

**II CONGRESSO INTERNACIONAL DE
DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS,
TECNOLOGIA E INTERNET**

**DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E
INTERNET II**

D598

Direito, políticas públicas, tecnologia e internet II [Recurso eletrônico on-line] organização II Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet: Faculdade de Direito de Franca – Franca;

Coordenadores: Rodrigo Vieira Costa, Maria Rafaela Junqueira Bruno Rodrigues e Daniela Serra Castilhos – Franca: Faculdade de Direito de Franca, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-021-2

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Regulação do Ciberespaço.

1. Direito Digital. 2. Tecnologia. 3. Internet. 4. Políticas Públicas de Desenvolvimento. 5. Efetividade do Direito. I. II Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet (1:2024 : Franca, SP).

CDU: 34

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET

DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET II

Apresentação

Entre os dias 27 e 30 de agosto de 2024, a Faculdade de Direito de Franca recebeu o Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet. O evento reuniu acadêmicos, profissionais, pesquisadores e estudantes, promovendo o debate interdisciplinar sobre o impacto das inovações tecnológicas no campo jurídico e nas políticas públicas. A programação envolveu Grupos de Trabalho (GTs) organizados para aprofundar temas específicos, abordando desde o acesso à justiça até as complexidades da regulação tecnológica, com ênfase na adaptação do sistema jurídico aos avanços da inteligência artificial e da automação.

O GT 6 – Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet II reuniu debates sobre temas centrais do congresso, enfatizando a interseção entre direito, políticas públicas, tecnologia e internet. Realizado de maneira on-line no dia 30 de agosto de 2024, este grupo de trabalho abordou tópicos que refletem as transformações e desafios da era digital, com foco nas implicações jurídicas e nas políticas públicas para o uso da tecnologia e da internet. As discussões deste GT oferecem uma visão aprofundada sobre como a tecnologia impacta os direitos e as regulamentações, propondo abordagens que equilibrem inovação e responsabilidade jurídica.

**CONTRATOS BANCÁRIOS DIGITAIS: ANÁLISE DOS DESAFIOS PARA A
PROTEÇÃO DA PESSOA IDOSA NO AMBIENTE VIRTUAL.**

**DIGITAL BANKING CONTRACTS: ANALYSIS OF THE CHALLENGES FOR THE
PROTECTION OF ELDERLY PEOPLE IN THE VIRTUAL ENVIRONMENT.**

**Íris pinho santana
Maria Eduarda Dimas**

Resumo

Com o avanço da tecnologia e a crescente digitalização dos serviços bancários, os contratos bancários digitais tornaram-se mais comuns. No entanto, essa migração para o ambiente virtual apresenta desafios específicos para a proteção dos direitos e interesses das pessoas idosas. Esta pesquisa analisa os desafios enfrentados por idosos nos contratos bancários digitais, abordando questões jurídicas, sociais e tecnológicas. O estudo identifica lacunas na legislação e nas políticas existentes e propõe recomendações para melhorar a proteção desse grupo vulnerável no ambiente virtual.

Palavras-chave: Desafios, Proteção, Idoso, Ambiente, Virtual

Abstract/Resumen/Résumé

With the advancement of technology and the increasing digitalization of banking services, digital banking contracts have become more common. However, this migration to the virtual environment presents specific challenges for protecting the rights and interests of older people. This research analyzes the challenges faced by elderly people in digital banking contracts, addressing legal, social and technological issues. The study identifies gaps in existing legislation and policies and proposes recommendations to improve the protection of this vulnerable group in the virtual environment.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Challenges, Protection, Elderly, Environment, Virtual

INTRODUÇÃO:

A crescente digitalização de serviços tem transformado profundamente diversos aspectos da sociedade contemporânea. No contexto bancário, essa transformação se manifesta de maneira expressiva, com a migração de operações financeiras para o ambiente virtual, dando origem aos chamados contratos bancários digitais. No entanto, essa transição para o mundo online traz consigo uma série de desafios, especialmente no que diz respeito à proteção dos direitos dos consumidores, em particular das pessoas idosas.

As pessoas idosas representam um grupo cada vez mais significativo da população em muitos países, devido ao aumento da expectativa de vida e ao envelhecimento da geração do pós-guerra. Com isso, é natural que também façam uso dos serviços bancários, incluindo transações realizadas por meio de plataformas digitais. No entanto, as características específicas desse grupo, como menor familiaridade com tecnologia e maior vulnerabilidade a fraudes e abusos, tornam-nas especialmente suscetíveis a riscos no ambiente virtual.

Nesse contexto, surge a necessidade premente de analisar os desafios enfrentados pela pessoa idosa no ambiente virtual, especialmente no que se refere aos contratos bancários digitais. Essa análise se revela crucial não apenas para proteger os direitos dos idosos, mas também para garantir a inclusão financeira e a segurança de todos os usuários do sistema bancário digital.

Os contratos bancários digitais abrangem uma ampla gama de operações, desde a abertura de contas e a realização de transferências até a contratação de empréstimos e investimentos. No entanto, a complexidade desses contratos, aliada à falta de familiaridade com as tecnologias digitais por parte de muitas pessoas idosas, pode resultar em dificuldades na compreensão dos termos e condições, aumentando o risco de exploração e abuso.

Além disso, as pessoas idosas estão sujeitas a diversas formas de fraude e golpes online, que se aproveitam de sua potencial ingenuidade ou falta de experiência com tecnologia para obter informações pessoais ou financeiras sensíveis. Esses golpes podem incluir desde phishing e malware até esquemas de investimento fraudulentos, representando uma ameaça significativa à segurança financeira e ao bem-estar das pessoas idosas.

Diante desses desafios, torna-se fundamental analisar as medidas existentes de proteção da pessoa idosa no ambiente virtual, bem como identificar lacunas e oportunidades de aprimoramento. Isso envolve não apenas a revisão da legislação e das políticas relacionadas à segurança digital, mas também o desenvolvimento de estratégias educacionais e de conscientização para capacitar as pessoas idosas a navegarem de forma segura no mundo digital.

Por meio desta pesquisa, busca-se contribuir para o entendimento mais amplo dos desafios enfrentados pela pessoa idosa no ambiente virtual, fornecendo subsídios para o desenvolvimento de políticas públicas e práticas institucionais que promovam a inclusão digital e protejam os direitos dos consumidores idosos. Ao final, espera-se que este estudo possa oferecer recomendações práticas e eficazes para mitigar os riscos e garantir uma experiência bancária digital mais segura e acessível para todos

OBJETIVOS:

Investigar os principais tipos de contratos bancários digitais e sua relevância para a pessoa idosa.

Identificar os desafios específicos enfrentados pela pessoa idosa na realização de transações bancárias online.

Analisar as questões jurídicas relacionadas à proteção dos direitos da pessoa idosa em contratos bancários digitais.

Avaliar as medidas e políticas existentes para proteger a pessoa idosa no ambiente virtual e sugerir possíveis melhorias.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Propor recomendações específicas para melhorar a segurança e a acessibilidade dos serviços bancários digitais para as pessoas idosas, considerando tanto medidas técnicas como políticas e regulamentações.

Avaliar como as características dos contratos bancários digitais, como complexidade linguística e opacidade de termos, contribuem para a vulnerabilidade das pessoas idosas a abusos e exploração.

Identificar lacunas nas políticas e práticas atuais de proteção da pessoa idosa no ambiente virtual, especialmente no que diz respeito à regulamentação e supervisão dos serviços bancários digitais.

METODOLOGIA:

Para obter os resultados necessários para a problemática apresentada neste projeto de pesquisa, será operado métodos dedutivos a fim de observar como o número de pessoas idosas que sofrem com o acesso à informação da dinâmica contratual digital bancária vem sendo cada vez maior, interferindo na vida dessas pessoas e conseqüentemente nos seus direitos.

Revisão bibliográfica: Levantamento e análise da literatura acadêmica, legislação e jurisprudência relacionadas aos contratos bancários digitais e à proteção da pessoa idosa

Estudo de caso: Investigação de casos reais de fraudes ou abusos contra pessoas idosas em contratos bancários digitais

Entrevistas: Realização de entrevistas com especialistas em direito digital, direito do consumidor e gerontologia para obter insights sobre os desafios enfrentados pela pessoa idosa

Análise documental: Avaliação de documentos fornecidos por instituições bancárias e órgãos reguladores sobre políticas e procedimentos relacionados à proteção da pessoa idosa em contratos digitais.

DESENVOLVIMENTO

A base jurídica para garantir os direitos dos idosos é fundamentada no princípio da igualdade, que se justifica pelo seguinte: “a lei deve procurar compensar juridicamente quem sofre maiores limitações para reequilibrar suas oportunidades” (MAZZILLI, p. 734).

É amplamente reconhecido que o Brasil vem passando por um processo de envelhecimento desde a década de 1960. Esse fenômeno é caracterizado por uma queda significativa na taxa de natalidade, impulsionada pelo acesso generalizado a métodos contraceptivos, e por mudanças na estrutura familiar devido à industrialização. Além disso, diversas campanhas de vacinação e prevenção de doenças também contribuíram para a redução da taxa de mortalidade (RAMOS, p. 46).

Entre 2004 e 2060, as projeções populacionais por faixa etária indicam uma queda contínua na participação da população jovem, de 27,3% para 15,3%. Ao mesmo tempo, há um aumento significativo na proporção da população idosa, que crescerá de 9,7% em

2004 para 33,7% em 2050. Isso reflete um acentuado processo de envelhecimento demográfico no Brasil (GUIMARÃES, 2016).

Portanto, ao analisarmos essa questão inicialmente, fica evidente que o Brasil tem uma parcela significativa de idosos que provavelmente não estão integrados ao mundo digital. É essencial reformular as políticas públicas direcionadas a esse grupo, de modo a atender às suas necessidades e expectativas, garantindo assim seus direitos e promovendo o pleno exercício da cidadania.

Sobre isso, esclarece Rita de Cácia (2012, p. 1-17):

As políticas públicas para as pessoas idosas devem promover a solidariedade entre gerações, ou seja, diferentes grupos da população necessitam de cuidados e atenção especial da sociedade política e civil, devido à situação de vulnerabilidade que enfrentam, mas deve ser de forma equilibrada para a implementação de políticas públicas que favoreçam uma sociedade mais justa. Não pode ser considerado um ato de assistencialismo, mas antes deve ser encarado como de solidariedade e de justiça social, além de retorno da dívida social para com a sociedade mais ampla que utilizou da capacidade de trabalho de pessoas físicas as quais hoje são integrantes dessa faixa etária.

Desta forma, a promoção da cidadania no processo de envelhecimento visa fomentar a solidariedade, um envelhecimento saudável, a manutenção e a melhoria da capacidade funcional dos idosos, além da prevenção de doenças, recuperação da saúde para aqueles que adoecem e reabilitação para os que enfrentam redução na capacidade funcional.

Isso assegura a efetivação dos direitos garantidos pela Constituição Federal de 1988 e de forma adicional, busca-se que os idosos permaneçam ativos em suas comunidades, exercendo suas atividades de maneira independente.

O Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) e a Política Nacional do Idoso (Lei 8.842/1994), regulamentada pelo Decreto no 1.948/1996, estabelecem diretrizes para os direitos sociais dos idosos, garantindo proteção integral, igualdade de oportunidades, preservação da saúde física, mental, intelectual, espiritual, social e respeito à dignidade, autonomia, integração e participação ativa na sociedade.

Especificamente no capítulo V deste Estatuto, determina que é responsabilidade do Poder Público criar oportunidades educacionais para os idosos, incluindo programas de inclusão digital e acesso às universidades na terceira idade, tanto em instituições públicas quanto privadas, veja-se:

(...)o poder público criará oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias, e material didático aos programas educacionais a ele destinados por meio de “cursos especiais para idosos” que incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna. (BRASIL, 2003).

Portanto, é essencial adotar políticas públicas que assegurem um envelhecimento saudável em condições dignas, garantindo assim o pleno exercício da cidadania.

Existem diversas razões e motivações para promover a inclusão digital na terceira idade. Contudo, é crucial uma maior presença das instituições públicas nas favelas e áreas de baixa renda, onde se concentram os segmentos mais pobres da população e isso se deve ao fato de que o desafio vai além da simples inclusão digital.

Nesse sentido, Thiago Ribeiro Franco Vilela e João Pedro Silvestrini (2018, p. 251-264) esclarecem:

Tratando-se de direito fundamental, a democratização do acesso à internet não pode ficar à mercê do setor privado que, visando em regra ao lucro, não investem em áreas de baixa densidade populacional ou de difícil acesso geográfico, como é o caso das áreas rurais. Impõe-se, que seja a questão tratada por políticas públicas, competindo ao Estado o fomento e ampliação do acesso à rede mundial de computadores pelas classes menos favorecidas.

O CONTATO DOS IDOSOS NOS AMBIENTES TECNOLÓGICOS

O envolvimento ativo de idosos em ambientes tecnológicos pode desempenhar um papel crucial na melhoria da saúde e da qualidade de vida dessas pessoas.

A internet e suas diversas ferramentas permitem que os idosos continuem aprendendo e exercitando suas mentes por meio dos conteúdos disponíveis online, evitando o isolamento e a solidão.

Possibilitam o fortalecimento e a ampliação da rede de comunicação com outras pessoas, oferecem entretenimento, promovem a participação no cenário político, cultural e social, e permitem que permaneçam atualizados sobre os acontecimentos globais (MUÑOZ, BARBERO, p. 37-46).

Afinal, revela-se que o ensino de informática para a terceira idade é o fio condutor para a reinserção social. Neste sentido, Antoni Petrus (2003, p. 89) afirma:

É evidente que a educação social deve ter na inclusão, na igualdade e na participação social seus principais referenciais. Participação que, implica certa dificuldade para as pessoas idosas, já que se integrar em uma sociedade em contínua mudança, em certos valores e conteúdo de uma sociedade global, e fazê-lo a partir de certos esquemas arraigados ao longo de toda a vida, é sempre educativamente complicado.

Portanto, a educação voltada para a inclusão digital precisa considerar o perfil individual dos idosos, valorizando a bagagem histórica acumulada ao longo de suas vidas e levando em conta seus limites e aspirações, a fim de promover uma alfabetização digital efetiva.

Com todos os atuais avanços na comunicação da sociedade num modo geral, o perfil do idoso e seus hábitos também mudaram. Sobre isso, Vitória Kachar destaca:

O perfil do idoso mudou muito nos últimos tempos. Tempos atrás, o idoso recolhia-se ao seu aposento e vivia o resto de sua vida dedicado aos netos e revivendo suas lembranças. Atualmente, os idosos apresentam maior vitalidade e anseiam por viver projetos futuros, por contribuir na produção e até mesmo, por intervir nas mudanças sociais e políticas.

A prevalência dessa cultura digital será benéfica para esse grupo etário somente se o processo de troca de informações ocorrer de forma cognitiva, levando em conta a interface do idoso por meio de sua linguagem e realidade. Fatores como família, ambiente social, cultura, valores, habilidades e referenciais precisam ser incorporados nessa nova cultura, que transita do ambiente físico para o digital.

Outrossim, o acesso à tecnologia da informação e comunicação para as pessoas da terceira idade será um instrumento que possibilitará uma integração social permanente e uma melhor qualidade de vida.

Países como Alemanha, Canadá e Japão possuem algumas das populações mais idosas do mundo (RISSE, 2017), mas também apresentam altos índices de desenvolvimento humano. Para enfrentar o desafio do elevado número de pessoas idosas, esses países adotaram estratégias para promover um envelhecimento ativo e saudável, incluindo a inclusão digital.

Tendo em vista todo o exposto, em novembro de 2023 a Comissão de Direitos Humanos (CDH) aprovou em votação simbólica, o projeto (PL 3.167/2023) que estabelece a inclusão digital dos idosos como estratégia prioritária da Política Nacional de Educação Digital (AGÊNCIA SENADO, 2023).

Esse projeto de lei acrescenta nos eixos de inclusão digital já previstos na Lei 14.533/2023 de Política Nacional de Educação Digital, o desenvolvimento das habilidades digitais das pessoas idosas, com o objetivo de capacitá-las para a criação de conteúdos digitais, a comunicação, o uso seguro de ferramentas tecnológicas e a resolução de problemas.

Para o relator, o projeto “é humanista, por respeitar a dignidade da pessoa idosa. É perspicaz, por antever a necessidade de inclusão digital de todos. É legal, por dar vazão a comando do Estatuto da Pessoa Idosa que já conta com vinte anos em vigor.” — Muitas das vezes essa conectividade tira do isolamento a pessoa idosa, faz ela interagir com os amigos e os parentes. Nada mais necessário, até por uma questão de saúde (AGÊNCIA SENADO, 2023).

Desta forma, é claro que entende-se a necessidade e o direito fundamental da pessoa idosa à inclusão tecnológica, não apenas por atualização social, mas também por saúde e qualidade de vida dessas pessoas que conheceram o mundo de uma forma diferente da atual.

POLÍTICAS EXISTENTES PARA PROTEGER A PESSOA IDOSA NO AMBIENTE VIRTUAL.

Para isso, cabe ao Poder Público promover novas políticas públicas, projetos sociais e até mesmo cursos práticos que alcancem o lar dessas pessoas, para a capacitação correta e segura do uso das redes e da internet em seu dia a dia.

Nesse sentido, vale ressaltar que o artigo 13º da Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), em vigor desde 1978, afirma que:

Toda pessoa tem o direito à liberdade de pensamento e de expressão. Este direito compreende a liberdade de buscar, receber e difundir informações e ideias de toda natureza, sem consideração de fronteiras, verbalmente ou por escrito, ou em forma impressa ou artística, ou por qualquer outro processo de sua escolha. [...] Não se pode restringir o direito de expressão por vias ou meios indiretos, tais como o abuso de controles sociais ou particulares de papel de imprensa, de frequências radioelétricas ou de equipamentos e aparelhos usados na difusão de informação, nem por quaisquer outros meios destinados a obstar a comunicação e a circulação de ideias e opiniões. (ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS, 1969).

Nesse sentido, quando a pessoa idosa adentra o mundo digital com a devida proteção legal e segurança, como no uso de celulares, ela não só se torna mais independente como também adquire novos conhecimentos. A inclusão digital proporciona uma maior autonomia para realizar tarefas cotidianas, acesso a serviços e informações, e fomenta a participação ativa na sociedade. Além disso, o ambiente digital pode oferecer oportunidades de aprendizado contínuo e conexão social, combatendo o isolamento e promovendo a inclusão social. Portanto, garantir a segurança e a proteção jurídica para os idosos no meio digital é essencial para seu empoderamento e bem-estar.

CONCLUSÃO:

O estudo dos contratos bancários digitais e sua relação com a pessoa idosa é de extrema importância, dada a crescente digitalização dos serviços financeiros. Ao compreender os desafios enfrentados por essa população vulnerável, é possível desenvolver políticas e medidas mais eficazes para garantir a proteção e bem-estar dos mais vulneráveis no ambiente virtual.

Por fim, acredita-se que a presente pesquisa contribuirá com as discussões acerca da importância de se proteger o consumidor da terceira idade diante da sua hipervulnerabilidade frente aos contratos bancários digitais.

REFERÊNCIAS:

AGÊNCIA SENADO. **CDH aprova incentivo à inclusão digital de idosos.** Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2023/11/08/cdh-aprova-incentivo-a-inclusao-digital-de-idosos>. Acesso em: 13 jun. 2024. Brasil. Estatuto do idoso: lei federal nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Brasília, DF: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2004.

Código de Defesa do Consumidor – Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em 05 de junho de 2024.

FARIAS, Rosimeri Geremias; DOS SANTOS, Silvia Maria Azevedo, Influência dos determinantes do envelhecimento ativo entre idosos mais idosos, 2010, Tese do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Santa Catarina, Brasil.

GUIMARÃES, Ludmila de Vasconcelos Machado. SILVEIRA, Rogério Braga. PINHEIRO, Daniel Calbino. **As políticas públicas para os idosos no Brasil: a cidadania no envelhecimento.** Revista Diálogos Interdisciplinares. 2016. vol. 5. nº 3 – ISSN 2317-3973.

KACHAR, Vitória. **A terceira idade e a inclusão digital.** Revista O mundo da saúde. pág. 376 – 381. V. 23, n 3. Edição de Julho/setembro:2002.

MARQUES, Claudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor.** Um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico. São Paulo: RT, 2004.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 156 – 157)

MAZZILLI, Hugro Nigro. **A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses** – 25. ed. rev., ampl. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2012.

MUÑOZ, Raquel Casado; BARBERO, Fernando Lezcano; CONDE, María José Rogríguez. *Envejecimiento activo y acceso a las tecnologías: Un estudio empírico evolutivo.* Comunicar, 45, 37-46, 2015. Disponível em: <<https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=45&articulo=45-2015-04>>. Acesso em: 10 jun. 2024.

OLIVEIRA, Rita de Cássia da Silva. **Políticas públicas, educação e a pesquisa sobre o idoso no Brasil:** diferentes abordagens da temática nas teses e dissertações (de 2000 a 2009). Rio Grande do Sul: Universidade de Caxias do Sul. 2012. p. 1-17. Disponível em: www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/anpedsul/9anpedsul/paper/viewFile/1845/243. Acesso em: 11 jun. 2024.

RAMOS, Paulo Roberto Barbosa. **Curso de direito do idoso** (Série IDP) / Paulo Roberto Ramos. – São Paulo: Saraiva, 2014. p. 46.

RISSE, Lea Sandra et al. **Alemanha e Japão: uma análise sobre as políticas públicas para o envelhecimento.** In Congresso Internacional de Envelhecimento Humano – CIEH, v. 1, 2017, Maceió. Anais V CIEH. pág. 1. Disponível em: <https://editorarealize.com.br/revistas/cieh/trabalhos/TRABALHO_EV075_MD2_SA10_ID2250_23102017200853.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2024.

SIMMONS, L.W. *The Role of the Aged in Primitive Society.* New Heaven: Yale University Press, 1945.

VILELA, Thiago Ribeiro Franco. SILVESTRINI, João Pedro. **A democratização do acesso à internet no Brasil.** In: V Congresso Brasileiro de processo coletivo e cidadania: Desafios contemporâneos para a consolidação do Estado Democrático de Direito, n. 6, 2018, Ribeirão Preto. Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania. Ribeirão Preto: Universidade de Ribeirão Preto, out/2017. p. 251-264. Disponível em: <<http://revistas.unaerp.br/index.php/cbpcc/article/viewFile/1024/936>>. Acesso em: 11 jun. 2024.