das situações tem dificuldade para a utilização de aplicativos quando apresenta uma interface de difícil compreensão, isso deixa claro que esse é o público alvo dos golpistas.

O consumidor no geral esta exposto a tais práticas abusivas, portanto, é indispensável discutir esse ponto, nesse sentido as pessoas com a idade mais avançada ficam sujeito ao agravamento da vulnerabilidade, o que os tornam ser chamado de hipervulneravel.

Com o intuito de resguardar os direitos não só do consumidor idoso como todo sujeito que seja lesado por praticas abusivas no ambiente digital controlado por empresas terceirizadas que oferecem serviço virtual, o Estado em conjunto com órgãos publicos competentes buscam promover e assegurar os direitos e a segurança do consumidor a luz do Estatudo da Pessoa Idosa que reconhece o idoso como consumidor hipervulneravel, assim como o Codigo de Defesa do Consumidor demonstra a importância de proteção com a classe mais vulnerável.

Compreede-se que a hipervulnerabilidade da pessoa idosa nesse ambiente virtual, esta relacionada diretamente a falta de educação digital, a desinformação e a diminuição cognitiva que justifica ser esse o publico alvo dos golpes assim como a deficiência de manuseio dos aparatos tecnológicos. Alem disso, o consumidor idoso deve esta no topo, as vistas do amparo legal das normas vigentes que asseguram a qualidade quanto indivíduo vulnerável da sociedade e garantir a proteção e a integridade desse publico, o cuidado e responsabilidade dos órgãos protetores na aplicação de penalidade não so contra as empresas prestadoras de serviços como também aos indivíduos de má fé que se aproveitam da fragilidade desse publico de baixo conhecimento tecnológico que se aproveitam da própria tecnologia para concretizar os crimes decorrente das brechas existentes no ambiente virtual conhecido no ditado popular como terra sem lei. Nesse sentido a partir das aplicações efetiva das normas já existentes e da aplicação de penalidades com mais rigor torna-se possivel o ambiente mais seguro para o usuário dos serviços. Dessa forma busca-se evitar a exposição do consumidor a situações que afete seu emocional, prevenindo frustações que provoque o desgaste financeiro e emocional alem de ferir sua dignidade.

REFERÊNCIAS:

ABSTARTUPS. **Tudo que você precisa saber sobre startups**. Disponível em: https://abstartups.com.br/o-que-e-uma-startup/. Acesso em: 28 mar. 2026.

ALVES, Fábia Santos. **Um estudo das startups no Brasil**. 2013. Trabalho de conclusão de curso (Graduação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

AQUINO JUNIOR, Geraldo Frazão de. A hipervulnerabilidade do consumidor de serviços financeiros digitais. In: EHRHARDT JR., Marcos; TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado (coord.). **Vulnerabilidade e sua compreensão no direito brasileiro**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021.

BARRETO, Adriana. Consumidor idoso é hipervulnerável e deve ser protegido pelo CDC, aponta especialista. **Migalhas**, São Paulo, 2017. Disponível em: https://www.migalhas.com.br/quentes/270855/consumidor-idoso-e-hipervulneravel-e-deve-ser-protegido-pelo-cdc--aponta-especialista. Acesso em: 7 mar. 2026.

BAZZANELLA, R. A. **Fintechs no Brasil**: um panorama do período pós crise de 2008 até a atualidade. [S. l.: s. n.], jul. 2018.

BIANCHINI, G. P.; MALAGOLLI, G. A. A evolução tecnológica dos serviços bancários. **Revista Interface Tecnológica**, [s. l.], v. 19, n. 2, 2022. Disponível em: https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/pt_BR/article/view/1437. Acesso em: 28 mar. 2026.

BITENCOURT, Cezar Roberto. **Tratado de direito penal**: parte especial – crimes contra o patrimônio. 22. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

BONZAN, F. **Direito do consumidor esquematizado**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2023.

BRASIL. Lei nº 7.209, de 11 de julho de 1984. Altera dispositivos do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 – Código Penal, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1980-1988/L7209.htm. Acesso em: 8 mar. 2026.

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/l8078compilado.htm. Acesso em: 10 nov. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 7 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: 18 nov. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 8 abr. 2026.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 85, de 26 de fevereiro de 2015. Altera e adiciona dispositivos na Constituição Federal para atualizar o tratamento das atividades de ciência, tecnologia e inovação. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 27 fev. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 25 nov. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.155, de 27 de maio de 2021. Torna mais graves os crimes de violação de dispositivo informático, furto e estelionato cometidos de forma eletrônica ou pela internet; e altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), e o Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código de Processo Penal). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 28 maio 2021.

BRASIL. Lei Complementar nº 182, de 1º de junho de 2021. Institui o marco legal das startups e do empreendedorismo inovador. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp182.htm. Acesso em: 25 mar. 2026.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução BCB nº 80, de 25 de março de 2021**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=80. Acesso em: 30 mar. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 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, DF: STJ, 2012. Disponível em: https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/sumulas/sumula-n-479-do-stj/1289711067. Acesso em: 8 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 15.211, de 17 de setembro de 2025. Dispõe sobre a proteção de crianças e de adolescentes em ambientes digitais. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2025/lei/L15211.htm. Acesso em: 30 mar. 2026.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Em 2023, 88,0% das pessoas com 10 anos ou mais utilizaram Internet. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41026-em-2023-87-2-das-pessoas-com-10-anos-ou-mais-utilizaram-internet. Acesso em: 31 mar. 2026.

CHRISHTI, Susanne; BARBERIS, Janos. **A revolução fintech**: o manual das startups financeiras. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019

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-fraudes-aposentadoria-de-idosa-cai-para-r-2/. Acesso em: 27 fev. 2026.

CNN BRASIL. **Grandes bancos concederam carência a R$ 235 bilhões em empréstimos**. Disponível em: https://www.cnnbrasil.com.br/economia/financas/grandes-bancos-concederam-carencia-a-r-235-bilhoes-em-emprestimos/. Acesso em: 20 abr. 2026

DEFESA COLETIVA. Por publicidade enganosa, bancos e FEBRABAN deverão devolver dinheiro para os consumidores. Disponível em: https://defesacoletiva.org.br/por-publicidade-enganosa-bancos-e-febraban-deverao-devolver-dinheiro-para-os-consumidores/. Acesso em: 8 mar. 2026.

DINTRANS, P. et al. **How digital 2.0 is driving banking's next wave of change**. [S. l.]: Cognizant, 2017.

DONEDA, Danilo. **Da proteção de dados pessoais**: a função e os limites do consentimento. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

FARIA, Gisele Zaquini Lopes et al. O atendimento nas agências bancárias: alerta para a relevância da qualidade, respeito e garantia da privacidade. **Procon de Juiz de Fora**, Juiz de Fora, 2022. Disponível em: https://www.pjf.mg.gov.br/administracao_indireta/procon/publicacoes/arquivos/artigo_idosos_filas_bancarias.pdf. Acesso em: 7 mar. 2026.

FIGUEIRA, Hector Luiz Martins; COUTO, Luciane de França. A (hiper)vulnerabilidade do consumidor idoso nos contratos eletrônicos: desafios e perspectivas. **Revista Veritas**, [s. l.], v. 5, n. 2, 2024. Disponível em: https://revistaveritas.org/index.php/veritas/article/view/138. Acesso em: 29 nov. 2025.

G1. Clientes denunciam fraude com 'chupa-cabra' em caixas eletrônicos na Zona Oeste do Rio. Disponível em: https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2025/11/26/golpe-do-chupa-cabra-em-banco.ghtml. Acesso em: 26 fev. 2026.

G1 'Horror', 'chocante', 'inacreditável': imprensa internacional repercute caso de mulher que levou idoso morto ao banco para pegar empréstimo no Rio. Disponível em: https://g1.globo.com/mundo/noticia/2024/04/17/horror-chocante-inacreditavel-imprensa-internacional-repercute-caso-de-mulher-que-levou-idoso-morto-no-banco-para-pegar-emprestimo-no-rio.ghtml. Acesso em: 4 mar. 2026.

G1. O dinheiro está todo sequestrado: o drama de clientes do Will Bank após a liquidação pelo BC. Disponível em: https://g1.globo.com/economia/noticia/2026/02/26/o-drama-de-clientes-do-will-bank-apos-a-liquidacao-pelo-bc.ghtml. Acesso em: 16 mar. 2026.

G1. Phishing: você está atento a golpes digitais? Disponível em: https://g1.globo.com/pr/parana/especial-publicitario/opus-tech/noticia/2025/06/16/phishing-voce-esta-atento-a-golpes-digitais.ghtml. Acesso em: 8 mar. 2026.

G1. Quadrilhas usam fotos de idosos para fazer empréstimo no nome deles: saiba como se proteger. Disponível em: https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2025/07/01/quadrilhas-usam-fotos-de-idosos-para-fazer-emprestimo-no-nome-deles-saiba-como-se-proteger.ghtml. Acesso em: 27 fev. 2026.

GARCIA, Plinio da Silva. **Influência do ambiente organizacional na motivação para prática de crimes cibernéticos**. 2016. 114 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016. Disponível em: https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/6946. Acesso em: 4 maio 2026.

IG ECONOMIA. Entenda o que são as fintechs e conheça as principais startups do setor no país. Disponível em: http://economia.ig.com.br/2017-05-23/startups-fintechs.html. Acesso em: 27 mar. 2026.

INFOMONEY. Crise de segurança das fintechs está por trás de atraso no Pix parcelado. 2024. Disponível em: https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/crise-de-seguranca-das-fintechs-faz-bc-frear-pix-parcelado-temporariamente/. Acesso em: 2 maio 2026.

JESUS, Damásio de; MILAGRE, José Antonio. **Manual de crimes informáticos**. São Paulo: Saraiva, 2016.

KUVASZ. **História dos caixas eletrônicos**. 2022. Disponível em: https://www.kvz.cl/pt/historia-de-los-cajeros-automaticos/. Acesso em: 26 mar. 2026.

LAWINNOVATION. Lacunas na regulação das fintechs ainda são um desafio para o mercado e para o Direito Bancário. Disponível em: https://lawinnovation.com.br/lacunas-na-regulacao-das-fintechs-ainda-sao-um-desafio-para-o-mercado-e-para-o-direito-bancario/. Acesso em: 29 mar. 2026.

LORENZETTI, R. **Comércio eletrônico**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

MARTINS, Fernando. A emancipação insuficiente da pessoa com deficiência e o risco patrimonial ao novo emancipado na sociedade de consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 25, n. 104, p. 203-255, mar./abr. 2016.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Dia Mundial do Direito do Consumidor: os avanços e desafios enfrentados para a defesa do cidadão. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-mundial-do-direito-do-consumidor-destaca-avancos-e-desafios-na-defesa-do-cidadao. Acesso em: 24 nov. 2025.

MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO. MPPE garante condenação de organização criminosa que aplicava golpes em idosos no sertão. Disponível em: https://portal.mppe.mp.br/w/mppe-garante-condena%C3%A7%C3%A3o-de-organiza%C3%A7%C3%A3o-criminosa-que-aplicava-golpes-em-idosos-no-sert%C3%A3o. Acesso em: 25 fev. 2026.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2021. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9786555593525. Acesso em: 12 nov. 2025.

PHILIPPON, Thomas. The fintech opportunity. **NBER Working Paper Series**, [s. l.], n. 22476, p. 25, 2016.

_____. **The great reversal**: how America gave up on free markets. Cambridge: Harvard University Press, 2019.

PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito digital**. 7. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

PODER JUDICIÁRIO DO MATO GROSSO. Justiça reconhece fraude em empréstimo consignado e mantém indenização a aposentado. Disponível em: https://www.tjmt.jus.br/noticias/2026/2/justica-reconhece-fraude-em-emprestimo-consignado-e-mantem-indenizacao-a-aposentado. Acesso em: 1 mar. 2026.

POLITIZE!. Marco legal das startups: um caminho para o empreendedorismo inovador. 2024. Disponível em: https://www.politize.com.br/startup/. Acesso em: 28 mar. 2026.

PWC. **Pesquisa fintechs de crédito digital 2024**. Disponível em: https://www.pwc.com.br/pt/estudos/setores-atividade/financeiro/2024/pesquisa-fintechs-de-credito-digital-2024.html. Acesso em: 28 mar. 2026. *(No original a entrada estava incorretamente precedida de "BRASIL." — PWC é empresa privada, não órgão governamental.)*

REVISTA PEGN. O que é uma fintech? Entenda o termo. [S. l.], 2025. Disponível em: https://revistapegn.globo.com/startups/noticia/2025/02/o-que-e-fintech.ghtml. Acesso em: 28 mar. 2026.

ROSA, Luiz Carlos Goiabeira; BERNARDES, Luana Ferreira; FELIX, Vinicius Cesar. Idoso como pessoa hipervulnerável na sociedade de consumo pós-moderna. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, DF, out. 2016.

ROVEDA, Vinicius. Fintechs brasileiras: 9 opções para acelerar seu negócio. **Conta Azul Blog**, [s. l.], [s. d.]. Disponível em: https://contaazul.com/blog/fintechs-brasil/. Acesso em: 24 mar. 2026.

SAMPAIO, Marília de Ávila e Silva. Responsabilidade civil das instituições financeiras nas fraudes eletrônicas. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios**, Brasília, DF, 21 set. 2023. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2023/responsabilidade-civil-das-instituicoes-financeiras-nas-fraudes-eletronicas. Acesso em: 3 mar. 2026.

SANCHES, Marcelo; SILVA, Maria. **Crimes cibernéticos e a vulnerabilidade dos sistemas bancários digitais**. São Paulo: Editora Penal, 2018.

SANTOS, Deborah Cristina Dias. **A hipervulnerabilidade do consumidor diante das possíveis práticas abusivas no mercado de consumo**. Orientadora: Karoline Lucena de Araújo. 2022. 19 f. Monografia (Bacharelado em Direito) – Centro Educacional de Ensino Superior de Patos, Patos, 2022. Disponível em: https://editora.unifip.edu.br/repositoriounifip/article/view/4566. Acesso em: 30 nov. 2025.

SERASA EXPERIAN. Tentativas de fraudes bancárias cresceram 10,4% em 2024 e poderiam gerar prejuízo de até R$ 51,6 bilhões. Disponível em: https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/prevencao-a-fraude/tentativas-de-fraudes-bancarias-cresceram-104-em-2024-e-poderiam-gerar-prejuizo-de-ate-r-516-bilhoes-revela-serasa-experian/. Acesso em: 8 mar. 2026.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS. Brasil perde 37% das agências bancárias em dez anos. Disponível em: https://contec.org.br/brasil-perde-37-das-agencias-bancarias-em-dez-anos/. Acesso em: 31 mar. 2026.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE MURIAÉ E REGIÃO. Uma breve história da digitalização dos bancos no Brasil. Disponível em: https://bancariosmuriae.org.br/2021/05/24/uma-breve-historia-da-digitalizacao-dos-bancos-no-brasil/. Acesso em: 25 mar. 2026.

SOUZA, Isabela. Transformação digital no setor bancário: tendências reais que estão mudando sua relação com o dinheiro. **Bancos Brasil**, [s. l.], 2025. Disponível em: https://bancosbrasil.com.br/blog/transformacao-digital-setor-bancario/. Acesso em: 26 mar. 2026.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 9. ed., rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

UOL. O INSS liberou R$ 12 bilhões em empréstimos consignados. 2025. Disponível em: https://tab.uol.com.br/noticias/redacao/2025/11/17/inss-liberou-em-nome-de-criancas-r-12-bilhoes-em-emprestimos-consignados.htm. Acesso em: 20 nov. 2025.

VEJA. Número de fintechs no Brasil cresceu 77% desde 2020, segundo levantamento. **Veja**, São Paulo, [2024?]. Disponível em: https://veja.abril.com.br/coluna/radar-economico/numero-de-fintechs-no-brasil-cresceu-77-desde-2020-desde-2020-segundo-levantamento/. Acesso em: 29 mar. 2026.

VELHO, Fábio Daniel; HERÉDIA, Vânia B. M. O idoso em quarentena e o impacto da tecnologia em sua vida. **Rosa dos Ventos**, [s. l.], v. 12, n. 3, p. 1-9, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.29327/coninter2020.298760. Acesso em: 31 mar. 2026.