

VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

EDITH MARIA BARBOSA RAMOS

JOANA STELZER

CILDO GIOLO JUNIOR

FERNANDA MARIA NEVES REBELO

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Membro Nato - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Cildo Giolo Junior; Edith Maria Barbosa Ramos; Fernanda Maria Neves Rebelo; Joana Stelzer – Florianópolis: CONPEDI, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-890-5

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

Tema: A pesquisa jurídica na perspectiva da transdisciplinaridade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito e globalização. 3. Responsabilidade nas relações de consumo. VII Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2024 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

Em 28 junho de 2024, o grupo temático "DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO I" (GT57) reuniu-se virtualmente para um encontro marcado por debates e apresentações instigantes, no âmbito do VII Encontro Virtual do CONPEDI (ocorrido entre os dias 24 e 28 de junho de 2024). Nessa imersão de 4 horas, por intermédio da plataforma da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), foi possível explorar a complexa e multifacetada realidade das emergentes relações de consumo, trazendo temas que foram de fragilidades das plataformas digitais às responsabilidades das empresas, passando por algoritmos, superendividamento, obsolescência planejada, entre outros.

No encontro, permeado por temas que evidenciavam os desafios contemporâneos, foi possível perceber múltiplas violações que a dita 'modernidade' trouxe, deixando transparecer, com especial destaque, as fragilidades do ambiente digital. Dar voz a todos os consumidores foi um tema que norteou as discussões, especialmente em relação aos (indevidos) créditos consignados. O evento reforçou a importância da Pós-Graduação em Direito na luta por justiça social e na construção de uma sociedade mais equânime, motivando esse GT a deixar um legado de conhecimento e engajamento. As reflexões e debates realizados servirão de base para novas pesquisas, ações e políticas públicas voltadas à promoção de relações de consumo saudáveis.

No manuscrito A AUTONOMIA DA VONTADE DO CONSUMIDOR EM UMA ERA DE INTERNET DAS COISAS E DA ECONOMIA MOVIDA A DADOS, Sophie Araújo Gomes analisa como a tecnologia da Internet das Coisas, que proporciona a "datificação da vida", pode fortalecer o Big Data e a economia movida a dados, com a quantidade massiva de dados que são coletados, e com a precisão das informações que são extraídas. O trabalho questiona se o CDC e a LGPD, são suficientes para garantir a defesa do consumidor, a sua autonomia da vontade, em um cenário de Internet das Coisas e da economia movida a dados.

As autoras Leticia Spagnollo e Nadya Regina Gusella Tonial, no texto A INFLUÊNCIA DOS ALGORITMOS NA PERSONALIZAÇÃO DO CONSUMO: OS NOVOS TIPOS DE VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E OS DESAFIOS NA REGULAMENTAÇÃO DO COMÉRCIO ELETRÔNICO, analisam a figura dos algoritmos no e-commerce e os

desafios na proteção do consumidor no meio digital, diante do expressivo e gradativo aumento do consumo através do comércio eletrônico, aliado a grande influência exercida pelos algoritmos no processo de tomada de decisão dos consumidores. Sugerem o surgimento de desafios para a aplicação da legislação consumerista, que podem ser vencidos pelo diálogo das fontes e pela aprovação do Projeto de Lei n. 3.614/15, que atualiza o CDC, no que tange às relações digitais de consumo.

Por sua vez, o paper produzido por José Elias De Albuquerque Moreira, **INFLUENCERS DIGITAIS, TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO E A RESPONSABILIZAÇÃO POR PUBLICIDADE ILÍCITA EM MEIO VIRTUAL**, examina a responsabilidade dos influencers digitais na cadeia produtiva entre empresas e consumidores, especialmente na divulgação de propagandas enganosas em meio digital. Destaca o impacto do poder de convencimento dos influencers e investiga como são fiscalizados e punidos solidariamente com os fornecedores dos produtos ou serviços promovidos. A pesquisa, baseada na teoria do desvio produtivo do consumidor, utiliza método dedutivo e análises bibliográficas e documentais. Conclui-se que influencers possuem responsabilidade solidária e devem ser fiscalizados e punidos por práticas de propaganda enganosa que prejudicam os consumidores.

O estudo **INTERSEÇÃO JURÍDICA: ANÁLISE DA RESPONSABILIDADE DOS INTERMEDIÁRIOS ONLINE SOB O MARCO CIVIL E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - UMA PERSPECTIVA DO TEMA 987 DO STF**, por Antônio Rodrigues Miguel e Diego Prezzi Santos, investiga a responsabilidade dos intermediários online pelo conteúdo de terceiros sob o Marco Civil da Internet e o Código de Defesa do Consumidor. Analisando o Tema 987 do STF, o trabalho explora a constitucionalidade do artigo 19 do Marco Civil, que exige ordem judicial para responsabilizar provedores. Utilizando método hipotético-dedutivo, o estudo examina doutrinas, artigos científicos e jurisprudências brasileiras, destacando a interação entre essas legislações.

A pesquisa **OBSOLESCÊNCIA PLANEJADA: UMA ANÁLISE DESSA PRÁTICA ABUSIVA SOB A ÓTICA DO CONCEITO DE CONSUMO LÍQUIDO**, de Cildo Giolo Junior, Guilherme Brunelli Marcondes Machado e Guilherme De Sousa Cadornim, aborda a prática abusiva da obsolescência planejada em bens duráveis, contextualizada no consumo contemporâneo. Utilizando a teoria da liquidez de Zygmunt Bauman, o estudo analisa a obsolescência planejada à luz do Código de Defesa do Consumidor e outros instrumentos legais. A metodologia dedutiva e qualitativa revela a necessidade de leis específicas para combater essa prática, destacando a proteção existente, mas insuficiente, na legislação brasileira.

O trabalho intitulado A LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO COMO MEIO DE APRIMORAMENTO DA PROTEÇÃO À PESSOA IDOSA NOS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS, escrito por Josélia Moreira De Queiroga e Maria Claudia Mesquita Cavalcanti, investiga como a Lei do Superendividamento protege idosos em contratos de empréstimos consignados. O estudo aborda a hipervulnerabilidade dos idosos e as ofertas de empréstimos, destacando a necessidade de proteção jurídica para evitar o superendividamento e melhorar a qualidade de vida. Conclui que a Lei oferece importantes mecanismos de proteção contra ofertas indiscriminadas de instituições bancárias.

Já Dirceu Pereira Siqueira, Andryelle Vanessa Camilo Pomin e Mel Clemes Galvanin, em A VIOLAÇÃO DO DIREITO DA PERSONALIDADE À INTEGRIDADE PSÍQUICA DA PESSOA IDOSA EM DECORRÊNCIA DO “GOLPE DO CONSIGNADO”, analisam a violação da integridade psíquica dos idosos causada pelo "golpe do consignado". O estudo explora a vulnerabilidade dos idosos, a legislação de proteção e os efeitos psíquicos desse golpe. Utilizando métodos bibliográficos, exploratórios e indutivos, conclui que o golpe do consignado resulta em significativa violação da integridade psíquica e dos direitos da personalidade dos idosos.

A pesquisa RAZOABILIDADE DOS MECANISMOS DE ACESSO À PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR: UMA ANÁLISE A PARTIR DA (HIPER) VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO CIBERESPAÇO, assinada por Giovanna Taschetto de Lara e Daniela Richter, analisa a acessibilidade da plataforma consumidor.gov.br, considerando a hipervulnerabilidade digital de certos grupos, especialmente idosos. A pesquisa conclui que a exigência de selos de confiabilidade para o acesso torna a plataforma menos inclusiva e acessível, prejudicando consumidores hipervulneráveis.

No que tange aos IMPACTOS TECNOLÓGICOS NA VIDA CONTEMPORÂNEA: A HIPERVULNERABILIDADE DOS IDOSOS NO CIBERESPAÇO, Bruna Ewerling, Ana Paula Koenig e Rogerio da Silva, exploram os impactos tecnológicos nas vidas dos idosos, destacando sua hipervulnerabilidade no ciberespaço. O estudo, utilizando uma metodologia bibliográfica exploratória e indutiva, conclui que a crescente digitalização aumenta a vulnerabilidade dos idosos em transações eletrônicas.

No mesmo diapasão da hipervulnerabilidade, Mariane Spanhol Volpato e Paulo Roberto Pegoraro Junior investigam a situação dos idosos a fraudes bancárias eletrônicas. Com a imposição do uso de tecnologia por instituições financeiras, idosos sem conhecimento

técnico adequado tornam-se alvos fáceis de golpes, em HIPERVULNERABILIDADE DO IDOSO EM FRAUDES BANCÁRIAS ELETRÔNICAS. O estudo destaca a necessidade de dupla proteção para esta classe de vulneráveis, conforme o CDC e o Estatuto do Idoso.

No texto intitulado A PUBLICIDADE E FUNÇÃO SOLIDÁRIA NA PÓS-MODERNIDADE - DESAFIOS À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, os autores Otávio Fernando De Vasconcelos, Douglas da Silva Garcia e Victória Cássia Mozaner, examinam a interseção entre publicidade, função solidária e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) na era pós-moderna, destacando desafios e oportunidades emergentes. Na pós-modernidade, com a proliferação de estímulos visuais e mensagens persuasivas, a publicidade não só impulsiona o consumo, mas também molda percepções, emoções e comportamentos subconscientes dos consumidores. Os autores investigam como as empresas podem usar a publicidade para cumprir sua função solidária, contribuindo para o bem-estar da sociedade e atendendo às regulamentações do CDC.

Em A RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DOS INFLUENCERS NA SUA PARTICIPAÇÃO EM PUBLICIDADES ILÍCITAS, Maurício Moreira Caetano argumenta que influencers devem ser civilmente responsabilizados de forma objetiva por participarem de campanhas publicitárias ilícitas. A pesquisa demonstra a insuficiente fiscalização e regulamentação dessas campanhas, destacando a necessidade de aplicação da responsabilidade objetiva para aumentar a eficácia do artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor.

Da mesma forma, Elida De Cássia Mamede Da Costa e Maynara Cida Melo Diniz, em A RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANO PELO DESVIO PRODUTIVO E O SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, analisam a jurisprudência do STJ sobre a teoria do desvio produtivo. O estudo revela que os tribunais reconhecem a perda de tempo útil como um dano indenizável, destacando a importância dessa teoria nas relações de consumo.

Por sua vez, Giowana Parra Gimenes da Cunha e Galdino Luiz Ramos Junior em AS REDES CONTRATUAIS E A RESPONSABILIDADE CIVIL PERANTE O CONSUMIDOR, por examinam a responsabilização civil dos fornecedores nas redes contratuais na pós-modernidade. O estudo aborda a flexibilidade das redes contratuais e a necessidade de salvaguardar os direitos do consumidor, adaptando a teoria contratual à realidade das relações de consumo.

Ainda sobre o enfoque da responsabilidade, o paper ANÁLISE ECONÔMICA DA RESPONSABILIDADE CONSUMERISTA NA SOCIEDADE INFORMACIONAL, escrito

por Feliciano Alcides Dias, Priscila Zeni De Sa e Ubirajara Martins Flores, aplica a Law and Economics para avaliar a eficácia do CDC na sociedade informacional. A pesquisa discute a globalização do consumo e a responsabilidade dos fornecedores, propondo alternativas para evitar externalidades negativas e reduzir custos de transação.

O trabalho CONSUMO COLABORATIVO E A FUNÇÃO SOCIAL E SOLIDÁRIA DA EMPRESA: UMA ANÁLISE JURÍDICA ACERCA DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM ÁREAS COMUNS DE CONDOMÍNIOS, grafado por Fabiana Cortez Rodolpho, Luiz Otávio Benedito e Daniela Ramos Marinho Gomes, analisa o consumo colaborativo e sua aplicabilidade no CDC. O estudo investiga a função social das empresas em áreas comuns de condomínios, propondo uma abordagem abrangente para garantir a função social e solidária do consumo colaborativo.

O próprio volume de trabalhos apresentados demonstra a importância da Responsabilidade nas Relações de Consumo e de sua articulação com o Direito e a Globalização, bem como da relevância da pesquisa e do estudo sobre estratégias de enfrentamento das desigualdades e das vulnerabilidades dos consumidores. As temáticas apresentadas são fundamentais para consolidação do paradigma do Estado democrático de direito, no sentido de conciliar as tensões entre os direitos do consumidor, as vulnerabilidades econômicas e as aceleradas modificações da sociedade contemporânea no mundo globalizado.

Agradecemos a todos os pesquisadores da presente obra pela sua inestimável colaboração e desejamos a todos ótima e proveitosa leitura!

Cildo Giolo Junior

Edith Maria Barbosa Ramos

Joana Stelzer

HIPERVULNERABILIDADE DO IDOSO EM FRAUDES BANCÁRIAS ELETRÔNICAS.

HYPERVULNERABILITY OF THE ELDERLY IN ELECTRONIC BANKING FRAUDS.

**Mariane Spanhol Volpato
Paulo Roberto Pegoraro Junior**

Resumo

As Instituições Financeiras tem imposto aos seus consumidores o uso da tecnologia, todavia, isso vem acarretando em inúmeros golpes sofridos por pessoas idosas. Concomitante ao desenvolvimento tecnológico, que vem sido implementando em massa pelas instituições financeiras, houve o envelhecimento da população. E ainda que inúmeros idosos sejam extremamente resistentes em relação a movimentação de suas contas bancárias por intermédio de internet banking, estes não tiveram escolha, a não ser se submeterem ao seu uso, ainda que sem conhecimento técnico para tal. Como consequência, vêm ocorrendo inúmeros golpes, cujas principais vítimas são pessoas idosas. Mas um ponto de discussão é que o consumidor idoso possui dupla proteção, a primeira, em relação a proteção prevista no Código de Defesa do Consumidor, que se cumprido um dos requisitos (seja verossimilhança das alegações, ou hipossuficiência) é enquadrado como vulnerável. E também, em razão da idade, que além da proteção prevista pelo Estatuto do Idoso, deve ser considerada a condição de hipervulnerabilidade, em razão da avançada idade, bem como, em razão da hipossuficiência técnica.

Palavras-chave: Hipervulnerabilidade do idoso 1, Fraudes bancárias 2, Inversão do ônus probatório 3, Vulnerabilidade do consumidor 4, Golpe bancário 5

Abstract/Resumen/Résumé

Financial Institutions have imposed the use of technology on their consumers, however, this has led to numerous scams suffered by elderly people. Concomitant with technological development, which has been implemented en masse by financial institutions, there has been an aging population. And although many elderly people are extremely resistant to the movement of their bank accounts through internet banking, they had no choice but to submit to its use, even without the technical knowledge to do so. As a consequence, numerous scams have been occurring, whose main victims are elderly people. But a point of discussion is that the elderly consumer has double protection, the first, in relation to the protection provided for in the Consumer Protection Code, which if one of the requirements is met (be it verisimilitude of the allegations, or hyposufficiency) is framed as vulnerable. And also, due

to age, that in addition to the protection provided for by the Statute of the Elderly, the condition of hypervulnerability must be considered, due to advanced age, as well as due to technical hyposufficiency.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Hypervulnerability of the elderly 1, Banking fraud 2, Reversal of the burden of proof 3, Consumer vulnerability 4, Banking scam 5

1 INTRODUÇÃO

A relação de consumo carece de proteção, vez que consiste em uma garantia de direito fundamental, cujo foco é garantir uma relação igualitária no mercado de consumo, onde, de um lado está a parte frágil da relação- consumidor, e de outro, a parte mais forte, detentor de todo o *know how*- fornecedor.

E concomitante ao avanço tecnológico, vem ocorrendo o envelhecimento da população. Segundo o IBGE, o número de idosos no Brasil cresceu 57,4% em 12 anos.

E dos 29 bilhões de idosos brasileiros, apenas 5 milhões estão conectados à internet, conforme noticiado pelo G1. Portanto, é possível considerar que 80% dos idosos não usufruem das facilidades do meio digital, e dentre os motivos para esse baixo índice é que os idosos acreditam que a internet é algo de elevada complexidade e apenas pessoas jovens conseguem utiliza-la.

Por outro lado, não há muitas alternativas para fuga do uso da tecnologia, até mesmo para atividades básicas do dia a dia. Cada vez mais as instituições financeiras estão investindo em tecnologia, de modo que praticamente todas as transações bancárias são feitas por meio de *internet banking*.

Essa inovação trouxe inúmeros benefícios para os consumidores, como agilidade, eficiência, e benefícios para as instituições financeiras, como a redução de custos. No entanto, abriu margem para a aplicação de novos golpes. Em uma notícia realizada pelo G1, o número de golpes contra pessoas idosas cresceu mais de 70% em 2023.

É fato que os idosos além das limitações decorrentes da idade, também possuem limitações técnicas, vez que possuem enorme dificuldade ao utilizarem novas tecnologias. Na maioria das vezes, dependem do auxílio de familiares. Conforme será explanado, além da vulnerabilidade reconhecida na relação de consumo, também, em muitos casos, serão considerados hipervulneráveis, em razão da idade e da hipossuficiência.

Ao mesmo tempo em que grandes instituições financeiras, estão fazendo elevados investimentos em segurança e tecnologia, os fraudadores estão implementando esforços para aprimorarem suas técnicas, com o objetivo claro de aumentarem seus recursos de forma fraudulenta, fazendo um maior número de vítimas.

As recentes decisões possuem como fundamento principal o dever de segurança das instituições financeiras, a responsabilidade objetiva, e questões envolvendo falhas na prestação de serviços.

E nesse sentido, os bancos tentam atribuir sua responsabilidade para os consumidores, alegando culpa exclusiva da vítima, sem atenderem a Resolução do CMN n. 4.949/21, em seu art. 3º, inciso II, que fala sobre o dever das instituições financeiras considerarem o perfil do relacionamento, bem como, a vulnerabilidade do consumidor.

É evidente que a vulnerabilidade, bem como a hipervulnerabilidade deverão ser analisadas conforme o caso concreto. Mas ainda assim, há inúmeros estudos que dizem que idosos são mais suscetíveis a serem vítimas de golpes.

2 Hipervulnerabilidade da Pessoa Idosa no Mercado de Consumo

Conforme a Constituição Federal, em seu artigo 5º, XXXII, o Consumidor deverá ser protegido, por questão de ordem pública, sendo este um direito e garantia fundamental do cidadão brasileiro. E após inúmeros debates legislativos, houve a aprovação da Lei n. 8.078/1990, e passou a vigorar o Código de Defesa do Consumidor.

Um dos pressupostos para a intervenção estatal nas relações de consumo é para garantir uma relação mais igualitária, diante do evidente desequilíbrio da relação, de modo que acarreta na vulnerabilidade em relação ao mercado de consumo, sendo o consumidor a parte mais fraca da relação.

A vulnerabilidade prevista no CDC representa a posição de inferioridade quando comparamos o consumidor ao fornecedor de serviços, e isso fundamenta a criação de regras protetivas específicas.

Bruno Miragem, expõe em seu livro, Curso de Direito do Consumidor, (2016, 6ª Ed., p. 128): *“A noção de vulnerabilidade no direito associa-se à identificação de fraqueza ou debilidade de um dos sujeitos da relação jurídica em razão de determinadas condições ou qualidades que lhe são inerentes ou, ainda, de uma posição de força que pode ser identificada no outro sujeito da relação jurídica”*.

O consumidor será vulnerável a partir de elementos subjetivos, objetivos e teleológicos, o que forma o conceito de consumidor *stricto sensu*.

A vulnerabilidade é distinta em grandes espécies: vulnerabilidade técnica, jurídica ou científica, fática ou socioeconômica, informacional, ambiental e especial.

A vulnerabilidade técnica ocorre quando o consumidor não possui o conhecimento técnico sobre o produto ofertado. E por essa ausência de conhecimento, não é considerado

capaz de mensurar a qualidade, os meios empregados, nem mesmo os riscos naquela relação de consumo.

A vulnerabilidade jurídica ou científica é a falta de conhecimento específico, ou seja, jurídico, contábil ou econômico do produto da relação de consumo, sendo presumido de forma absoluta em relação aos consumidores não profissionais.

Vulnerabilidade fática ou socioeconômica, que trata do poder econômico do fornecedor (em uma espécie de superioridade) sob o consumidor. Já a vulnerabilidade informacional, decorre da ausência de informações precisas, adequadas e claras no momento em que o consumidor adquire bens ou produtos, em razão do evolução tecnológica, que acarreta em uma avalanche de informações e de publicidade indutiva.

A vulnerabilidade ambiental ocorre em razão do desconhecimento do consumidor sobre danos ambientais causados por bens e serviços ofertados no mercado de consumo. Enquanto a vulnerabilidade especial é em relação a alguns grupos considerados ainda mais frágeis, por exemplo, os idosos.

Além disso, questões pessoais do consumidor podem ocasionar uma soma de fatores de reconhecimento da vulnerabilidade, o que a doutrina chamada de vulnerabilidade agravada ou hipervulnerabilidade do consumidor.

A hipervulnerabilidade consiste no agravamento dessa já reconhecida vulnerabilidade em razão de fatores biológicos (idade, condição psicofísica), sociais, culturais, educacionais, técnicos e econômicos. E muito embora não sejam determinantes, eles indicam uma maior probabilidade de configuração da hipervulnerabilidade.

Estes são grupos que necessitam de uma proteção mais abrangente em decorrência de um estado especial, como é o caso de pessoas portadoras de deficiência, crianças e adolescentes, e idosos.

Também visando os direitos fundamentais, em 2004 entrou em vigor a Lei Federal 10.741/2003 cujo objetivo é regular os interesses e garantias das pessoas idosas, para que pessoas com 60 anos ou mais desfrutem de todos os direitos fundamentais. Reconhecendo assim, que o processo de envelhecimento, coloca o indivíduo em situação de vulnerabilidade.

No caso do consumidor idoso, a vulnerabilidade é demonstrada a partir de dois principais aspectos: diminuição ou perda de habilidades físicas ou intelectuais que o torna mais sensível; necessidade e dependência em relação a determinados produtos ou serviços no mercado de consumo, colocando-o numa relação de dependência em relação aos fornecedores.

A delimitação da hipervulnerabilidade é mais complexa que a da vulnerabilidade,

naquela deve-se considerar critérios qualitativos, como a potencialização de dano de acordo com o avanço da idade. E critérios quantitativos, em razão da elevação da probabilidade de dano por constatação estática. Essas delimitações deverão ser avaliadas em conjunto ou isoladas.

O art. 39, IV do Código de Defesa do Consumidor classifica como prática abusiva a conduta do fornecedor que busca prevalecer-se do consumidor em razão da sua idade, sendo aplicável a proteção ao idoso.

Com o envelhecimento populacional, a publicidade agressiva tornou-se ainda mais comum, com ofertas ostensivas de empréstimos, produtos de saúde, tratamentos e tudo o que envolve possíveis interesses da terceira idade. O destaque é no sentido de que fornecedores se prevalecem da situação de hipervulnerabilidade decorrente da idade, para instigar o consumo.

E ao mesmo tempo, deixam de considerar as necessidades do público idoso. Por exemplo, em uma relação de consumo com instituições financeiras, não há a possibilidade do idoso optar por não utilizar os meios digitais para as transações bancárias, sem que isso lhe cause ainda maiores dificuldades.

E por outro lado, as instituições financeiras não lhes ensinam a utilizarem o meio digital, o que gera uma relação de extrema fragilidade.

Sob a ótica do CDC, a vulnerabilidade é um princípio. Já a hipervulnerabilidade pode atuar como uma espécie de regra. A consequência é um critério maior na análise da conduta do fornecedor de serviços, e portanto, a exigência do dever de cuidado na sua atuação ao realizar aquela prestação de serviço.

Quando analisamos o ponto de evolução tecnológica e de uso de dispositivos digitais, é evidente que quem tem uma condição maior e melhor de conhecimento e controle, é o fornecedor.

Fato é que o reconhecimento da hipervulnerabilidade da pessoa idosa permitiu, em alguma escala, uma punição, para fornecedores que não proporcionaram o devido cuidado necessário ao lidarem com esse grupo em específico, conforme será explanado no último tópico.

3 Analfabetismo Digital e a Vulnerabilidade informacional

Embora muitos consumidores (em regra, idosos) tenham sido extremamente resistentes em relação ao uso da tecnologia para realizarem suas transações bancárias, chegou-se em um nível que se não se submetessem as novas regras implantadas pelos bancos, estariam vetados

de realizarem suas operações financeiras.

Sendo assim, evidente que os clientes sem conhecimento técnico, são hipervulneráveis em relação aos serviços bancários prestados no meio digital, pois estão mais suscetíveis a prejuízos decorrentes de condutas maliciosas de fraudadores.

É inegável que pessoas idosas são mais frágeis em razão da constatação científica da redução das suas habilidades funcionais, e portanto, tendem a terem dificuldades cognitivas. Há de se considerar também lapsos de memória decorrentes da avançada idade, e essa classe de consumidores, estão mais suscetíveis a prejuízos decorrentes de crimes cometidos por meio da engenharia social.

Sob esse viés, é evidente que se exija uma maior conduta adequada quando presente a situação de hipervulnerabilidade. De modo que, conforme aumenta a hipervulnerabilidade do consumidor, também se exige a elevação do padrão de cuidado exigível pelo fornecedor. Pois, para o usuário, ora consumidor, há a expectativa de que o *internet banking*, o canal de contato oferecido pelo banco e o site do banco é extremamente seguro e confiável.

Portanto, esse cuidado atua como um dever jurídico que acompanha toda a atividade do fornecedor, até que a função para qual o produto ou serviço contratado, seja efetivamente cumprida.

As ferramentas digitais oferecidas pelos bancos possuem elevado risco inerente, ainda que extremamente úteis. Mas ainda que ferramentas online sejam lícitas, os consumidores não possuem qualquer alternativa senão a utilizá-las, sob pena de não possuírem acesso a determinados produtos ou serviços, ou de terem seu acesso mais complexo ou dificultado.

E por este motivo, o parâmetro de cuidado exigível dos bancos quanto as operações financeiras é infinitamente maior do que o cuidado exigível em outras ferramentas digitais que não tratam de interesses essenciais aos seus usuários.

O dever de cuidado e a boa-fé estão correlacionadas em um dos princípios fundamentais das relações do consumo, e resultam na obrigação das instituições financeiras garantirem a segurança dos produtos ou serviços oferecidos, para proteger o patrimônio do consumidor.

É nesse sentido, é possível considerar o defeito ou falha na prestação de serviços em se tratando de qualquer vulnerabilidade que permita ou facilite ataques contra a conta bancária do consumidor.

E embora muito se fale em inclusão digital, acreditando que ela seja capaz de equalizar as oportunidades em uma sociedade desigual, pouco se fala, em formato prático sobre incluir essas pessoas digitalmente.

E a consequência, é o elevado índice de analfabetismo digital, e de pessoas hipervulneráveis, que acabam sendo vítimas de fraudes bancárias.

4 Meios Fraudulentos no Ambiente Digital

Com as inovações tecnológicas, a forma de consumo se altera, gerando outras demandas, que até então, eram desconhecidas. A tecnologia é responsável por proporcionar maior agilidade no dia a dia.

Em meados dos anos 80, se o consumidor bancário optasse por realizar uma transferência bancária, precisava ir até uma agência, onde receberia uma senha de atendimento, aguardaria em uma fila por pelo menos trinta minutos, quando fosse atendido, teria que informar todos os dados da conta emissora e destinatária, apresentaria um documento de identificação, assinaria um documento comprovando a operação, para que então, esta fosse concluída, com disponibilização do montante no dia seguinte.

Os cheques acabaram não sendo mais utilizados com a frequência que era, e passou a ser substituído por cartões magnéticos e operações digitais via *internet banking*, com foco na agilidade.

Houve um incentivo ostensivo por parte dos bancos para a utilização dos meios digitais, e mesmo os clientes não tão adeptos ao uso da tecnologia, e até mesmo inaptos, se viram obrigados a utilizarem os meios digitais para realizarem suas transações.

A inovação tecnológica no setor bancário traz inúmeros benefícios, como agilidade, rapidez e redução de custos. Todavia, ao mesmo tempo em que os bancos evoluem suas ferramentas tecnológicas, com objetivo de promover maior segurança nas transações, os fraudadores possuem como objetivo burlar os sistemas para fins de acessar os recursos dos usuários, o que tem acarretado inúmeros casos de fraudes.

Visando essa evolução e rapidez, em 2020 o Banco Central (Bacen) deu início ao Pagamento Eletrônico Instantâneo (PIX), cujo principal objetivo era de promover a democratização de acesso para toda a população a meio de pagamentos digitais. O foco também é incentivar a eletronização, para fins de alavancar a eficiência nos meios de pagamento.

Inclusive, há uma página específica no site do Bacen focada para a acessibilidade do PIX. Muito embora tenha sido enfatizado quanto a segurança nas transferências, este é o principal meio utilizado para cometimento de fraudes.

Dentre os principais golpes, estão, phishing, golpe da falsa central telefônica, golpe do

crédito não solicitado, golpe do boleto falso e golpes por aplicativos de conversas. E ao final do tópico, discutiremos os pontos de convergência entre eles.

4.1 Phishing

O termo vem da palavra inglesa “fishing”, que significa “pescando”. É um tipo de crime cibernético em que os criminosos têm como objetivo obterem informações confidenciais, como senhas, números de cartão de crédito, dados bancários ou outros dados pessoais, se passando por uma entidade confiável.

Esse tipo de golpe costuma ocorrer mediante o envio de um link malicioso para as vítimas, que estão infectados por malwares. Geralmente os golpistas enviam e-mails em massa fingindo páginas de bancos, empresas ou órgãos governamentais, em que solicitam informações pessoais, detalhes de contas bancárias, e até mesmo, senhas bancárias.

Esses e-mails têm como características a criação de um senso de urgência para a vítima, com o objetivo de induzi-la a clicar e fornecer os dados.

Para evitar esse tipo de golpe, é importante que a vítima não clique em links que não pertencem ao aplicativo instalado pelo banco. Desconfie de prêmios milionários, ofertas imperdíveis ou ameaças de bloqueios de contas.

É importante observar o remetente do e-mail ou mensagem, e confirmar se pertencem à empresa ou organização que dizem representar. Via de regra, e-mails confiáveis tem a própria identificação após o símbolo “@”.

E nesse cenário, há pessoas mais suscetíveis a serem vítimas de phishing, e ao mesmo tempo em que o consumidor deva exercer seu dever de cautela, para fins de precaução, o banco tem o dever de manter seus consumidores atualizados sobre os golpes que estão sendo praticados, com o objetivo de evitarem prejuízos. Mas além disso, implementarem salvaguardas.

4.2 Golpe da Falsa Central Telefônica

Modalidade que consiste no recebimento de mensagem curta de texto (*Short Message Service – SMS*), ou até mesmo ligação telefônica por áudio, informando que foi identificada uma transação suspeita de elevado valor no cartão de crédito. Caso a vítima dê atenção a mensagem/ligação, os fraudadores se utilizam de terror psicológico, e fazem com que a vítima acredite de que se trata da “Central de Segurança”, e informam que irão realizar

procedimentos de segurança e que com a colaboração da vítima, em breve, a questão será solucionada.

Esse é um golpe muito comum entre as pessoas idosas, e os fraudadores fazem com que a vítima realize *download* de um “aplicativo espelho”, que permite que o golpista realize de forma direta todas as movimentações, enquanto a vítima acredita que é um protocolo de segurança.

Caso a vítima não possua saldo em sua conta, há situações em que os golpistas fazem com que a vítima conclua a realização de empréstimos pré-aprovados, criando uma dívida em seu CPF e retiram todo o dinheiro da conta bancária.

Para este tipo de golpe é preciso verificar o nexo de causalidade, caso tenha ocorrido vazamento de dados por parte da instituição financeira, quando se pode cogitar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, ou seja, independentemente da culpa. Além disso, é preciso analisar se todos os protocolos de segurança foram cumpridos pelos bancos.

4.3 Golpe do Crédito Não Solicitado

Esse golpe ocorre quando criminosos operam como agentes de financeiras e autorizam crédito em nome da vítima, na sequência, o dinheiro cai na conta do aposentado ou pensionista da Previdência Social e no mês seguinte, passa a ocorrer o desconto mensal da parcela do empréstimo diretamente do benefício previdenciário, resultando em uma cobrança de valor bem mais alto que o valor depositado em crédito.

Geralmente as ofertas são realizadas via telefone, e se utilizando de uma linguagem chamativa, como “Há um crédito disponível de R\$ 3.000,00 que vai cair na sua conta ainda hoje” e induzem a vítima a aceitar, ainda que por meio de uma resposta extremamente confusa e conflitante, violando o dever de informação clara e precisa, previsto no art. 6º, III do Código de Defesa do Consumidor.

Conforme enunciado da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça³ e Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 2.591-1/DF, do Supremo Tribunal Federal, as instituições financeiras estão sujeitas às regras do Código de Defesa do Consumidor, portanto, para a contratação ser válida, e vincular o consumidor, é preciso que sejam respeitados seus direitos básicos, ou seja,

³ “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

que as informações prestadas a respeito do produto contratado sejam adequadas, claras e específicas, o que geralmente não ocorre.

Esta prática consiste em prática abusiva, cujo principal ponto é o consentimento da contratação realizada.

4.4 Golpe do Boleto Falso

O boleto é uma das formas mais habituais para pagamento de contas, impostos, tributos e compras. E em razão de não ser necessário ter vínculo com instituição bancária para realizar um pagamento, é uma forma simples de cobrar. Por meio de tecnologias sofisticadas e formas aprimoradas de fazerem vítimas, associada a facilidade de realizar pagamento ou cobrança, este tem sido um dos principais tipos de golpes aplicados.

Boleto falso consiste em um boleto em que nem todas as suas características são verdadeiras, de modo que, se houver o pagamento, o valor é destinado para os criminosos, não para pagamento da conta que a vítima acreditava estar quitando.

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça tem entendido que a instituição financeira deve responder por vazamento de dados pessoais sigilosos do consumidor que tenha resultado na aplicação do golpe contra clientes.

Esse golpe envolve a chamada engenharia social, em que os criminosos, tendo conhecimento dos dados pessoais das vítimas, se utilizam de técnicas psicológicas de persuasão para atingirem seu objetivo ilícito.

É importante que a vítima fique atenta ao nome do beneficiário, e, também aos dados, que pode constar outro CNPJ. Boleto fraudados podem ter falhas no código de barras, dificultando a leitura por meio de sensores, obrigando a digitação manual.

Nesse tipo de golpe, o nexo de causalidade e imputação dependem da fonte que tenha vazado os dados, e caso tenha ocorrido por parte do banco, é possível imputar-lhe a responsabilidade objetiva.

Mas fato é que segundo a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, ocorre a incidência do Código de Defesa do Consumidor sob as atividades prestadas por instituições financeiras, podendo ocorrer, inclusive, a inversão do ônus da prova diante da verossimilhança das alegações da parte..

4.5 Golpe Por Aplicativos de Mensagem

São inúmeros os golpes aplicados pelo *Whatsapp*, sendo que o novo número ou perfil falso e clonagem do número de *Whatsapp* são os mais habituais.

No primeiro, a vítima recebe uma mensagem de texto com a foto de um familiar/amigo com a seguinte mensagem “Oi, este é o meu número novo, pode apagar o antigo?” e caso a vítima prossiga a conversa, o golpista irá solicitar dinheiro para uma suposta emergência, dentre outras similares.

Neste caso, não há participação ativa ou omissiva do titular da linha telefônica e da própria operadora de telefonia, pois as fotos podem ter sido retiradas de perfis publicizados. Todavia, o ponto em questão é o meio de acesso aos contatos do titular, vez que não houve clonagem.

Uma suspeita é que essas informações de familiares são retiradas de redes sociais como Facebook e Instagram.

Já em relação a clonagem, a situação é muito semelhante, mas ao invés de um número desconhecido, o golpista acessa de forma direta o *Whatsapp* da vítima e consegue acesso total às conversas, agenda de contatos, grupos e demais informações compartilhadas. Neste, o risco é ainda maior, tendo em vista o poder de convencimento maior.

Hipótese em que ocorre a habilitação do perfil do *Whatsapp* por meio do número do telefone, onde o fraudador entra em contato com o usuário do aplicativo, identificando-se como preposto de uma empresa que já presta serviços ao usuário e informa que precisa de uma atualização de dados, que ocorre por meio de um código enviado por SMS, e nesse momento ocorre a habilitação do aplicativo no aparelho do fraudador.

Há Estados, como o Rio Grande do Sul, em que o Tribunal reconhece a responsabilidade da empresa de telefonia neste tipo de situação, tendo em vista que uma terceira pessoa conseguiu a posse do número da vítima, de modo que a operadora responde por falha na prestação de serviço.

Todavia, o que costuma ocorrer em situações semelhantes é a falha no nexo de imputação, vez que não há como provar de onde o golpista obteve os dados, para acessar ou realizar a clonagem.

Embora a Anatel tenha editado o Ato 77/2021, com a aprovação de requisitos de segurança cibernética para equipamentos utilizados para telecomunicações, essas medidas não imprimem impacto em golpes que utilizam a engenharia social, tendo em vista que não possuem relação com vulnerabilidade de *software*, mas sim relação de vulnerabilidade do próprio usuário.

Por isso, a informação ao usuário ainda é a melhor estratégia, e sob esse viés a Polícia

Civil do Distrito Federal, Ministério Público do Distrito Federal e Territórios criaram cartilhas relacionadas ao tema.

4.6 Pontos de Convergência em Todos Esses Golpes

Fato é que em todas essas situações distintas, ocorrem por meio de uma mesma relação jurídica, pois a base de consumo é entre os aplicativos de mensagens ou e-mails e a operadora de telefonia móvel e os contratantes das linhas telefônicas e usuários dos aplicativos. E esta relação é regida pelo CDC e demais normas, com enfoque para o dever de segurança.

E essa discussão referente a responsabilidade das instituições financeiras foi objeto do tema conforme o Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479, em que reconhece que as instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros.

É possível também analisar a falha na prestação de serviços prestados, bem como, falha no dever de segurança, ao permitir uma série de movimentações suspeitas nas contas bancárias de seus correntistas.

Nesse mesmo sentido, é possível verificar a ausência do dever de cuidado, vez que os bancos submeteram os idosos ao uso da tecnologia, sem os instruírem para que utilizassem os canais tecnológicos, com a devida segurança. Fato é que essa instrução não isentaria as instituições financeiras, todavia, seria uma forma de minimização de danos.

5 Consequências da Inversão do Ônus da Prova a Partir da Hipervulnerabilidade.

O desafio nas ações de demandas bancárias é o consumidor provar que não deu causa a fraude realizada. Segundo o art. 373 do CPC, o ônus de comprovar o fato constitutivo de direito cabe ao autor.

Todavia, o parágrafo primeiro do mesmo dispositivo legal autoriza a redistribuição do ônus da prova, de modo que a regra geral não é aplicada. Essa autorização é permitida em razão de peculiaridades da causa relacionada ou a impossibilidade de cumprir o encargo, ou em razão de uma dificuldade excessiva de cumpri-lo, como é o caso das demandas envolvendo instituições financeiras.

Está previsto no art. 6º, VIII do CDC, com autorização expressa do julgador inverter o ônus da prova caso tenha cumprimento de requisitos como verossimilhança das alegações ou

em caso de hipossuficiência. Podendo incluir a esta a hipótese de hipossuficiência técnica.

No caso de pessoas idosas, devemos considerar a hipervulnerabilidade em razão das limitações, bem como, a hipossuficiência técnica, sendo aplicável a inversão do ônus da prova.

Com a inversão do ônus da prova, o ônus probatório ao invés de incidir sobre o autor, ora consumidor, recai sobre as instituições financeiras, ora rés nas demandas bancárias.

Ou seja, recai sobre as instituições financeiras o dever de comprovação de que não houve falha na prestação de serviços, bem como, comprovar que seguiu todas as medidas recomendadas para evitar o dano, comprovando também que não houve qualquer falha no dever de segurança do banco. E por fim, para demonstrar que houve mitigação para evitar o dano, ainda que em relação a um terceiro alheio a relação de consumo (fraudador).

Em todas as hipóteses de golpes mencionadas, deve ser observado o padrão de comportamento do correntista do banco em relação a conta, e qualquer movimentação atípica, que esteja divergente do perfil daquele consumidor, as instituições financeiras possuem dever de segurança de modo a reduzir ou eliminar o dano.

Com base nisso, foi editada a Resolução CMN n. 4.949/21 dispõe sobre os princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com os usuários de produtos de instituições financeiras, com atenção aos princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência.

E em seu art. 3º, inciso II, está expressa a determinação de aplicação de tratamento justo e equitativo a clientes e usuários a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas. E o art. 4º dispõe sobre as regras quanto ao procedimento, dentre elas, segurança nas operações.

Além disso, é de conhecimento notório que as contas destinatárias são contas de terceiros, que sequer possuem conhecimento de que suas contas estão sendo utilizadas para meios fraudulentos, e este fator é extremamente relevante, tendo em vista que todas as instituições financeiras precisam seguir a regulamentação da Resolução 4.753/19 do Banco Central, que dispõe sobre a abertura manutenção e encerramento de contas bancárias.

E a questão chegou ao Superior Tribunal de Justiça, com o julgamento do Recurso Especial (REsp) n. 2.052.228 – DF, em que a 3ª Turma do STJ fixou o entendimento de que a instituição financeira tem o dever de implementar mecanismos para impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor, e quando assim não fizerem, respondem objetivamente.

Portanto, não há o que falar em ausência de responsabilidade das instituições

financeiras, ainda quando cometidas por terceiros. E a inversão do ônus da prova é essencial neste tipo de demanda, onde o consumidor possuiria enorme dificuldade ao demonstrar a prova.

6 CONCLUSÃO

É consolidado o conceito de presunção de vulnerabilidade do consumidor, sendo este já reconhecido em lei, cuja consequência prática é a vedação de práticas abusivas e proteção do consumidor no âmbito de suas relações.

Todavia, quando há agravamento da vulnerabilidade, tem-se a hipervulnerabilidade. E essa intensificação pode ter como fonte questões intrínsecas e extrínsecas.

No artigo, o principal foco foi em relação à condição etária, tendo em vista que o idoso pode ter uma considerável dificuldade em lidar com as novas tecnologias a ele impostas, mas que ainda assim, tem sido obrigado a se submeter, para continuar exercendo suas atividades bancárias.

Além disso, em razão da condição da idade, são pessoas mais suscetíveis a sofrerem com danos patrimoniais causados por fraudadores. E quando analisado sob a ótica da hipervulnerabilidade, é preciso considerar o contexto, que muitas vezes não está restrito a avançada idade, mas também ao grau de escolaridade, ao analfabetismo digital, e à própria condição financeira.

É evidente que hipervulnerabilidade exige análise concreta, casuística e factual, e a consequência da sua aplicação é que a conduta daquele fornecedor de serviços será analisada de forma mais criteriosa do que em uma situação de vulnerabilidade.

Ou seja, a consequência é uma proteção diferenciada. Quanto mais agravada a hipervulnerabilidade daquele consumidor, mais extenso é o cuidado exigido do fornecedor. E maior é o risco do fornecedor sofrer com a anulação/ desfazimento do negócio jurídico realizado e a sua responsabilidade ao indenizar pelos danos sofridos.

E nesse contexto, tem-se o dever jurídico de cuidado, que é estabelecido no interesse do consumidor, imposto ao fornecedor uma conduta diligente para conduzir-se no sentido de evitar qualquer dano, mitiga-lo, ou caso tenha ocorrido, tem o dever de repará-lo, inclusive por meio de indenização.

Portanto, embora vulnerabilidade e hipervulnerabilidade sejam conceitos vinculados, são distintos, e quando aplicada, é essencial reconhecer essa hipervulnerabilidade em razão da condição especial desse tipo de consumidor.

Mas é preciso ter cautela para que a figura da hipervulnerabilidade não seja banalizada, posto que é exceção à autonomia da vontade das partes e da liberdade de contratar, afinal, se todos são hipervulneráveis, nenhum o é.

REFERÊNCIAS

Acessibilidade no Pix. Banco Central do Brasil. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/acessibilidadepix>> acessado em 03 de jan. de 2024.

Banco responde por vazamento de dados que resultou em aplicação do “golpe do boleto” contra cliente. STJ. Disponível em: <<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/24102023-Banco-responde-por-vazamento-de-dados-que-resultou-em-aplicacao-do-%E2%80%9Cgolpe-do-boleto%E2%80%9D-contra-cliente.aspx>> Acesso em 09 de jan. de 2024.

BARBOSA, Fernanda Nunes; PERUZZO, Renata. Responsabilidade civil por fraudes via Whatsapp: Conteúdo e legitimação. In: REGO MONTEIRO FILHO, Carlos Edson do. [et. al]. Responsabilidade civil nas relações de consumo. Indaiatuba SP: Editora Foco, 2022. p. 249.

Boleto falso em nome do Serasa Limpa Nome: como se proteger. Serasa. Disponível em: <<https://www.serasa.com.br/premium/blog/golpe-do-boleto-falso-5-dicas-para-nao-cair/>> acessado em 03 de jan. de 2024.

Censo: número de idosos no Brasil cresceu 57,4% em 12 anos. Gov.br. Disponível em: <<https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias/2023/10/censo-2022-numero-de-idosos-na-populacao-do-pais-cresceu-57-4-em-12-anos#:~:text=%C3%8Dndice%20de%20envelhecimento%20sobe%20de,mais%20envelhecida%20%C3%A9%20a%20popula%C3%A7%C3%A3o>> acessado em 25 de mar. de 2024.

Dos 29 milhões de idosos brasileiros, apenas 5 milhões estão conectados à internet. Site do G1. Disponível em: <<https://g1.globo.com/rj/sul-do-rio-costa-verde/especial-publicitario/aap-vr-associacao-dos-aposentados-e-pensionistas-de-volta-redonda/viver-saudavel/noticia/2023/04/06/dos-29-milhoes-de-idosos-brasileiros-apenas-5-milhoes-estao-conectados-a-internet.ghtml>> acessado em 25 de mar. de 2024.

Golpe do crédito não solicitado cresce 156% só em São Paulo. SERASA. Disponível em: <

<https://www.serasa.com.br/premium/blog/golpe-do-credito-nao-solicitado-cresce/> > acessado em 03 de jan. de 2024.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 4. Ed. São Paulo: Ed. RT, 2002.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 6ª Edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MONTEIRO, Carlos Edison do Rêgo Monteiro Filho...[et al.] (org.). Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2022.

Número de golpes contra pessoas idosas cresce mais de 70% em 2023. Site do G1. Disponível em: <<https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2023/07/03/numero-de-golpes-contra-pessoas-idosas-cresce-mais-de-70percent-em-2023.ghtml>> acessado em 25 de mar. de 2024.

OLIVEIRA, Roque Antonio Mesquisa de. A Proteção ao Consumidor nos Contratos Bancários. Disponível em: <<https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/cdc9.pdf?d=636680533763406696>> acessado em 21 de fev. de 2024.

Resolução CMN n. 4.949/21. Banco Central do Brasil. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=RESOLU%C3%87%C3%83O%20CMN&numero=4949>> acessado em 27 de mar. de 2024.

Resolução n. 4.753/19. Banco Central do Brasil. Disponível em: <https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/Attachments/50847/Res_4753_v3_L.pdf> acessado em 27 de mar. de 2024.

SOARES, Flaviana Rampazzo. Dever de Cuidado e Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras nas Operações em Ambiente Digital. In: REGO MONTEIRO FILHO, Carlos Edson do. [et. al]. Responsabilidade civil nas relações de consumo. Indaiatuba SP: Editora Foco, 2022.

SOARES, Flaviana Rampazzo; PASQUALOTTO, Adalberto. Consumidor hipervulnerável: análise crítica, substrato axiológico, contornos e abrangência. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 113, p. 81-108, set.-out. 2017.