

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE – UFF
Programa de Pós-graduação em Direitos, Instituições e Negócios
Linha de Pesquisa: Interesse Público e Relações Econômicas

Soniárlei Vieira Leite

**HIPERVULNERABILIDADE ALGORÍTMICA ETÁRIA:
FUNDAMENTOS PARA A ADEQUAÇÃO ISONÔMICA ENTRE
MERCADO E CONSUMIDOR IDOSO NO BRASIL**

NITERÓI

2026

Soniárlei Vieira Leite

**Hipervulnerabilidade algorítmica etária:
Fundamentos para a adequação isonômica entre
mercado e consumidor idoso no Brasil**

Tese apresentada ao Curso de Pós-graduação em Direito, Instituições e Negócios da Universidade Federal Fluminense – UFF, como requisito para a obtenção do título de Doutor em Direitos, Instituições e Negócios.

Orientadora: Dra. Márcia Michele Garcia Duarte

Esta tese foi julgada adequada para a obtenção do Grau de Doutor em Direitos,
Instituições e Negócios, aprovada em sua forma final pelo Curso de Doutorado em
Direitos, Instituições e Negócios da Universidade Federal Fluminense – UFF
na Linha de Pesquisa: Interesse Público e Relações Econômicas

Niterói, RJ, 12 de agosto de 2026.

Professora Dra. Márcia Michele Garcia Duarte
Professora Orientadora
Universidade Federal Fluminense

Professor Dr. Plínio Lacerda Martins
Professor do Programa
Universidade Federal Fluminense

Professor Dr. Marcelo Pereira de Almeida
Professor do Programa
Universidade Federal Fluminense

Professor Dr. Marcos Cesar de Souza Lima
Professor Convidado
Universidade Veiga de Almeida

Professora Dra. Vânia Siciliano Aieta
Professora Convidada
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

DEDICATÓRIA

Dedico, com orgulho, este trabalho aos **idosos** do meu país, nas pessoas de meus falecidos pais, **Maria José Vieira Leite** e **Onofre Pereira Leite**, que tanto se esforçaram para nos dar – a mim e a meus irmãos – o que de melhor podiam no seu tempo: o exemplo da criação e da preparação para a vida. Foram educadores por formação e por intuição. Envelheceram com dignidade e sem perder o espírito da juventude, a voz pelo justo e o amor incondicional pela família. Cada um com o seu jeito. Cada um a seu modo. Vidas repletas de vida. Amor.

Dedico, com amor, à minha filha **Mariah Feitosa Vieira Leite** e à minha esposa **Shirley Bezerra Feitosa Leite**. Com elas divido as alegrias do dia a dia. Com elas realizo o mistério da existência e descubro todos os dias que vale a pena acordar, lutar e prosseguir pelo ideal de construir um mundo melhor: um mundo do qual nos orgulhemos. Dedico, ainda, aos pais de minha esposa, sem os quais eu não a teria conhecido: **Ivan Feitosa da Silva** e **Francivalda Bezerra de Mendonça Feitosa**.

Dedico, finalmente, aos meus irmãos que se foram (**Sonia Maria Leite Nikitiuk** e **Sonilene Vieira Leite**) e aos que, presentes, me fazem lembrar de nossas origens e de refletir acerca do futuro: **Soniléa Vieira Leite** e **Sonielber Vieira Leite**.

AGRADECIMENTOS

Minha homenagem mais do que especial à professora **Márcia Michele Garcia Duarte**. Por ela e com ela perseverei. Não fosse por sua clareza ao enfrentar os problemas que se apresentaram - sem jamais ter perdido o entusiasmo - não seria possível a concretização desta pesquisa. Sua atuação enquanto educadora é de absoluta inspiração para seus alunos.

Minha grande homenagem ao professor **Marcos Cesar de Souza Lima**. Meu colega de profissão, de magistério, mas que ostenta o maior título que alguém pode almejar: amigo. Suas recomendações, como grande consumerista, foram fundamentais no processo de construção desta tese.

Minha sincera homenagem aos professores do Programa, que muito contribuíram para o aperfeiçoamento de ideias e qualidade dos debates: **Plínio Lacerda Martins, Sérgio Gustavo de Mattos Pauseiro e Edson Alvisi Neves**.

Minha fraterna homenagem ao parceiro que me acompanhou em muitas aulas, seminários e atividades no programa: **Cleber da Cruz Cunha**.

RESUMO

Na transição demográfica brasileira, marcada pelo aumento da longevidade e pela expansão da população idosa, observa-se a consolidação da economia digital, caracterizada pelo uso intensivo de dados pessoais, sistemas de inteligência artificial e mecanismos algorítmicos de personalização. A tradicional vulnerabilidade do consumidor adquire novas dimensões, particularmente em relação aos consumidores idosos, cuja condição de hipervulnerabilidade já é reconhecida pela doutrina. A pesquisa parte do problema de investigar se a incidência da inteligência artificial nas relações de consumo configura uma nova categoria jurídica autônoma de vulnerabilidade — denominada hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso — apta a justificar deveres reforçados de transparência, explicabilidade, supervisão humana e controle regulatório dos sistemas algorítmicos. Como hipótese, sustenta-se que a conjugação entre opacidade algorítmica, perfilamento comportamental, personalização persuasiva e automação de decisões potencializa a exploração da vulnerabilidade etária, exigindo o reconhecimento de uma categoria jurídica específica de proteção. O objetivo geral consiste em analisar os impactos da inteligência artificial sobre as relações de consumo envolvendo pessoas idosas, verificando a suficiência do atual sistema jurídico consumerista diante dos desafios da economia digital. Especificamente, busca-se examinar a evolução dos conceitos de vulnerabilidade e hipervulnerabilidade no Direito do Consumidor, identificar os riscos decorrentes das tecnologias algorítmicas, analisar experiências do Direito Comparado e propor parâmetros regulatórios destinados à proteção dos consumidores idosos em ambientes digitais. A pesquisa adota abordagem qualitativa, desenvolvida por meio do método dedutivo, revisão bibliográfica interdisciplinar, pesquisa documental e análise comparativa da legislação nacional e estrangeira, abrangendo, entre outros, a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Estatuto da Pessoa Idosa, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e instrumentos internacionais sobre governança da inteligência artificial. Conclui-se que a interação entre envelhecimento populacional, inteligência artificial e economia digital produz riscos jurídicos específicos que transcendem as categorias tradicionais de proteção consumerista, justificando o desenvolvimento da teoria da hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso como fundamento para o aperfeiçoamento das políticas públicas e dos mecanismos regulatórios voltados à promoção da dignidade, autonomia e proteção dos consumidores idosos na sociedade digital.

Palavras-chave: consumidor idoso; hipervulnerabilidade algorítmica; inteligência artificial; proteção de dados pessoais; regulação algorítmica.

ABSTRACT

Amidst Brazil's demographic transition, marked by increased longevity and an expanding elderly population, the digital economy is consolidating, characterized by the intensive use of personal data, artificial intelligence systems, and algorithmic personalization mechanisms. Traditional consumer vulnerability is taking on new dimensions, particularly regarding elderly consumers, whose status of hypervulnerability is already recognized in legal scholarship. This research investigates whether the application of artificial intelligence in consumer relations constitutes a new, autonomous legal category of vulnerability — termed algorithmic hyper-vulnerability of the elderly consumer — capable of justifying heightened duties regarding transparency, explainability, human oversight, and regulatory control of algorithmic systems. The study hypothesizes that the combination of algorithmic opacity, behavioral profiling, persuasive personalization, and automated decision-making exacerbates the exploitation of age-related vulnerability, necessitating the recognition of a specific legal category of protection. The general objective is to analyze the impact of artificial intelligence on consumer relations involving the elderly, assessing the adequacy of the current legal framework in the face of digital economy challenges. Specifically, the research aims to examine the evolution of vulnerability and hyper-vulnerability concepts in consumer law, identify risks arising from algorithmic technologies, analyze comparative law experiences, and propose regulatory parameters for protecting elderly consumers in digital environments. The study employs a qualitative approach using the deductive method, an interdisciplinary literature review, documentary research, and a comparative analysis of domestic and foreign legislation covering, among others, the Federal Constitution, the Consumer Defense Code, the Statute of the Elderly, the General Personal Data Protection Law, and international instruments regarding artificial intelligence governance. It is concluded that the interplay between population aging, artificial intelligence, and the digital economy creates specific legal risks that transcend traditional categories of consumer protection, thereby justifying the development of the theory of algorithmic hyper-vulnerability among elderly consumers as a basis for enhancing public policies and regulatory mechanisms aimed at promoting the dignity, autonomy, and protection of elderly consumers in the digital society.

Keywords: elderly consumer; algorithmic hyper-vulnerability; artificial intelligence; personal data protection; algorithmic regulation.

RESUMEN

En el contexto de la transición demográfica de Brasil —marcada por una mayor longevidad y una población de edad avanzada creciente—, la economía digital se consolida caracterizándose por el uso intensivo de datos personales, sistemas de inteligencia artificial y mecanismos de personalización algorítmica. La vulnerabilidad tradicional del consumidor adquiere nuevas dimensiones, especialmente en lo que respecta a los consumidores de edad avanzada, cuya condición de "hipervulnerabilidad" ya es reconocida por la doctrina jurídica. Esta investigación indaga si la aplicación de la inteligencia artificial en las relaciones de consumo constituye una categoría jurídica nueva y autónoma de vulnerabilidad —denominada "hipervulnerabilidad algorítmica del consumidor de edad avanzada"—, capaz de justificar obligaciones reforzadas en materia de transparencia, explicabilidad, supervisión humana y control regulatorio de los sistemas algorítmicos. La hipótesis de trabajo plantea que la combinación de opacidad algorítmica, elaboración de perfiles conductuales, personalización persuasiva y toma de decisiones automatizada agrava la explotación de la vulnerabilidad asociada a la edad, lo que hace necesario reconocer una categoría jurídica de protección específica. El objetivo general es analizar el impacto de la inteligencia artificial en las relaciones de consumo que involucran a personas mayores, evaluando la idoneidad del marco jurídico actual de protección al consumidor frente a los desafíos de la economía digital. Específicamente, el estudio busca examinar la evolución de los conceptos de vulnerabilidad e hipervulnerabilidad en el derecho del consumo, identificar los riesgos derivados de las tecnologías algorítmicas, analizar experiencias de derecho comparado y proponer parámetros regulatorios para proteger a los consumidores de edad avanzada en entornos digitales. La investigación adopta un enfoque cualitativo mediante el método deductivo, una revisión bibliográfica interdisciplinaria, el análisis documental y un estudio comparativo de legislaciones nacionales y extranjeras —abarcando, entre otros, la Constitución Federal, el Código de Defensa del Consumidor, el Estatuto de la Persona Mayor, la Ley General de Protección de Datos Personales e instrumentos internacionales sobre gobernanza de la inteligencia artificial. Se concluye que la interacción entre el envejecimiento poblacional, la inteligencia artificial y la economía digital genera riesgos jurídicos específicos que trascienden las categorías tradicionales de protección al consumidor, justificando así el desarrollo de la teoría de la "hipervulnerabilidad algorítmica" en los consumidores de edad avanzada como base para fortalecer las políticas públicas y los mecanismos regulatorios orientados a promover la dignidad, la autonomía y la protección de este colectivo en la sociedad digital.

Palabras clave: consumidor de edad avanzada; hipervulnerabilidad algorítmica; inteligencia artificial; protección de datos personales; regulación algorítmica.

LISTA DE ABREVIATURAS

AEPD – AGÊNCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

CDC – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CNDL – CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE DIRIGENTES LOJISTAS

FTC – FEDERAL TRADE COMMISSION

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA

OCDE – ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

OMS – ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS

SPC – SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

STF – SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

STJ – SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

UIT – UNIÃO INTERNACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

UNECE – COMISSÃO ECONOMIA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EUROPA

UNESCO – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA

SUMÁRIO

Introdução	11
1. Proteção legislativa do consumidor idoso	14
1.1. Constituição da República e a proteção ao idoso	15
1.2. Código de Defesa do Consumidor e a proteção ao idoso	22
1.3. Estatuto da Pessoa Idosa e a proteção ao consumidor	29
2. Proteção do consumidor: modernidade e contemporaneidade	37
2.1. Estado Liberal na construção da igualdade formal das relações consumeristas	40
2.2. Estado Social na construção da igualdade material	45
2.3. Sociedade pós-moderna na reconfiguração da sociedade de consumo	49
3. Hipervulnerabilidade além da vulnerabilidade pós-moderna	56
3.1. Mudanças do paradigma jurídico	64
3.2. Dignidade da pessoa humana e vulnerabilidade agravada	68
3.3. Hipervulnerabilidade do consumidor idoso e a Lei do Superendividamento	75
4. Hipervulnerabilidade algorítmica	88
4.1. Insuficiência do consentimento digital do idoso consumidor	92
4.2. Direito ao atendimento humano, à informação e à fiscalização, em tempos de inteligência artificial	99
4.3. Capacitismo tecnológico e educação digital	110
4.4. Insuficiência do CDC para a tutela digital do idoso	116
4.5. A construção da categoria jurídica da hipervulnerabilidade algorítmica do idoso ...	126
Conclusões	130
Referências	140

Introdução

Os avanços científicos e tecnológicos das últimas décadas contribuíram significativamente para a ampliação da expectativa de vida da população mundial. O desenvolvimento da medicina, da biotecnologia e dos sistemas de prevenção e tratamento de doenças permitiu que um número cada vez maior de pessoas alcançasse idades mais avançadas, transformando o envelhecimento populacional em uma das principais características demográficas do século XXI. Embora esse fenômeno represente uma conquista da humanidade, ele também impõe importantes desafios sociais, econômicos e jurídicos, especialmente em países marcados por profundas desigualdades estruturais, como o Brasil.¹

No cenário brasileiro, a redução das taxas de fecundidade e o aumento contínuo da longevidade vêm produzindo uma rápida transição demográfica. As projeções indicam crescimento expressivo da população idosa, particularmente da faixa etária acima dos oitenta anos, exigindo a adaptação das instituições públicas e privadas às novas demandas decorrentes do envelhecimento.² Contudo, o país ainda apresenta limitações significativas na formulação de políticas públicas e mecanismos regulatórios capazes de assegurar a inclusão social, econômica e digital dessa parcela da população.³

Paralelamente ao envelhecimento demográfico, a sociedade contemporânea experimenta uma profunda transformação tecnológica, marcada pela expansão da economia digital, pela utilização massiva de dados pessoais e pela crescente aplicação de sistemas de inteligência artificial nas relações de consumo. Plataformas digitais, redes sociais, sistemas automatizados de recomendação, publicidade comportamental e mecanismos de personalização algorítmica passaram a influenciar de forma decisiva as escolhas dos consumidores. Nesse contexto, a vulnerabilidade tradicionalmente reconhecida pelo Direito do Consumidor adquire novas configurações, especialmente quando associada às características próprias dos consumidores idosos.⁴

A literatura jurídica brasileira já reconhece a condição de hipervulnerabilidade do consumidor idoso em razão de fatores biológicos, cognitivos, econômicos e de informação.

1. UNITED NATIONS. *World Social Report 2023: Leaving No One Behind in an Ageing World*. New York: United Nations, 2023.

2. IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação*. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

3. CAMARANO, Ana Amélia (org.). *Novo regime demográfico: uma nova relação entre população e desenvolvimento?* Rio de Janeiro: Ipea, 2014.

4. ZUBOFF, Shoshana. *The Age of Surveillance Capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. New York: PublicAffairs, 2019.

Entretanto, a incorporação de sistemas algorítmicos às relações de consumo cria riscos inéditos, decorrentes da opacidade dos modelos computacionais, da coleta massiva de dados, da personalização persuasiva e da automação de decisões que afetam diretamente a autonomia do indivíduo. Tais mecanismos podem ampliar vulnerabilidades preexistentes e potencializar formas sofisticadas de exploração econômica dirigidas a consumidores idosos.⁵

Diante desse cenário, o presente estudo parte do seguinte problema de pesquisa: a hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso constitui uma nova categoria jurídica autônoma de vulnerabilidade nas relações de consumo digitais, apta a justificar deveres reforçados de transparência, explicabilidade, supervisão humana e fiscalização dos sistemas de inteligência artificial?

Como hipótese central, sustenta-se que a utilização da inteligência artificial nas relações de consumo produz uma nova modalidade de exploração da vulnerabilidade etária, caracterizada pela combinação entre opacidade algorítmica, perfilamento comportamental, personalização persuasiva e automação decisória. Essa realidade seria suficiente para justificar a construção da categoria jurídica da hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso, distinta das formas tradicionais de vulnerabilidade e apta a fundamentar mecanismos específicos de proteção jurídica.

O objetivo geral da pesquisa consiste em analisar a incidência da inteligência artificial sobre as relações de consumo envolvendo idosos, investigando se a ampliação dos riscos decorrentes da economia digital autoriza o reconhecimento da hipervulnerabilidade algorítmica como categoria jurídica autônoma. Como objetivos específicos, pretende-se: examinar a evolução histórica dos conceitos de vulnerabilidade e hipervulnerabilidade no Direito do Consumidor; analisar as particularidades da condição jurídica do consumidor idoso na sociedade pós-moderna; identificar as tecnologias que potencializam a exploração econômica da vulnerabilidade etária; verificar as insuficiências do atual sistema de proteção consumerista diante dos desafios impostos pela inteligência artificial; investigar as soluções normativas adotadas pelo Direito Comparado; e propor parâmetros regulatórios voltados à proteção dos consumidores idosos em ambientes digitais.

A relevância da pesquisa justifica-se pela crescente participação dos idosos no mercado de consumo e pela centralidade que os sistemas algorítmicos assumiram na organização das relações econômicas contemporâneas. O estudo do envelhecimento sob a

5. MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

perspectiva do consumo revela-se fundamental para a compreensão das novas formas de desigualdade produzidas pela sociedade digital, especialmente em um contexto marcado pela intensificação do consumismo, pela mercantilização dos dados pessoais e pela influência cada vez maior das tecnologias de inteligência artificial sobre os processos decisórios dos indivíduos.⁶

Metodologicamente, a pesquisa adota abordagem qualitativa, desenvolvida por meio do método dedutivo e de revisão bibliográfica interdisciplinar. Serão examinadas contribuições da doutrina nacional e estrangeira nas áreas do Direito do Consumidor, Direito Digital, Proteção de Dados, Sociologia do Consumo e Estudos do Envelhecimento. O trabalho também utilizará pesquisa documental, mediante análise da Constituição Federal, do Código de Defesa do Consumidor, do Estatuto da Pessoa Idosa, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e de instrumentos normativos internacionais relacionados à governança da inteligência artificial. Complementarmente, será realizada análise de Direito Comparado, com o objetivo de identificar experiências regulatórias estrangeiras capazes de oferecer subsídios para a construção de um modelo jurídico adequado à proteção do consumidor idoso na economia digital.

Partindo da compreensão de que a vulnerabilidade constitui elemento estruturante do sistema consumerista, o estudo pretende demonstrar que a interação entre envelhecimento populacional e inteligência artificial produz riscos específicos que transcendem as categorias tradicionais de proteção. Nesse sentido, busca-se contribuir para o desenvolvimento de uma teoria jurídica da hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso, apta a fundamentar políticas públicas e mecanismos regulatórios compatíveis com os desafios da sociedade digital contemporânea.

6. BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

1. Proteção legislativa do consumidor idoso

O envelhecimento da população não é um fenômeno exclusivo de nosso país, mas sim uma constatação global. Tal constatação apresenta desafios significativos relevantes para a contemporaneidade. No Brasil, o fenômeno traz preocupações expressivas, uma vez que o número de idosos tem aumentado progressivamente nas últimas décadas, remetendo toda a sociedade a uma profunda reflexão. Reflexão não apenas sobre um futuro distante, mas sobre um futuro imediato com consequências visíveis. Longevidade é expressão constantemente vinculada à ideia de vulnerabilidade – o que não é uma regra absoluta. A vulnerabilidade se dá em áreas diversas: jurídica, social e econômica. Torna-se lógico o compromisso da sociedade com a constituição de uma sistema efetivo de proteção que seja consistente no sentido de garantir e assegurar direitos, promovendo condições dignas de vida para o idoso.⁷

Quando falamos de relações consumeristas, a vulnerabilidade se torna mais evidente, especialmente diante de um contexto de práticas mercadológicas agressivas e abusivas a que são submetidos os idosos ao contratarem serviços ou adquirirem bens. Não resta dúvida, nesta pesquisa, da importância da análise crítica da legislação brasileira quanto a sua eficácia para a proteção e defesa do consumidor idoso, avaliando se os instrumentos existentes são adequados à preservação dos direitos deste grupo etário. Cumpre investigar a legislação, especialmente as contribuições da Constituição da República, do Código de Defesa do Consumidor, do Estatuto da Pessoa Idosa e da Lei do Superendividamento, que envolvam relações de consumo para com os idosos.

O tema ganha contornos mais relevantes dada a necessidade de promoção de meios capazes de promover a inclusão social do idoso, revendo as práticas atuais, especialmente no que tange às políticas públicas existentes, diante do arcabouço jurídico praticado. Deseja-se que o grupo etário dos idosos tenha autonomia plena em uma sociedade cada vez mais envelhecida e que, dada a longevidade, representará parcela significativa do mercado de consumo. A análise interdisciplinar não é só bem-vinda, mas necessária, assim como a abordagem histórica e evolutiva para a sociedade pós-moderna.

7. SANTOS, José Julião Leite; CAMARGO, Maria Emília. A defesa do consumidor na legislação brasileira. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*. São Paulo, v. 11, n. 4, p. 2100 – 2123, DOI: 10.51891/rease.v11i4.18670.

1.1. Constituição da República e proteção ao idoso

Há uma relação direta entre a evolução dos direitos dos idosos e a evolução dos direitos fundamentais que se observa na sucessão de nossas Cartas Políticas. Passos grandes foram dados, desde a Carta Imperial até a atual Constituição, pois naquela não havia dispositivos de proteção ao idoso. Atualmente, verifica-se a objetiva diretriz normativa constitucional para a defesa desse grupo etário, com claro intuito de inclusão social. Foi tão somente com a Constituição da República que se estabeleceu, com clareza, o compromisso de proteção aos direitos fundamentais de segunda geração e, neste, foram contemplados os grupos vulneráveis. Tudo isso foi resultado do processo de redemocratização do país.

Esta mesma Constituição elevou a defesa do consumidor a um direito fundamental, conforme previsão expressa em seu Art. 5º, inc. XXXII. Reconheceu, como consequência, o consumidor, individual e coletivo, como sujeito de direito, assegurando a ele proteção constitucional como direito fundamental. E, em se tratando de um direito fundamental individual, revela-se o direito como um elemento do núcleo imodificável da Constituição – a chamada “cláusula pétrea”. Nossa Constituição reafirma o antigo princípio da legalidade, quando não faz distinção de qualquer natureza a todos, independentemente de serem brasileiros ou estrangeiros, contanto que residentes no país. É a tradução do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. E, neste sentido, garante a promoção da defesa do consumidor.

O texto constitucional brasileiro vigente estatui que não são apenas a família, a sociedade, a comunidade e os poderes públicos legalmente estabelecidos que têm o dever de prestar assistência às pessoas idosas, mas, também, de forma solidária, o próprio Estado. Tratou-se de uma mudança fundamental de paradigma, porquanto a solidariedade do Estado é determinante da concorrência obrigacional.

Com a Constituição da República de 1988, o consumidor passa a ser reconhecido e identificado no mercado com a figura de um efetivo agente econômico; o que determina a proteção via constituição de adequada tutela jurídica. O legislador constituinte, naquele momento, transferiu ao legislador ordinário a missão de elaborar uma nova codificação, explícita no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias. Esta codificação se materializou, infraconstitucionalmente, como um sistema protetivo do consumidor, dois anos depois (o Código de Defesa do Consumidor). O sistema então estabelecido corrobora o entendimento doutrinário, já então vigente, da caracterização do consumidor como um sujeito vulnerável diante da figura do fornecedor.

A defesa do consumidor pressupõe o exercício de um direito fundamental, de modo que a prática de condutas em contrariedade a este direito deve ser coibida por um sistema de proteção, ainda que haja previsão legal que dê respaldo a essa prática. Na hermenêutica jurídica, havendo conflito entre normas, deve-se aplicar, genericamente, a norma mais adequada ao texto supremo constitucional, que melhor represente o ordenamento jurídico. Por consequência, em obediência à ordem constitucional, aplica-se a norma benigna, ou seja, a mais favorável ao consumidor.

Grupos que sempre estiveram à margem da tutela e da proteção jurídica, com diminutas possibilidades de defesa, foram felizmente contemplados na atual Constituição. Não por acaso, a Constituição passou a ser chamada de “Constituição Cidadã”. Nesse contexto, além dos portadores de deficiência, indígenas, crianças, adolescentes e apenados, as pessoas idosas foram contempladas. O princípio da dignidade da pessoa humana passou a integrar todos os fóruns jurídicos cujo debate fundamental passou a ser a preocupação com a defesa, a proteção e a igualdade para este grupo etário tão importante. A consagração desta tutela se apresenta na Ordem Social, com a manifestação expressa desta preocupação para com o cidadão idoso, especialmente no que concerne ao direito à informação.

As pessoas idosas compreendem grupo etário que constitui parte das ditas minorias; minorias estas alcançadas pela legislação infraconstitucional para sua proteção. O cumprimento da legislação deve observar os princípios constitucionais para que o objetivo de realização da plena cidadania seja alcançado. A cidadania pressupõe o valor social da pessoa humana, especialmente o daqueles que fazem parte dos diversos grupos minoritários. A cidadania plena ainda é um sonho a ser conquistado. Muitos normativos foram editados com dispositivos para o alcance da plena cidadania deste grupo etário, tais como: o Código de Defesa do Consumidor, o Estatuto da Criança e do Adolescente e o Estatuto da Pessoa Idosa.

A Constituição da República fixou instrumentos de proteção à pessoa idosa, assim como o acesso à Justiça. Estabeleceu que a Lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito, prevendo que a legislação infraconstitucional, seja através de leis que foram recebidas pela Constituição ou surgidas posteriormente, permita o amplo acesso ao Poder Judiciário, por meio de variados institutos. Um desses institutos é a gratuidade de Justiça. A vulnerabilidade do idoso provoca a necessidade de atenção especial do Estado, de forma mais efetiva, adotando-se medidas protetivas mais específicas e devidamente direcionadas, no sentido de evitar prováveis práticas abusivas por parte do fornecedor.

Ainda de acordo com a Constituição da República: “A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida.”⁸ Quando se refere à pessoa, ressalte-se a importância de enfatizar que o processo de amadurecimento e de envelhecimento é uma condição humana comum e inerente a todos os indivíduos, que ao longo do tempo se aproxima e impõe limitações, dificultando a habilidade para a realização de algumas atividades. E é como resultado dessas limitações que se impõe a necessidade de proteção à pessoa idosa, dada a sua vulnerabilidade. Para tanto, é pressuposto para a concretização da proteção à pessoa idosa que o Estado promova programas fundamentais de auxílio a esta população. Em seu artigo 230, a Constituição da República estatui a proteção dos idosos, atribuindo à família e à sociedade a obrigação de os proteger, estabelecendo regras de cunho protetivo que norteiam a atuação do legislador infraconstitucional e as políticas públicas necessárias para a efetivação dessa proteção, com referência a programas de amparo às pessoas idosas que deverão ser preferencialmente executados em seus lares, além da gratuidade dos transportes coletivos urbanos.

Clara está a instituição da proteção aos idosos, atribuindo-se, não só à família, mas também à sociedade, o estabelecimento de regras de caráter protetivo norteadoras do agir do legislador infraconstitucional, assim como o de políticas públicas necessárias para a efetivação dessa proteção.⁹ Vê-se que nossa Carta Política apresenta e representa uma grande evolução no que tange à proteção da pessoa idosa, enfatizando que a família é sim responsável pelo cuidar, afirmando que os lares são os locais mais adequados para tanto. Há autores que abordam o aspecto de que, embora o lar seja o local familiar mais adequado à proteção da pessoa idosa, o Estado tem o dever de ser o viabilizador, junto aos familiares, para que, por via de políticas públicas, estabeleça-se a necessária parceria para a adequação do objetivo constitucional de proteção.

Ninguém duvida do papel revolucionário da Constituição da República no que concerne ao sistema de proteção ao idoso, sendo para muitos estudiosos um divisor de águas para este grupo etário tão necessitado de apoio. Resta configurado o objetivo da inclusão da pessoa idosa na pós-modernidade, reiterando, seja pelo aspecto econômico ou pelo viés cultural, a relevância de sua inserção histórica. Trata-se, sobretudo, do reconhecimento da importância deste segmento populacional que, em futuro não distante,

8. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

9. NASCIMENTO, Sibhelle Katherine. A proteção do idoso no ordenamento jurídico brasileiro. *Revista Brasileira de Direito Civil*, [S. l.], v. 22, n. 04, p. 17, 2019.

corresponderá a importante e expressiva parcela da população ativa do país.

O Poder Público não pode se furtar ao dever de atuar como representante do interesse comum da sociedade, assegurando os instrumentos capazes para sua efetivação. Em nosso país, a Constituição da República não apenas conferiu direitos à pessoa idosa, mas sobretudo foi relevante para a classificação do grupo etário. Houve, de fato, a mudança do paradigma, com o reconhecimento do idoso como sujeito de direitos e a consequente criação de políticas públicas.

Como consequência dessa mudança, é editada a Lei 8.842 de janeiro de 1994 que criou a Política Nacional do Idoso (PNI), com sua regulamentação dois anos depois. A PNI foi o resultado de intenso trabalho da sociedade civil, que não mediu esforços para tratar das questões relativas às pessoas idosas, com a participação de profissionais especializados em Gerontologia. O trabalho realizado contou com demandas visualizadas no mundo inteiro, e com um olhar no enfrentamento das questões gerontológicas por especialistas nacionais e internacionais. A atenção ao tema do envelhecimento ganha a representatividade necessária para a normatização mais acentuada dos direitos das pessoas idosas.

É sentimento comum a compreensão da importância da PNI como um programa permanente de governo, em sintonia com os princípios de nossa Constituição da República e com os princípios da Organização das Nações Unidas. O envelhecimento passa a ser entendido como uma instituição social. Não sem razão, deve ser abordada em todas as dimensões das relações sociais, pois deve ser objeto de constante preocupação da sociedade como um todo. Consequentemente, necessária é a legislação que garanta às pessoas idosas os direitos que estão contemplados no texto constitucional, sem exceção: saúde, lazer, trabalho, educação, previdência social, segurança e assistência aos desamparados. Ressalte-se que referida preocupação não se restringe a garantir o exercício de direitos, pois não se pode garantir o que não existe, mas sim criar condições para que de fato haja o exercício pleno desses direitos.

A PNI materializou o estatuído no dispositivo constitucional, fixando o conceito de pessoa idosa e determinando que o Estado assegure ao idoso os direitos da cidadania, defenda a sua dignidade, seu bem-estar e o direito à vida; e isso é entendido como um princípio de política nacional do idoso, proibindo-se qualquer tipo de discriminação por força do natural envelhecimento.¹⁰

10. MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

Princípio fundamental presente na Constituição da República e em inúmeros normativos internacionais é o da dignidade da pessoa humana. Este princípio é um dos fundamentos que sustentam no Brasil o intitulado “Estado Democrático de Direito”, inspiração da República Federativa do Brasil. O ordenamento jurídico internacional estimulou, no âmbito interno, o repensar político no sentido de acolher e propor diretrizes relacionadas ao promover a inclusão de todos os que necessitem de apoio estatal e social. Dentre aqueles que precisam de apoio estão as pessoas idosas, dadas as suas características peculiares, porquanto expostas estão no que tange à suas vulnerabilidades.

Não é apenas a legislação infraconstitucional que determina a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação, mas também as políticas públicas que são responsáveis pela inclusão e resgate social das pessoas idosas. Não há espaço para menos. A inserção social é um dever que induz a isonomia entre todos os indivíduos componentes de uma sociedade tão diversa e complexa. Quando a Constituição estatui que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, nada mais está a fazer, a não ser o de regular o princípio da isonomia material. E isso pode ser constatado, objetivamente, ao garantir a todos, incluídos os idosos, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. O idoso também é consumidor e os consumidores, por sua vez, são igualmente protegidos pelo Estado.

A preocupação do legislador constituinte se manifestou expressamente, mas representa, ainda, sua predileção pela intervenção estatal quando se trata do domínio econômico. Esta intervenção é resultado não de um capricho estatal, mas da efetiva necessidade de buscar o equilíbrio econômico em uma sociedade liberal e capitalista. É fato que o Liberalismo Econômico não foi exitoso no sentido de alcançar a tão sonhada prosperidade social para todos. E é dessa forma que o Estado deve intervir, para que se reequilibre as distorções de mercado que, via de regra, favorecem determinados setores e grupos econômicos em detrimento do consumidor.

Nossa legislação propõe a proteção constitucional e infraconstitucional, amparando as pessoas idosas dos malefícios provocados pelo avançar do tempo, mas também permite o remodelar do conceito de igualdade, adaptando-o ao ideal de inclusão social. O que é abstrato se torna concreto quando mencionados direitos são garantidos e de fato assegurados.¹¹

11. NASCIMENTO, Sibhelle Katherine. A proteção do idoso no ordenamento jurídico brasileiro. *Revista Brasileira de Direito Civil*, [S. l.], v. 22, n. 04, p. 17, 2019.

A defesa do consumidor é um direito fundamental do indivíduo e deve ser exercido pelo Estado, não sendo suficiente a inserção no texto constitucional. O direito do idoso, reconhecido através de direitos e garantias fundamentais específicos para esse grupo de pessoas, assegura a liberdade e a participação ativa, social e política da população idosa. Dessa forma, a pessoa em processo de envelhecimento tem um aparato jurídico que a protege de ações e omissões que possam causar violência, desrespeito, ou algum tipo de tratamento desumano, constrangedor, bem como alguma discriminação em função da idade.

A Constituição Federal Brasileira de 1988 representa um marco fundamental na consolidação dos direitos sociais no país, especialmente no que diz respeito à proteção das pessoas idosas. Ao reconhecer a dignidade da pessoa humana como um dos pilares do Estado Democrático de Direito, a Constituição estabelece bases sólidas para garantir que o envelhecimento ocorra com respeito, autonomia e inclusão social.

Nesse cenário, a pessoa idosa deixa de ser vista apenas como objeto de assistência e passa a ser reconhecida como sujeito de direitos, titular de garantias fundamentais que devem ser asseguradas de forma plena e efetiva. O princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição, é o eixo estruturante de todo o ordenamento jurídico brasileiro.

No caso da pessoa idosa, esse princípio ganha contornos ainda mais relevantes, pois está diretamente ligado à proteção contra situações de vulnerabilidade, abandono, discriminação e violência. A dignidade não se limita à garantia da sobrevivência física, mas abrange o direito a uma vida com qualidade, respeito, liberdade, autonomia e participação ativa na sociedade. Isso implica reconhecer o idoso como protagonista de sua própria história, capaz de tomar decisões e exercer plenamente sua cidadania. O artigo 230 da Constituição Federal é o principal dispositivo que trata diretamente da pessoa idosa, determinando que a família, a sociedade e o Estado têm o dever de ampará-la, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar, além de garantir o direito à vida. Esse artigo reflete uma mudança significativa de paradigma, ao atribuir responsabilidade compartilhada entre diferentes esferas sociais, reforçando a ideia de que o cuidado com o idoso não é apenas uma questão privada, mas também pública. A dignidade da pessoa idosa, nesse sentido, deve ser promovida por meio de políticas públicas inclusivas e de práticas sociais que valorizem o envelhecimento como uma etapa natural e digna da vida.

Além disso, a Constituição prevê direitos sociais que beneficiam diretamente a população idosa, como o direito à saúde, à previdência social e à assistência social. O Sistema Único de Saúde (SUS) assegura atendimento universal e igualitário, o que inclui ações específicas voltadas à saúde do idoso, como prevenção de doenças, reabilitação e promoção do envelhecimento saudável. A dignidade humana, nesse contexto, está diretamente relacionada ao acesso efetivo a serviços de saúde de qualidade, que respeitem as particularidades do envelhecimento e garantam atendimento humanizado.

No campo da assistência social, destaca-se o Benefício de Prestação Continuada (BPC), que garante um salário-mínimo mensal ao idoso que comprove não possuir meios de prover sua própria subsistência. Esse benefício é uma expressão concreta do princípio da dignidade da pessoa humana, pois assegura condições mínimas de sobrevivência e combate situações de extrema pobreza e exclusão social. A dignidade, nesse caso, está associada à garantia de um mínimo existencial, indispensável para que o indivíduo possa viver com autonomia e respeito.

Outro aspecto importante é o princípio da igualdade, previsto no artigo 5º da Constituição, que proíbe qualquer forma de discriminação, inclusive por idade. A prática do idadismo - preconceito baseado na idade - fere diretamente a dignidade da pessoa idosa, ao restringir oportunidades, limitar sua participação social e reforçar estigmas negativos associados ao envelhecimento. A Constituição, ao vedar tais discriminações, reafirma que a dignidade humana é um valor universal, que não diminui com o passar do tempo.

A dignidade da pessoa idosa também se manifesta no direito à convivência familiar e comunitária. O isolamento social, muitas vezes enfrentado por idosos, compromete sua saúde física e mental, além de violar sua dignidade. Nesse sentido, políticas públicas que incentivem a inclusão social, o acesso à cultura, ao lazer e à educação são fundamentais para assegurar uma vida plena. A valorização da experiência e da memória dos idosos contribui para uma sociedade mais justa, que reconhece o papel histórico e social dessa parcela da população.

A partir da Constituição de 1988, surgiram legislações infraconstitucionais que aprofundaram a proteção aos idosos, como o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), hoje chamado de Estatuto da Pessoa Idosa. Esse diploma legal detalha direitos já previstos constitucionalmente e cria mecanismos mais efetivos de proteção, como prioridade no atendimento, acesso facilitado à justiça e penalidades para casos de negligência, violência e abandono. O Estatuto reforça o princípio da dignidade da pessoa humana ao estabelecer normas que visam garantir respeito integral à pessoa idosa em todas as esferas da vida.

Entretanto, apesar dos avanços legais, ainda existem desafios significativos na efetivação desses direitos. Problemas como a insuficiência de políticas públicas, dificuldades no acesso a serviços de saúde, violência doméstica e institucional contra idosos, além da exclusão digital, continuam a afetar essa população. Tais situações representam violações diretas ao princípio da dignidade humana e evidenciam a necessidade de ações mais eficazes por parte do Estado e da sociedade.

A promoção da dignidade da pessoa idosa exige, portanto, uma abordagem multidimensional, que envolva não apenas a garantia de direitos formais, mas também a criação de condições reais para seu exercício. Isso inclui investimentos em políticas públicas, capacitação de profissionais, conscientização social e fortalecimento de redes de apoio. A educação para o envelhecimento digno deve ser incentivada desde as fases iniciais da vida, contribuindo para a construção de uma cultura de respeito e solidariedade intergeracional. Em síntese, a Constituição Federal de 1988 representa um importante instrumento de proteção e promoção dos direitos da pessoa idosa, tendo como fundamento central o princípio da dignidade da pessoa humana. Esse princípio orienta a interpretação e aplicação de todas as normas jurídicas, assegurando que o envelhecimento seja vivido com respeito, autonomia e qualidade de vida. Contudo, a concretização dessa dignidade depende do compromisso contínuo de todos os setores da sociedade, sendo essencial transformar os direitos previstos em realidade concreta para os brasileiros que envelhecem.

1.2. Código de Defesa do Consumidor e a proteção ao idoso

O acesso ao crédito, historicamente observado, foi paulatinamente ampliado e, simultaneamente, foram promulgadas medidas de proteção ao consumidor que já estavam asseguradas nos capítulos dos direitos fundamentais e da ordem econômica na Constituição da República. O Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078 de 1990 - reconheceu o consumidor como parte vulnerável nas relações de consumo. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) passou a vigorar em 1991 e fixou no ordenamento jurídico pátrio os princípios protetivos cruciais para o consumidor, dentre os quais: da proteção, da vulnerabilidade, da transparência, da boa-fé objetiva, do equilíbrio contratual e da revisão de cláusulas contratuais.¹² O legislador foi preciso quando normatizou os direitos das pessoas idosas e suas formas de proteção, assim como a sua promoção. Além de tudo, enfrentou a

12. BERTUCHI, Stephanie Clemente. *Superendividamento e acesso ao crédito sob a luz da legislação brasileira*. Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://dspace.mackenzie.br/handle/10899/33009>.

definição dos direitos do consumidor, dando ênfase ao chamado “direito à informação”. Basta observar a dicção do artigo 6º, inciso III do CDC. Também deu relevo à reparação de danos causados pela oposição às práticas abusivas praticadas pelos fornecedores. Esses direitos, uma vez efetivados, são importantes para o estabelecimento de relações de consumo equilibradas. Consequentemente, a pessoa idosa consumidora necessita observar com atenção os direitos estabelecidos em ambos os diplomas legais: o Estatuto da Pessoa Idosa e o CDC. Esses direitos devem ser coligidos e analisados sob a ótica e de acordo com os princípios sistemáticos consumeristas e, especialmente, levando em consideração o princípio da dignidade da pessoa humana, tudo em consonância com a nossa Constituição.

É notável que o idoso, na condição de consumidor, possui direitos distintos dos demais consumidores, e isso significa que sua proteção é também distinta e deve ser tratada de forma especial, dada sua peculiar condição de idoso.¹³ Nesse contexto, o CDC institui um sistema de instrumentos aptos a reequilibrar as relações contratuais consumeristas, tendo em vista a clara vulnerabilidade exposta diante de fornecedores, em regra, com maior poder econômico.

Esses instrumentos foram disponibilizados com o objetivo de impor uma relação de igualdade entre consumidor e fornecedor. O objetivo foi materializado com a política nacional das relações de consumo, como se vê pelo estatuído no CDC.¹⁴ É inquestionável a priorização do consumidor como parte vulnerável nas relações entre este e o fornecedor e, portanto, o CDC oferece proteção jurídica nas relações contratuais com os fornecedores.

O diploma consumerista é entendido como norma de diretriz principiológica, pois direciona para a instituição de novas normas que efetivamente garantam e protejam os direitos dos consumidores. Daí a sua caracterização como norma supralegal com respeito a sua eficácia. O CDC é reconhecido como um diploma legal que comporta mudança de paradigmas com significativo avanço normativo e importante contribuição de doutrinadores (nacionais e internacionais). Em sua concepção, mostrou-se viável no que concerne ao modelo econômico adotado no país, ofertando a devida proteção ao vulnerável nas relações de consumo. Importa observar que há grupos de consumidores que necessitam de maior proteção em relação a outros, em razão do fato de sua singular fragilidade, sendo

13. ALVES, Fabrício Germano; MEDEIROS, Mayara Vívian de. A proteção jurídica do idoso como consumidor hipervulnerável. *Revista Jurídica da FA7*, [S. l.], v. 19, n. 1, p. 13–27, 2022. doi: 10.24067/rjfa7;19.1:1210

14. SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. Héctor Valverde Santana; apresentação Cláudia Lima Marques; Antônio Herman Benjamin e Cláudia Lima Marques, coordenação. 3. ed. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

o idoso um exemplo claro desta singular situação. Para tanto, a título exemplificativo, verifica-se o constante embate de consumidores idosos com os valores extorsivos dos planos de saúde, como consequência de mudanças de faixa etária; sem falar nos conhecidos empréstimos consignados.

O CDC estabeleceu os objetivos e princípios da política nacional de relações de consumo. A política nacional de relações de consumo foi consolidada no artigo 4º do CDC. Não é uma norma originariamente sancionadora, mas sim uma norma que objetiva direcionar o seu intérprete a uma exegese teleológica para que se atinja os fins verdadeiros do criador da norma.

Foi nesse cenário que o legislador relevou a observância do princípio da dignidade do consumidor, em que se inclui a pessoa idosa. E não importa se a atividade é pública ou privada, se é estatal ou social. O ordenamento jurídico deve cuidar amplamente do consumidor idoso, pois o respeito à dignidade do consumidor é um dos objetivos da política nacional das relações de consumo.

Nosso sistema jurídico afirma que toda atividade que ocorra no mercado deve respeitar e observar a proteção da dignidade do consumidor, material e moralmente.¹⁵ Ao coligirmos os dispositivos do CDC e do Estatuto da Pessoa Idosa, verificamos que há uma proteção diferenciada para a pessoa idosa consumidora, tendo em vista sua vulnerabilidade extrema.¹⁶

Ao enfatizar a proteção do consumidor idoso nas relações contratuais, o CDC incluiu algumas limitações, restringindo a liberdade contratual em favor de maior proteção para o consumidor, sendo certo que o ordenamento jurídico brasileiro não estabelece um dever geral de proibição de discriminação. Em sentido diametralmente oposto, este dever foi desenvolvido e devidamente previsto nas normas da Comunidade Europeia.¹⁷

No mundo capitalista, sabe-se que o Estado funciona como um fiel da balança. Embora o mercado seja a tônica do sistema, o Estado tem o dever de intervir na proteção dos direitos das minorias, nem sempre privilegiadas pelo sistema. A proteção dos direitos dos idosos, especialmente dos que não estão no mercado formal de consumo, é uma forma

15. SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. Héctor Valverde Santana; apresentação Claudia Lima Marques; Antônio Herman Benjamin e Claudia Lima Marques, coordenação. 3. ed. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

16. ALVES, Fabrício Germano; MEDEIROS, Mayara Vivian de. A proteção jurídica do idoso como consumidor hipervulnerável. *Revista Jurídica da FA7*, [S. l.], v. 19, n. 1, p. 13–27, 2022. DOI: 10.24067/rjfa7;19.1:1210

17. NASCIMENTO, Sibhelle Katherine. A proteção do idoso no ordenamento jurídico brasileiro. *Revista Brasileira de Direito Civil*, [S. l.], v. 22, n. 04, p. 17, 2019

de o Estado minimizar os efeitos de uma possível exclusão social, ao mascarar os efeitos de malsucedida política pública para os mais velhos, pois nem sempre as famílias dão conta de garantir um futuro digno para os seus idosos. Neste mesmo mundo dos grandes negócios e das regras de mercado, idosos são considerados improdutivos, a despeito dos diversos aspectos legais nas relações de consumo e da clara potencialidade deles em contextos diversos.¹⁸

Importante destacar as variadas disposições que descortinam as características que dão suporte ao amparo do CDC. São de ampla visibilidade as questões relativas às contratações de crédito consignado. No que diz respeito ao consumidor idoso, constatam-se quão inadequadas são as contratações de empréstimos financeiros com pagamento consignado em folha - empréstimos estes autorizados na estrutura da Administração Pública Indireta.

Essas contratações trouxeram à lume a vulnerabilidade agravada de pessoas idosas. Em sua maioria, os idosos que tomam empréstimos consignados dependem desses recursos para suas subsistências, pois sabe-se das baixas remunerações pagas pela Previdência Social. A situação ainda é bem mais grave quando se sabe que há famílias inteiras que são mantidas por esses idosos, que verdadeiramente dependem de seus recursos financeiros.

Ainda em se tratando dos empréstimos consignados, há uma clara parceria entre consumidor e instituição financeira, que deve se basear em princípios, normas e valores que devem ser cristalinos, tais como: o dever de informação e lealdade. O consumidor e, especialmente o idoso, espera ter entabulado uma verdadeira relação de confiança com a instituição financeira, de forma que tenha condições efetivas e transparentes de cumprir com suas obrigações e adimplir com o contrato, sem o comprometimento de sua subsistência.

A fragilidade da pessoa idosa fica evidente, pois os contratos no mercado financeiro exigem conhecimento técnico, com alto grau de complexidade, a depender do tipo de operação que se esteja realizando. É evidente que uma atuação transparente, correta, evitaria o superendividamento, que é uma realidade cruel para muitos idosos. Essa é uma situação que exige transparência e diferenciada atenção no cuidado à pessoa idosa, e na exegese interpretativa para eventual negociação com a instituição financeira, já que é seu direito ter a informação adequada por parte do fornecedor.

18. LIMA, Marcos Cesar de Souza; SOARES, Fábio Lopes. *Aspectos legais nas relações de consumo*. 1ª ed. - São Paulo: Editora FGV, 2020.

Na aplicação dos dispositivos do CDC, a vulnerabilidade agravada passou a ser um dos critérios de aplicação para várias hipóteses, tais como: oferta, prática abusiva, ineficácia das obrigações, nulidades, dentre outras.¹⁹ A interpretação combinada do Código de Defesa do Consumidor e do Estatuto da Pessoa Idosa determina a garantia de proteção integral ao idoso, considerando que nesta interpretação, com relação ao poder de informar, a vulnerabilidade é agravada. Os mais velhos precisam de proteção especial nas relações de consumo de que participem, pois já é reconhecido seu alto grau de vulnerabilidade. Corolário lógico é o de que os direitos garantidos no coligar de ambos os estatutos, interpretados em harmonia, possibilitam a ampla proteção do consumidor idoso, pois este sem dúvida é um consumidor vulnerável. É fundamental compreender o significado e a extensão do compromisso constitucional para com a pessoa idosa. Não se trata apenas de palavras ou mera retórica, mas de um desejo objetivado de promover a autonomia e a independência do consumidor idoso, para que ele possa exercer seus direitos contemplados na Constituição da República, em total sintonia com o princípio da dignidade da pessoa humana.²⁰

O CDC protege os direitos básicos do consumidor idoso no universo consumerista, em consonância com o sistema de proteção construído no âmbito da Constituição da República e dos princípios presentes na legislação infraconstitucional. Os direitos dispostos no CDC estão sintonizados com outros princípios e garantias presentes na legislação interna do país, principalmente com o princípio da dignidade da pessoa humana, garantido no artigo 1º, III, da Constituição Federal, guardando íntima ligação com as demais disposições normativas do ordenamento jurídico brasileiro.

Merece destaque, ao analisar os direitos elencados no CDC, o direito à informação, que deve ser adequada em relação a todos e especialmente para a pessoa idosa. A informação tem que ser inteligível acerca dos serviços e produtos adquiridos, com clareza suficiente para sua devida compreensão. Isso é condição fundamental para evitar práticas abusivas. Não pode o fornecedor agir de forma enganosa para com o idoso, aproveitando-se de eventuais limitações decorrentes da longevidade. É o que se depreende da leitura do artigo 6º, incisos III e IV do CDC. É necessária a absoluta compreensão do que se adquire,

19. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor: Fundamentos do direito do consumidor, direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

20. ALVES, Fabrício Germano; MEDEIROS, Mayara Vivian de. A proteção jurídica do idoso como consumidor hipervulnerável. *Revista Jurídica da FA7*, [S. l.], v. 19, n. 1, p. 13–27, 2022. DOI: 10.24067/rjfa7; 19.1:1210.

com o detalhamento das condições dos produtos e serviços, de forma a não induzir o consumidor idoso a aceitar um compromisso sem o devido julgamento de sua aquisição. Logo, o fornecedor, diante da vulnerabilidade do idoso, precisa de ter em mente que se trata de uma situação especial, se esforçando para municiar o idoso de todos os elementos que facilitem o entendimento prévio das informações, nesta condição simultânea de consumidor e idoso.

O legislador ordinário ficou com a incumbência de regular detalhadamente a normatização das garantias ao exercício dos direitos protegidos pelo CDC. Observa-se, também, o papel importante do Poder Judiciário para a consecução de seus fins, tendo em vista o progressivo aumento das demandas consumeristas que alcançam nossos Tribunais. O CDC acaba por funcionar como um “garantidor” da eficácia da Constituição da República e a proteção às pessoas idosas é garantida de forma ampla pelo sistema constitucional e pelo ordenamento jurídico brasileiro. E essa proteção ao idoso se faz presente nas relações de consumo, pois, em regra, esse grupo etário experimenta o declínio de sua capacidade, tanto física quanto cognitiva; o que transmuda sua posição de simples cidadãos para cidadãos vulneráveis diante de fornecedores que atuam abusivamente e é isso que determina a construção de garantias específicas para proteger essa faixa etária.

A criação do CDC foi decorrência de comando do Ato das Disposições Constitucionais Transitória (ADCT), que em seu artigo 48 edita norma constitucional de eficácia limitada, aliás característica de nossa Constituição Dirigente. Este dispositivo do ADCT foi base para o estabelecimento do dever de proteção do consumidor. O dever de proteção ensejou, em processo evolutivo, uma gama de novos direitos decorrentes dos nomeados direitos fundamentais. Pode-se afirmar, portanto, que o CDC foi o indutor da criação de diversos direitos resultantes do comando da Constituição Federal de 1988.

A relação entre o CDC e a Constituição Federal de 1988 revela um dos mais importantes avanços do ordenamento jurídico brasileiro no campo da proteção social e da promoção da dignidade da pessoa humana. Longe de constituir um diploma isolado, o CDC representa a concretização de princípios e diretrizes constitucionais que reconhecem o consumidor como parte vulnerável nas relações de mercado e, por isso, merecedor de tutela especial por parte do Estado.

A Constituição de 1988, marco da redemocratização do Brasil, inaugurou um modelo de Estado comprometido com a justiça social e a redução das desigualdades. Nesse contexto, a proteção do consumidor foi elevada à categoria de direito fundamental. O artigo 5º, inciso XXXII, estabelece expressamente que “o Estado promoverá, na forma da lei, a

defesa do consumidor”. Tal disposição não apenas reconhece a importância do tema, mas também impõe ao legislador e aos Poderes Públicos o dever de criar mecanismos eficazes para garantir esse direito.

Além disso, a defesa do consumidor foi inserida como princípio da ordem econômica no artigo 170, inciso V, da Constituição. Isso significa que a atividade econômica, embora fundada na livre iniciativa, deve ser exercida em consonância com a proteção dos consumidores. Trata-se de uma limitação constitucional à liberdade econômica, que visa assegurar equilíbrio nas relações de consumo e evitar abusos decorrentes da assimetria entre fornecedores e consumidores.

Nesse cenário, o CDC surge como instrumento normativo destinado a dar efetividade aos comandos constitucionais. O CDC é, portanto, uma lei de natureza principiológica e de ordem pública, que estabelece regras e diretrizes voltadas à proteção do consumidor em todas as fases da relação de consumo. Sua elaboração foi diretamente influenciada pelos mandamentos constitucionais, sendo possível afirmar que o CDC é uma das mais importantes leis de concretização dos direitos fundamentais previstos na Constituição de 1988.

Um dos pilares dessa relação é o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor. O CDC parte da premissa de que o consumidor, em regra, encontra-se em posição de desvantagem técnica, econômica ou informacional em relação ao fornecedor. Tal entendimento decorre do princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição, que orienta toda a ordem jurídica brasileira. A proteção do consumidor, nesse sentido, não é apenas uma questão econômica, mas também uma exigência de justiça social.

Outro aspecto relevante é o princípio da boa-fé objetiva, amplamente incorporado pelo CDC. Esse princípio impõe padrões de conduta baseados na lealdade, transparência e confiança nas relações de consumo. Embora não esteja expressamente previsto na Constituição, ele decorre dos valores constitucionais de solidariedade e ética nas relações sociais. O CDC, ao exigir comportamento ético dos fornecedores, contribui para a concretização desses valores no âmbito das relações privadas.

A harmonização de interesses entre consumidores e fornecedores também é objetivo central do CDC, conforme previsto em seu artigo 4º. Essa diretriz reflete o modelo constitucional de ordem econômica, que busca conciliar a livre iniciativa com a justiça social. O CDC não tem por finalidade inviabilizar a atividade empresarial, mas sim assegurar que ela se desenvolva de forma equilibrada e respeitosa aos direitos dos

consumidores. A atuação do Estado na defesa do consumidor, prevista constitucionalmente, também se materializa por meio de políticas públicas e da criação de órgãos especializados, como os PROCONS e o Ministério Público. O CDC estabelece instrumentos processuais que facilitam a defesa dos consumidores, como a inversão do ônus da prova e a tutela coletiva, permitindo a proteção de interesses difusos e coletivos. Tais mecanismos ampliam o acesso à justiça e reforçam o caráter democrático do sistema jurídico.

A relação entre o CDC e a Constituição também se evidencia na interpretação das normas. O CDC deve ser interpretado à luz dos princípios constitucionais, especialmente aqueles relacionados aos direitos fundamentais e à ordem econômica. Da mesma forma, a Constituição deve ser compreendida considerando a necessidade de proteção efetiva do consumidor. Trata-se de uma relação de complementaridade e interdependência, na qual ambos os diplomas se reforçam mutuamente. No âmbito jurisprudencial, os tribunais brasileiros têm reconhecido a importância dessa relação, aplicando o CDC de forma a concretizar os valores constitucionais. A interpretação pró-consumidor, por exemplo, é frequentemente adotada em razão do princípio da vulnerabilidade e da necessidade de equilíbrio nas relações de consumo. Essa orientação demonstra o compromisso do Poder Judiciário com a efetividade dos direitos fundamentais.

Por fim, é importante destacar que a proteção do consumidor continua sendo um desafio em face das constantes transformações do mercado, especialmente com o avanço das tecnologias e do comércio eletrônico. Nesse contexto, a relação entre o CDC e a Constituição permanece atual e relevante, exigindo constante atualização interpretativa para garantir que os direitos dos consumidores sejam efetivamente respeitados. Em síntese, o CDC e a Constituição Federal de 1988 mantêm uma relação intrínseca e indissociável. O CDC representa a materialização dos princípios constitucionais de proteção ao consumidor, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa, equilibrada e solidária. A efetividade dessa proteção depende não apenas da existência de normas adequadas, mas também da atuação comprometida do Estado e da conscientização dos próprios consumidores acerca de seus direitos.

1.3. Estatuto do Idoso e a proteção ao consumidor

O processo de envelhecimento tem chamado a atenção de diversas áreas do conhecimento. Esse fato é principalmente devido à necessidade de entender esse fenômeno, e no Brasil trata-se de um dos maiores desafios. Entre outros aspectos que influenciam o bem-estar no envelhecimento, especialmente no Brasil, há o apoio da família e dos amigos.

Normalmente, a exclusão do idoso pode ser explicada pelo isolamento social progressivo ou pela falta de integração social, extensão e multiplicidade dos relacionamentos.²¹ Esses relacionamentos são importantes conforme os indivíduos envelhecem, já que esses são preditores de bem-estar futuro e estão associados com as condições de vida.²²

Muito mais atenção tem sido dada ao controle emocional na infância do que na idade adulta e na velhice. No entanto, um crescente corpo de pesquisas empíricas sugere que o domínio da emoção é amplamente poupado de resultados negativos quando associado a ganhos no desenvolvimento na vida adulta. Ao aplicar os princípios da teoria da seletividade socioemocional, tenta-se explicar os ganhos observados em termos de motivação. Argumenta-se que a idade está associada à crescente motivação para obter o significado emocional da vida e diminuir a motivação para expandir os horizontes. Essas mudanças levam a diferenças de idade em escolhas sociais e ambientais (consistentes com o controle da emoção antecedente), o enfrentamento (consistente com o controle focado na resposta) e o processamento cognitivo de informações positivas e negativas (consistente com a atenção direcionada e memória). Por consequência, imposições mais amplas são discutidas para o desenvolvimento de uma vida útil.²³

O modo como os indivíduos veem seus relacionamentos – como satisfatório ou insatisfatório – afeta positivamente ou negativamente seu futuro. A importância de ser parte de uma rede social recai na construção de relacionamentos saudáveis, ou seja, aqueles que disponibilizam suporte mútuo e compartilhamento de momentos de dificuldade e celebração – sendo esses materiais ou emocionais. O apoio social pode reduzir o estresse social, melhorar o bem-estar e gerar melhores condições gerais de vida, incluindo saúde.²⁴

O tempo é implacável, assim como é o processo de envelhecimento. É natural que a participação desses indivíduos em redes sociais pode declinar ao longo do tempo. Portanto, os participantes dessas redes sociais de apoio (família, amigos, instituições, colegas de trabalho e parceiros) devem estar mais atentos.

21. CATTAN, Murna; KIME, Nicola; BAGNALL, Anne-Marie. The use of telephone befriending low level support for socially isolated older people: an evaluation. *Health and Social Care in the Community*, vol. 19, n. 2, p. 198-206, 2011.

22. FRANÇA, Lúcia Helena de França Pinho. A longevidade e suas consequências para o mundo do trabalho. *Revista Sinais Sociais*, vol. 10, n. 4, p. 98-121, 2009.

23. CARSTENSEN, Laura; FUNG, Helen; CHARLES, Susan. Socioemotional selectivity theory and the regulation of emotion in the second half of life. *Motivation and Emotion*, vol. 27, n. 2, p. 103-123, 2003.

24. LAFIN, Silvio Henrique Filippozzi. *As relações familiares e o idoso: algumas reflexões*. In: Convivendo com o familiar idosos. Editado por Leonia Capaverde Bulla e Iran Iracema de Lima Argimon - Porto Alegre: – EDIPUCRS, p. 19-24, 2009.

A heterogeneidade dos brasileiros também é observada no processo de envelhecimento. Os modelos diferentes e estilos de vida levam a experiências diferentes em termos de personalidade, nível de educação e situação econômica. Essas experiências são únicas para cada indivíduo, contudo, ao mesmo tempo, podem estar presentes no mesmo grupo de que o idoso participa. As redes sociais constituem apoio importante para idosos já que oferecem o sentimento, apesar de nem sempre efetivo, de segurança, estabilidade, e confiança, que impactam positivamente a saúde dos indivíduo.²⁵

O grupo representado por indivíduos de idade avançada – 80 (oitenta) anos ou mais – tem desenvolvido a necessidade de encontrar opções criativas disponíveis em larga proporção da população, sempre com o objetivo de melhorar as condições para extensão de sua existência, preservar a saúde de qualidade e possibilitar acesso ao atendimento médico. Muitos idosos brasileiros vivem em condições precárias e têm sérios problemas de saúde. Tais fatores podem representar perigo para a capacidade funcional.

Devido ao crescimento acelerado do número de idosos, os problemas sociais que afetam negativamente esse grupo necessitam de políticas públicas efetivas e, em alguns casos, ações de emergência. Na ausência de condições adequadas de independência e saúde para o idoso, o aumento da longevidade, ao invés de ser caracterizado como uma realização da sociedade, pode se tornar um problema sem precedente para sociedade brasileira. Sendo assim, é muito importante a promoção e execução de ações inclusivas para a melhora da qualidade de vida no envelhecimento, com o intuito de manter a independência funcional do indivíduo idoso.²⁶

A independência funcional pressupõe a conjugação de diversos fatores que não prescindem do apoio da sociedade e do governo por meio de políticas públicas que sejam de fato eficazes; o que não se observa, infelizmente, em nosso país. Não é demais observar a dificuldade prática de nosso processo legislativo, constantemente impactado por barganhas eleitorais. De acordo com as leis brasileiras, indivíduos que atingem certa idade devem ter garantidas as oportunidades de crescimento e desenvolvimento pessoal, a preservação de sua autonomia e a habilidade de realizar suas atividades diárias, boas relações sociais, riscos controlados à saúde, representação legal, infraestrutura adequada

25. PLOUGHMAN, Michelle; AUSTIN, Mark; MURDOCH, Michelle; KEARNEY, Anne; FISK, John; GODWIN, Marshall; STEFANELLI, Mark. Factors influencing healthy aging with multiple sclerosis: a qualitative study. *Disability and Rehabilitation Journal*, vol. 34, n. 1, p. 26-33, 2012.

26. FRANÇA, Lúcia Helena de França Pinho; MENEZES, Gustavo Silva; SIQUEIRA, Andreia da Rocha. Planejamento para aposentadoria: a visão dos garis. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, vol. 15, n. 45, p. 733-745, 2012.

de moradia, atendimento médico e transporte. Nesse cenário, observamos diversos programas sociais que têm sido conduzidos em parcerias público-privadas, incluindo programas desenvolvidos por universidades que oferecem atividades apropriadas para a promoção da saúde e do seu bem-estar.²⁷

O Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741 de 2003), atualizado em 2022, regula direitos de pessoas com 60 (sessenta) anos ou mais no Brasil, garantindo saúde, alimentação, educação, cultura, lazer, trabalho e dignidade. Assegura prioridade no atendimento, prioridade especial para maiores de 80 anos, transporte gratuito e combate à negligência e à violência. As pessoas desta faixa etária contam com proteção especializada proveniente, assim como no CDC, dos artigos 229 e 230 da Constituição da República.

A Constituição Cidadã enseja um novo olhar para a ideia de cidadania, iluminando a população idosa e cidadã. Até o advento da Lei nº 10.741 de 2003, muitos foram os debates que culminaram com a sua edição. Duas décadas de enfrentamentos e discussões acaloradas.

Com a vigência do Estatuto da Pessoa Idosa se deu a consagração da regulamentação de seus direitos, representativo de um marco histórico, não só para esse grupo etário, mas para a sociedade em geral. A relevância é ainda maior quando consideramos que a consagração desses direitos configura um compromisso de atenção pública para com essa população vulnerável.

Os direitos surgiram, então, com a Constituição da República e foram regulamentados pelo então Estatuto do Idoso, pois não havia uma regulamentação de fato e específica para que a pessoa idosa pudesse ter a plenitude do exercício dos seus direitos, sendo utilizados diversos mecanismos jurídicos. Portanto, a regulamentação dos direitos da pessoa idosa representou um enorme avanço, uma vez que por meio do Estatuto se proclamaram direitos e se estabeleceram obrigações básicas em atenção a esse grupo etário. Esse avanço foi fundamental para a consolidação, nos dias de hoje, de regras claras e objetivas em variadas esferas (jurídica, política e social) – todas reconhecendo a vulnerabilidade do idoso. Não apenas o CDC, mas igualmente o Estatuto da Pessoa Idosa, trata a pessoa idosa com garantias especiais.²⁸

27. ASSIS, Mônica de, HARTZ, Zulmira M. A.; VALLA, Victor Vincent. Programas de promoção da saúde do idoso: uma revisão da literatura científica no período de 1990 a 2002. *Ciência & Saúde Coletiva*, vol. 9, n. 3), p. 557-581, 2004.

28. NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 16. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2025.

Dentre as garantias, destaca-se a prioridade no atendimento, pois determina o atendimento preferencial em variados serviços, sejam públicos ou privados e, com relação à saúde, a proibição de aumento da contraprestação pecuniária dos idosos usuários de planos privados de assistência à saúde.

No transporte coletivo urbano, muitas foram as inovações. Dentre elas, a gratuidade para os idosos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, além de 10% de assentos identificados. No transporte interestadual, também a gratuidade e reserva de duas vagas em cada veículo para idosos com baixa renda e desconto proporcional nas passagens, de acordo com a renda. Ademais, o benefício da prioridade de embarque em todo o sistema de transporte coletivo. E para usufruir dos benefícios, basta a simples apresentação de documento pessoal que comprove a condição de ser pessoa idosa.

A principiologia constitucional de proteção ao idoso propõe a ampliação de direitos para a pessoa idosa, com base na ideia universal construída pelo princípio da dignidade da pessoa humana e acaba por ter o condão de assegurar à pessoa idosa todas as possíveis oportunidades e facilidades para preservação de sua saúde física e mental, além de seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

O princípio da dignidade da pessoa humana e as políticas públicas relacionadas a terceira idade são elementos complementares para o sistema de proteção da pessoa idosa, pois só assim podemos realmente começar a falar em inclusão social, colocando os idosos em condição de relativa igualdade com os demais cidadãos, sem preconceitos ou distinções que não são cabíveis na sociedade moderna, que claramente optou pela proteção aos seus cidadãos mais velhos.²⁹

O Estatuto da Pessoa Idosa visa a promoção e a facilitação da inclusão social, garantindo o exercício dos direitos dos idosos, com foco na integração social ao grupo a que pertencem, sempre com o sentido de valorizar humanamente o indivíduo em sua dignidade. O exercício de direitos e o exercício da cidadania devem fazer parte de políticas públicas direcionadas e focadas no grupo representativo dessa faixa etária.

Não é novidade a preocupação que o envelhecimento gera, pois é uma questão mundial o evidente aumento da população idosa em todos os países. Muitos organismos e entidades internacionais se debruçam sobre a questão, estimulando pesquisas, fóruns de

29. LEITE, Júlio de Assis Araújo Bezerra. *O direito do idoso e o mútuo bancário: Aplicação do código de defesa do consumidor e do estatuto do idoso*. São Paulo: Editora Dialética, 2021. Ebook; EPUB.

debate e intervenções concretas, por força do aumento da longevidade, seja pelos incrementos tecnológicos e científicos ou pela melhorias das condições de vida das populações ao redor do mundo.

Em total sinergia com o Estatuto, a regra consumerista coteja como prática abusiva qualquer comportamento ou conduta que faça prevalecer a vontade do fornecedor em detrimento do consumidor, em razão de sua idade. O Estatuto garante o direito de pessoas idosas no que concerne a sua integridade moral, psíquica e física.

Essas medidas de proteção ao idoso são aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos no Estatuto forem ameaçados ou violados; e o diploma legal ainda elenca as hipóteses de ameaça ou violação, seja por ação ou omissão da sociedade ou do Estado, por falta, omissão ou abuso da família, curador ou entidade de atendimento, e, ainda, em razão de sua condição pessoal.³⁰

Também o Estatuto direciona garantias processuais ao idoso quando determina o acesso judicial com a aplicação, de forma subsidiária, do procedimento sumário estatuído no Código de Processo Civil (CPC), contanto que não contrarie os prazos estabelecidos no próprio Estatuto. Quando se tratar da defesa de interesses, sejam difusos, coletivos ou individuais indisponíveis e homogêneos, admite-se qualquer espécie de medida judicial plausível. Contra atos ilegais ou abusivos de autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições de Poder Público, que lesem direito líquido e certo previsto no Estatuto, caberá ação mandamental, que se regerá pelas normas da lei do mandado de segurança.

Até mesmo no que diz respeito à estrutura do Poder Judiciário, o Estatuto foi inovador, pois faculta a criação de Varas especializadas para as pessoas idosas que, com exclusividade, terão assegurada a prioridade na tramitação de processos e procedimentos judiciais e na execução de atos e diligências judiciais em que haja pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, em qualquer instância. Para tanto, basta que o interessado faça a solicitação do benefício à autoridade judiciária competente para decidir o caso. Esta determinará as medidas a serem tomadas, registrando essa circunstância em local visível nos autos do processo.

Interessante observar, ainda acerca da prioridade, que esta não termina com a morte do beneficiário, pois o cônjuge supérstite continua no gozo do benefício; incluindo

30. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor: Fundamentos do direito do consumidor, direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

os companheiros em união estável. E isso é abrangente dos processos e procedimentos que tramitam nas empresas públicas prestadoras de serviço, nas instituições financeiras, na Administração Pública em geral e nas Defensorias Públicas (Federal e Estaduais).³¹

Nestas quase 4 (quatro) décadas de vigência da atual Constituição republicana, reconhecemos avanços consideráveis e desafios que estão sendo enfrentados e progressivamente superados quando se trata da proteção dos direitos dos mais velhos no Brasil. A cidadania exercida em sua plenitude não é da maioria e nem a da minoria, mas a de todos, sem distinções. Limitar direitos é retroceder no tempo, em contextos históricos que desejamos apagar das boas memórias da sociedade.

A igualdade ou isonomia é um desejo permanente que nos remete a ideia de equidade social, embora remota, mas não utópica. Temos consciência de que vivemos em um país diverso, com acentuada desigualdade e, por esta razão, o ordenamento jurídico cumpre o papel e tem o dever de assegurar a proteção de pessoas vulneráveis e a inclusão social de grupos historicamente marginalizados. Em relação às pessoas idosas, o texto de nossa Constituição, promulgado em 1988, estabeleceu o respeito e amparo a esse grupo como dever comum da família, da sociedade e do Estado.

O Estatuto da Pessoa Idosa instituiu direitos e garantias especiais, que incluem diretrizes como prioridade absoluta na formulação e no atendimento de políticas sociais públicas; gratuidade no transporte coletivo urbano, intermunicipal e interestadual; proteção contra a violência e o abuso; e prioridade nos processos judiciais. E, desde 2015, o Brasil é signatário da Convenção Interamericana sobre os Direitos das Pessoas Idosas, mecanismo jurídico elaborado pela Organização dos Estados Americanos (OEA) com o objetivo de estabelecer padrões regionais para promoção e proteção desse grupo social. O Superior Tribunal de Justiça (STJ) definiu que o Estatuto do Idoso é uma norma obrigatória e de ordem pública. Isso quer dizer que o seu interesse social é explícito e deve ser aplicado imediatamente em todas as relações jurídicas de trato sucessivo. O entendimento já foi firmado em julgamentos sucessivos, em sede de Recurso Especial, ao considerar abusivo o reajuste de mensalidade de plano de saúde de consumidor idoso.

Cumpramos enfatizar a importância dada pela doutrina, e que se vê espelhada nas decisões judiciais, para a interpretação baseada no “diálogo das fontes”, incluída a possibilidade de aplicação do Estatuto da Pessoa Idosa para relações contratuais anteriores à própria vigência do diploma legal, pois trata-se de norma cogente para a qual o interesse

31. LEITE, Júlio de Assis Araújo Bezerra. *O Direito do idoso e o mútuo bancário: Aplicação do código de defesa do consumidor e do estatuto do idoso*. São Paulo: Editora Dialética, 2021. Ebook; EPUB.

social subjacente exige sua aplicação imediata em todos os casos de relações contratuais de trato sucessivo. A interpretação das normas de forma a ensejar um diálogo coerente entre as fontes, à luz dos princípios da boa-fé objetiva e da equidade, sem desamparar a parte vulnerável da contratação, é absolutamente necessária.³²

A diversidade de garantias legais existentes no ordenamento jurídico brasileiro enseja a observância da teoria do diálogo das fontes, sendo esta regularmente encontrada em jurisprudência, uma vez que possibilita a aplicação simultânea de valores e preceitos constitucionais e infraconstitucionais de proteção ao grupo etário dos idosos que travam relações de consumo.

Diante do envelhecimento populacional, torna-se crucial assegurar a proteção estatal a esta população, que é alvo de apelos publicitários e práticas mercadológicas de assédio ao uso de crédito, como uma forma de não os deixar à própria sorte e assegurar o que está previsto na Constituição Federal e no Estatuto da Pessoa Idosa.

Ao se exigir o cumprimento do Estatuto, tornamos prático aquilo que seria mera teoria, com o resgate do respeito pelos idosos. Isso foi negligenciado com o progresso da sociedade. No que diz respeito à pessoa idosa, o envelhecimento é uma condição que, com o decorrer do tempo, se aproxima e estabelece parâmetros e algumas limitações para a capacidade de desenvolver determinadas atividades sociais.

O Estatuto da Pessoa Idosa almeja promover e facilitar a inclusão social, além de assegurar os direitos desses cidadãos de tão importante grupo etário, com base no princípio da proteção integral. Nada mais é do que, humanisticamente, valorizar esse grupo de cidadãos e proteger a sua dignidade.

32. MARTINS, Plínio Lacerda. *O abuso nas relações de consumo e o princípio da boa-fé*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2002.

2. Proteção do consumidor: modernidade e contemporaneidade

A proteção do consumidor constitui um dos pilares do Estado Democrático de Direito contemporâneo, especialmente em sociedades marcadas pela complexidade das relações de consumo e pela assimetria estrutural entre fornecedores e consumidores. A modernidade, entendida como o período de consolidação do capitalismo industrial e da massificação da produção, trouxe consigo a necessidade de instrumentos jurídicos capazes de equilibrar tais relações. Já na contemporaneidade, marcada pela globalização, pela digitalização e pela economia de dados, novos desafios emergem, exigindo constante atualização normativa e interpretativa.³³

No cenário da modernidade, a proteção do consumidor surge como resposta à vulnerabilidade do indivíduo frente ao poder econômico das grandes corporações. A Revolução Industrial massificou a produção em larga escala e ampliou o acesso a bens e serviços, mas também acentuou riscos relacionados à qualidade, segurança e informação dos produtos.

Nesse cenário, os primeiros movimentos de defesa do consumidor foram impulsionados por demandas sociais por justiça e equidade, culminando na construção de um microssistema jurídico específico. No Brasil, esse movimento se consolidou com a Constituição da República de 1988, que elevou a defesa do consumidor à categoria de direito fundamental e princípio da ordem econômica, e com a posterior promulgação do CDC, em 1990.

O CDC representa um marco na proteção consumerista ao adotar princípios fundamentais como a vulnerabilidade do consumidor, a boa-fé objetiva e o equilíbrio nas relações de consumo. Trata-se de uma legislação de caráter principiológico e interdisciplinar, que dialoga com diversos ramos do Direito e incorpora valores sociais relevantes. Entre seus principais instrumentos estão a responsabilidade objetiva do fornecedor, a inversão do ônus da prova e a tutela coletiva, mecanismos que visam não apenas reparar danos, mas também prevenir abusos e promover a harmonização das relações de consumo.³⁴

Na contemporaneidade, entretanto, o cenário das relações de consumo tornou-se ainda bem mais complexo. A revolução digital, o comércio eletrônico, as plataformas digitais e a economia baseada em dados transformaram a forma como os consumidores e

33. MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

34. CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2020.

os fornecedores interagem. A assimetria informacional, já presente na modernidade, intensificou-se com o uso de algoritmos, inteligência artificial e práticas de *marketing* direcionado. O consumidor contemporâneo, embora mais informado em tese, encontra-se exposto a novas formas de vulnerabilidade, como a manipulação de dados pessoais, a publicidade enganosa em ambientes digitais e a dificuldade de identificar responsabilidades em cadeias globais de fornecimento.

Nesse contexto, a proteção do consumidor precisa ser reinterpretada à luz dessas novas dinâmicas. A noção clássica de consumidor como parte hipossuficiente permanece válida, mas deve ser ampliada para abranger vulnerabilidades técnicas, informacionais e digitais. A proteção de dados pessoais, por exemplo, tornou-se um elemento essencial da defesa do consumidor, uma vez que informações sensíveis são constantemente coletadas e utilizadas para influenciar comportamentos de consumo.

No Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) surge como importante instrumento complementar ao CDC, reforçando a necessidade de transparência, consentimento e segurança no tratamento de dados.³⁵ Além disso, a contemporaneidade exige uma atuação mais efetiva dos órgãos de defesa do consumidor e do Poder Judiciário, bem como a cooperação internacional para lidar com práticas comerciais transnacionais. A autorregulação e a regulação responsiva também ganham espaço, especialmente em setores altamente tecnológicos, onde a legislação tradicional pode não acompanhar a velocidade das inovações. A educação para o consumo, por sua vez, assume papel estratégico, capacitando o consumidor a exercer seus direitos de forma consciente e crítica.

Um aspecto extremamente relevante é a necessidade efetiva de ampliação da tutela coletiva e a necessária valorização de instrumentos processuais que de fato permitam a proteção de interesses difusos e coletivos. No atual cenário de consumo extremamente massificado e globalizado, danos individuais frequentemente têm origem em práticas empresariais padronizadas, o que demanda respostas jurídicas igualmente abrangentes. A atuação de entidades civis, do Ministério Público e de órgãos administrativos torna-se, portanto, essencial para garantir a efetividade dos direitos consumeristas.

Importante destacar que a proteção do consumidor, tanto na modernidade quanto na contemporaneidade, não se limita à dimensão jurídica, mas envolve, também,

35. BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

aspectos econômicos, sociais e culturais. Trata-se de um campo em constante evolução, que reflete as transformações da sociedade e exige soluções inovadoras para problemas emergentes.

A construção de um ambiente de consumo justo, transparente e equilibrado depende da articulação entre legislação adequada, instituições eficientes e consumidores conscientes. Em síntese, a proteção do consumidor evoluiu significativamente desde sua consolidação na modernidade até os desafios impostos pela contemporaneidade.

Se, por um lado, o arcabouço jurídico existente oferece bases sólidas para a defesa dos consumidores, por outro, é imprescindível sua constante atualização e adaptação às novas realidades tecnológicas e econômicas. Somente assim será possível assegurar a efetividade dos direitos consumeristas e promover o equilíbrio nas relações de consumo em um mundo cada vez mais dinâmico e interconectado.³⁶

Ao se estabelecer como ideal a utilização de instrumentos com o objetivo de promover uma intervenção equilibrada das relações privadas, e especificamente no segmento das relações contratuais consumeristas, percebe-se que existe uma representação daquilo que traduz uma cultura de consumo típica da sociedade contemporânea.

Todavia, a despeito do senso comum, a conceituação de cultura de consumo é considerada como derivada da chamada pós-modernidade. Não é equivocado mencionar que, a partir do século XVIII, a caracterização de sociedade de consumo já se constituía para diferenciar as experiências de modernidade vividas pelo ocidente.³⁷

Com a marca do Estado de Direito, as revoluções da sociedade moderna, especialmente a Revolução Industrial e a Revolução de Consumo, dinamizaram a circulação de produtos e serviços em padrões mais sofisticados. Isso foi fundamental para o estabelecimento das características básicas de uma cultura de consumo, em oposição às tradicionais atividades mercantis que atendiam apenas as necessidades básicas de subsistência humana. O modelo de consumo construído na sociedade contemporânea é fruto de transformações sociais ocorridas ainda na modernidade, com o acréscimo de novos conceitos e técnicas que traduzem a evolução legislativa no âmbito privado e que impactam, sobremaneira, a ordem pública.

36. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor: Fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

37. SLATER, Don. *Cultura de consumo e modernidade*. Tradução Dinah de Abreu Azevedo. São Paulo: Nobel, 2002.

2.1. Estado Liberal na construção da igualdade formal das relações consumeristas

A formação do Estado Liberal, especialmente a partir das revoluções burguesas dos séculos XVII e XVIII, representou uma ruptura paradigmática com o absolutismo monárquico e lançou as bases para um novo modelo de organização política, econômica e jurídica. Fundamentado em ideais como liberdade individual, propriedade privada e limitação do poder estatal, o Estado Liberal também foi responsável por consolidar o princípio da igualdade formal perante a lei.³⁸ No âmbito das relações consumeristas, esse modelo desempenhou papel crucial na construção inicial de uma igualdade jurídica abstrata entre consumidores e fornecedores, embora, com o tempo, tenha revelado suas limitações diante das desigualdades materiais concretas.

No plano teórico, o Estado Liberal encontra sustentação em pensadores como John Locke, Adam Smith e Montesquieu, que defenderam a centralidade do indivíduo e a necessidade de um Estado mínimo, cuja função primordial seria garantir direitos naturais, como a vida, a liberdade e a propriedade. A igualdade formal surge, nesse contexto, como um dos pilares do sistema jurídico liberal, assegurando que todos os indivíduos sejam tratados de maneira igual perante a lei, sem distinções arbitrárias. Trata-se de uma igualdade jurídica abstrata, que ignora diferenças socioeconômicas concretas em nome da neutralidade normativa.³⁹

No campo das relações privadas, especialmente nas relações contratuais, essa concepção de igualdade formal foi traduzida na ideia de autonomia da vontade. Presumia-se que as partes contratantes estavam em condições equivalentes de negociar, sendo livres para estipular os termos do contrato conforme seus interesses. Assim, o contrato era visto como expressão máxima da liberdade individual, e o Estado deveria abster-se de interferir nas relações privadas, salvo em casos excepcionais.

No entanto, com o advento da Revolução Industrial e a consolidação do capitalismo, tornou-se evidente que a igualdade formal proclamada pelo Estado Liberal não correspondia à realidade material das relações sociais. No âmbito consumerista, essa disparidade se manifestou de forma particularmente acentuada. De um lado, surgiram grandes empresas com elevado poder econômico e informacional; de outro, consumidores individualmente considerados, frequentemente desprovidos de conhecimento técnico e capacidade de negociação. Nesse cenário, a igualdade formal revelou-se insuficiente para garantir justiça nas relações de consumo, com a presunção relativa de que consumidor e

38. BARROSO, Luís Roberto. *Curso de direito constitucional contemporâneo*. São Paulo: Saraiva, 2022.

39. BONAVIDES, Paulo. *Do estado liberal ao estado social*. São Paulo: Malheiros, 2014.

fornecedor estariam em pé de igualdade mostrou-se fictícia, pois ignorava a vulnerabilidade do consumidor, seja ela técnica, jurídica, econômica ou informacional. A liberdade contratual, longe de promover equilíbrio, muitas vezes servia para legitimar práticas abusivas, cláusulas leoninas e assimetrias profundas.⁴⁰

Ainda assim, é importante reconhecer que o Estado Liberal teve papel fundamental na construção das bases jurídicas que permitiram o posterior desenvolvimento do Direito do Consumidor. Ao estabelecer princípios como legalidade, segurança jurídica e igualdade formal, criou-se um ambiente normativo propício à previsibilidade e à estabilidade das relações jurídicas. Esses elementos são essenciais para qualquer sistema de proteção jurídica, inclusive o consumerista. Além disso, a igualdade formal, embora limitada, representou um avanço significativo em relação aos regimes anteriores, marcados por privilégios estamentais e discriminações legais explícitas. Ao afirmar que todos são iguais perante a lei, o Estado Liberal rompeu com hierarquias jurídicas institucionalizadas e abriu caminho para reivindicações futuras de igualdade material. Em outras palavras, a igualdade formal funcionou como ponto de partida para a evolução do conceito de igualdade no direito.⁴¹

A partir do século XX, com o advento do Estado Social e a intensificação das demandas por justiça social, passou-se a reconhecer a necessidade de superar a igualdade meramente formal e promover a igualdade material.⁴² No campo das relações de consumo, isso se traduziu na criação de normas protetivas específicas, destinadas a equilibrar a relação entre consumidor e fornecedor. O Direito do Consumidor emerge, então, como um ramo jurídico autônomo, pautado pela ideia de vulnerabilidade do consumidor e pela intervenção estatal para corrigir desigualdades. Posteriormente, há a institucionalização da proteção de nossa Constituição Federal pelo CDC, adotando uma perspectiva que vai além da igualdade formal, ao reconhecer, expressamente, a condição de vulnerabilidade do consumidor e estabelecer melhores mecanismos de equilíbrio.

Apesar dessas transformações, os resquícios do modelo liberal ainda são perceptíveis no ordenamento jurídico contemporâneo. A autonomia da vontade continua sendo um princípio relevante, embora relativizado; a igualdade formal ainda se constitui

40. MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

41. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor: Fundamentos do direito do consumidor, direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

42. BONAVIDES, Paulo. *Do estado liberal ao estado social*. São Paulo: Malheiros, 2014.

base do sistema jurídico, ainda que complementada por instrumentos de promoção da igualdade material. Assim, o legado do Estado Liberal não foi abandonado, mas sim ressignificado à luz de novas exigências sociais.

O Estado Liberal desempenhou papel essencial na construção da igualdade formal nas relações consumeristas, ao estabelecer um sistema jurídico baseado na liberdade contratual e na igualdade perante a lei. Contudo, essa igualdade mostrou-se insuficiente diante das desigualdades reais entre consumidores e fornecedores, exigindo a evolução para um modelo mais intervencionista e protetivo. O Direito do Consumidor contemporâneo, ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor e buscar o equilíbrio material das relações, representa uma superação crítica do paradigma liberal, sem, contudo, prescindir de suas contribuições fundamentais.

A ideia de modernidade sempre esteve relacionada aos elementos centrais de universalidade e racionalidade. E se desenvolveu por meio de processos de potencialização de meios tecnológicos que aprimoraram o manejo científico. O pensamento moderno formou sua base no individualismo, ao buscar a emancipação do indivíduo, sem desprezar outros fatores relevantes. Prevalencia a concepção de que a modernidade delegava ao Estado a faculdade de harmonizar a tutela do indivíduo em confronto com o consumo observado dinamicamente na indústria.

Na modernidade o indivíduo estava visceralmente ligado ao consumo industrial, que passou a ser supervalorizado. A modernidade é apontada por ter sua constituição em máquinas, das quais homens e mulheres (os seres humanos) são meras reproduções mecânicas.⁴³ A modernidade idealizada está fincada na primazia do individualismo, o qual, em momento inicial, se fez representar pelo Estado Liberal, e que se refletiu em uma estrutura definida, constituindo uma dogmática que era fundada em áreas distintas (público e privado).⁴⁴

No Brasil, a organização das relações privadas foi historicamente estruturada por meio de codificações específicas que promoveram a inserção dos sujeitos no ordenamento jurídico, a partir de um conceito abstrato e universal de indivíduo. Buscava-se instituir uma igualdade meramente formal, desconsiderando as diferenças materiais e sociais existentes entre os diversos grupos. No contexto do Estado Liberal, prevalecia a

43. BERMAN, Marshall. *Tudo que é sólido desmancha no ar: a aventura da modernidade*. Tradução Carlos Felipe Moisés e Ana Maria L. Ioriatti. São Paulo: Companhia de Bolso, 1999.

44. LORENZETTI, Ricardo Luís. *Teoria da decisão judicial: fundamentos do direito*. Tradução Bruno Miragem e Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

valorização da liberdade individual e o princípio da mínima intervenção estatal, sendo a ordem jurídica privada erigida sob o paradigma da igualdade jurídica abstrata.⁴⁵ Nesse ambiente, os Códigos Civis do período refletiam a supremacia do indivíduo sobre o coletivo, enfatizando valores como a propriedade privada e a autonomia da vontade.

A propriedade, em especial, ocupava posição central no sistema jurídico-social, funcionando como eixo estruturante das relações econômicas e jurídicas. Partia-se da premissa de que todos os indivíduos se encontravam em condições equivalentes àquelas da classe burguesa, o que justificava a adoção de um modelo uniforme de regulação das relações privadas.⁴⁶

No âmbito contratual, as relações de consumo eram regidas pelo princípio do voluntarismo, segundo o qual a vontade das partes era soberana na definição dos termos contratuais. Presumia-se que os sujeitos, inseridos em uma mesma ordem jurídica e supostamente dotados de iguais condições econômicas, negociavam em posição de paridade. Em razão disso, a atuação do Poder Judiciário limitava-se, em regra, à verificação dos aspectos formais do negócio jurídico, abstendo-se de analisar o conteúdo material das avenças ou eventuais desequilíbrios entre as partes.⁴⁷

A ausência de normas de ordem pública destinadas a restringir a autonomia privada contribuiu para a ocorrência de abusos, desigualdades contratuais e crises econômicas. Embora a sociedade fosse composta por uma pluralidade de grupos com distintas condições sociais e econômicas, a ordem jurídica liberal não reconhecia tais diferenças, tratando o indivíduo como uma entidade homogênea, titular de liberdade e igualdade formais. Essa concepção impediu que a codificação privada desenvolvesse mecanismos eficazes de promoção do equilíbrio nas relações negociais e de concretização da justiça social.⁴⁸

Desse modo, ignorou-se que a igualdade formal somente poderia produzir efeitos justos se acompanhada de medidas estatais capazes de compensar as desigualdades materiais existentes. A efetivação de uma igualdade substancial pressupõe a intervenção do Estado para proteger todos os sujeitos em situação de vulnerabilidade; o que não se verificava no modelo liberal clássico, cuja lógica, em regra, atendia, predominantemente, aos interesses da classe burguesa, única a desfrutar, efetivamente, de

45. COMPARATO, Fábio Konder. *A afirmação histórica dos direitos humanos*. São Paulo: Saraiva, 1997.

46. GRAU, Eros Roberto. *A ordem econômica na Constituição de 1988*. São Paulo: Malheiros, 2010.

47. GOMES, Orlando. *Contratos*. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

48. NERYJUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código civil comentado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

condições econômicas compatíveis com a igualdade formal proclamada.⁴⁹

Na cultura de consumo própria do Estado liberal clássico, admitia-se como legítimo o exercício de posições jurídicas amplas, inclusive arbitrárias, por parte do agente economicamente mais forte nas relações privadas. Tal cenário decorria, em grande medida, da ausência de instrumentos jurídicos eficazes de proteção aos grupos mais vulneráveis, que se encontravam em situação de maior exposição e suscetibilidade nas práticas negociais.

A experiência histórica demonstrou que a liberdade contratual, fundada no voluntarismo e na autonomia da vontade, acabou por favorecer práticas abusivas daqueles que detinham poder econômico e controle sobre os meios de produção, em detrimento de uma massa de consumidores que, movida por necessidades de subsistência, via-se compelida a aceitar condições contratuais desfavoráveis.⁵⁰

Com o avanço da concentração empresarial e o desenvolvimento da produção em larga escala, consolidou-se um modelo produtivo voltado ao consumo massificado. Nesse contexto, tornou-se inviável a personalização das relações de consumo, exigindo-se estratégias de *marketing* capazes de induzir a aceitação generalizada dos produtos ofertados. Assim, o consumidor - outrora concebido como “soberano” na lógica de mercado - passou a ser conduzido a aderir passivamente a contratos padronizados, nos quais não havia espaço para discussão de cláusulas essenciais, como qualidade, preço ou quantidade. Surge, então, o fenômeno dos contratos de adesão, caracterizados pela unilateralidade na sua formação e pela limitação da autonomia do consumidor.⁵¹

Paralelamente, o discurso de progresso associado à modernidade revelou-se insuficiente para assegurar a justiça social. A realidade histórica da Revolução Industrial evidenciou profundas desigualdades, condições de precariedade de trabalho, exploração intensiva da mão de obra e acentuada concentração de riqueza. As classes menos favorecidas foram submetidas a regimes laborais degradantes e, de forma diametralmente oposta, aqueles que controlavam os meios de produção, ampliavam seu poder econômico, evidenciando profundas desigualdades, condições de precariedade de trabalho, exploração intensiva da mão de obra e acentuada concentração de riqueza.⁵²

49. SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

50. GRAU, Eros Roberto. *A ordem econômica na Constituição de 1988*. São Paulo: Malheiros, 2010.

51. MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

52. HOBSBAWN, Eric. *A Era das revoluções: 1789-1848*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2014.

Diante desse quadro, a insuficiência do modelo liberal - que se sustentava por um aparato jurídico formalmente igualitário, mas materialmente excludente - impulsionou a transição para o Estado Social de Direito. Esse novo paradigma buscou superar a mera igualdade formal, promovendo a igualdade substancial nas relações sociais e econômicas. Para tanto, passou a reconhecer direitos sociais, como renda mínima e seguridade social, além de ampliar os mecanismos de participação política, possibilitando ao cidadão integrar-se de forma mais efetiva no processo democrático de formação da vontade coletiva.

2.2. Estado Social na construção da igualdade material

No século passado, o Estado Social de Direito caminhou no sentido de encontrar uma suposta igualdade substancial, que fosse capaz de corrigir as desigualdades do Liberalismo. O Estado deixou de ser simples um garantidor para passar a intervir na economia, produzindo o fenômeno chamado de dirigismo estatal.⁵³ Passou-se, então, a se considerar como iguais não só os burgueses entre si, mas também estes e os trabalhadores. O reconhecimento dos Direitos Humanos de caráter econômico e social foi um grande benefício para a humanidade, proveniente dos movimentos socialistas que surgiram na primeira metade do século XIX. O titular desses direitos não é o ser humano abstrato, com o qual o capitalismo sempre conviveu de forma harmônica, mas sim os grupos sociais marginalizados e excluídos pela pobreza. Os socialistas de outrora, compreenderam, rapidamente que o flagelo social não era consequência natural da organização lógica das atividades econômicas. Era, verdadeiramente, consequência do sistema capitalista de produção, o qual sempre privilegiou e valorizou o capital, por meio de seus detentores, em detrimento das pessoas, dando a estes um valor extremamente inferior no sistema econômico.

A consolidação do paradigma da igualdade material, viabilizada pela limitação da autonomia da vontade, mediante o dirigismo contratual estatal, implicou a transformação do contrato - instrumento jurídico das relações de consumo - em um espaço permeado por normas de ordem pública, destinadas à recomposição do equilíbrio entre as partes e à promoção da justiça social. Nesse contexto, observa-se também o fenômeno da descodificação, caracterizado pela proliferação de legislações especiais e fragmentadas,

53. PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ Derlayne. A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*. Curitiba, v. 2, no 4, dez. 2012, p. 129-164.

voltadas à tutela de grupos sociais específicos; o que relativiza a centralidade de uma codificação privada unitária.⁵⁴ Simultaneamente, passa a emergir o reconhecimento do indivíduo em sua pluralidade, evidenciando a necessidade de sistemas jurídicos diferenciados que assegurem proteção efetiva aos sujeitos mais vulneráveis. Tal movimento marca a transição para um modelo que busca concretizar a igualdade substancial por meio do reconhecimento de categorias jurídicas específicas e da implementação de políticas públicas equitativas, especialmente no âmbito das relações de consumo, sinalizando uma reconfiguração do Direito Privado que se acentua no cenário da pós-modernidade.⁵⁵

Com a ampliação da proteção à dignidade da pessoa humana, especialmente às classes trabalhadoras, o Estado abandona sua postura abstencionista típica do Liberalismo Clássico e assume um papel intervencionista, atuando como regulador das relações privadas e da atividade econômica. Esse modelo, encontra um de seus marcos na Constituição de Weimar, que estabelece que a ordem econômica deve ser orientada pelos princípios da justiça, com o objetivo de assegurar uma existência digna a todos.⁵⁶

O intervencionismo estatal promove, assim, uma progressiva publicização do Direito Privado, permitindo que valores e princípios constitucionais passem a incidir diretamente nas relações entre particulares. O antigo paradigma do *laissez-faire* perde espaço diante de uma sociedade que demanda a efetiva proteção de direitos fundamentais. Nesse cenário, o Estado Social buscou reduzir desigualdades por meio de intervenção econômica, das garantias da livre iniciativa e da concorrência, assim como pela prestação de serviços públicos e pela implementação de direitos sociais.⁵⁷

Todavia, esse modelo não se desenvolve sem contradições. A tentativa de promover igualdade material mediante intensa redistribuição de recursos frequentemente resulta em elevada carga tributária e em complexidade administrativa, o que, aliado ao aumento dos gastos públicos, contribui para crises de sustentabilidade do próprio sistema. Parte da doutrina aponta que tais distorções levaram ao enfraquecimento do Estado Social, evidenciando limitações estruturais de políticas assistencialistas.⁵⁸

54. TEPEDINO, Gustavo. *Temas de direito civil*. Rio de Janeiro: Renovar, 2004.

55. SARMENTO, Daniel. *Direitos fundamentais e relações privadas*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

56. BONAVIDES, Paulo. *Do estado liberal ao estado social*. 10. ed. São Paulo: Malheiros, 2007.

57. CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito constitucional e teoria da constituição*. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2003.

58. HAYEK, Friedrich A. *O caminho da servidão*. São Paulo: Instituto Ludwig von Mises Brasil, 2010.

Diante desse cenário, emerge a necessidade de um novo modelo estatal, orientado pela centralidade da pessoa humana. A transição da modernidade para a pós-modernidade implica a revisão de paradigmas jurídicos tradicionais e a incorporação de novos valores, como a equidade, a solidariedade e a proteção das diferenças. O Direito Civil passa, então, a sofrer intensa influência do Direito Constitucional, especialmente com a consolidação dos direitos fundamentais como eixo estruturante das relações privadas.⁵⁹ Nesse novo contexto, ganha relevo a valorização de princípios como transparência, boa-fé e confiança, ao lado de maior atenção às relações sociais e aos vínculos de solidariedade. A igualdade formal, típica do Estado Liberal, e a igualdade material, característica do Estado Social, cedem espaço a uma perspectiva orientada pela equidade, que busca tratar desigualmente os desiguais na medida de suas diferenças. Assim, a sociedade de consumo também se transforma, passando a exigir mecanismos mais sofisticados de regulação e proteção, compatíveis com as demandas complexas da pós-modernidade.⁶⁰

A evolução descrita não pode ser compreendida de forma isolada, mas deve ser situada no contexto mais amplo da constitucionalização do Direito Privado. Esse fenômeno, intensificado sobretudo após a segunda metade do século XX, consiste na irradiação dos valores constitucionais - especialmente os direitos fundamentais - sobre as esferas do ordenamento jurídico, inclusive nas relações entre particulares. No Brasil, tal processo ganha especial relevo com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que eleva a dignidade da pessoa humana a fundamento da República e consagra a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica.

A partir dessa nova moldura constitucional, o contrato deixa de ser concebido apenas como expressão da autonomia privada e passa a ser interpretado à luz de sua função social. A função social do contrato impõe limites ao exercício de posições jurídicas subjetivas, exigindo que os efeitos contratuais estejam em consonância com valores coletivos e com a proteção da parte mais vulnerável. Trata-se de uma releitura do Direito Civil que rompe com o individualismo clássico e incorpora preocupações de ordem social e distributiva.⁶¹

59. SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais*. 12. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

60. BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

61. FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de direito civil: Contratos*. Salvador: JusPodivm, 2020.

Nesse sentido, o CDC representa um marco paradigmático. Ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, o diploma estabelece um microsistema jurídico protetivo, pautado por princípios como a boa-fé objetiva, o equilíbrio contratual e a transparência. A intervenção estatal, nesse caso, não se limita à edição de normas, mas se projeta também na atuação administrativa e jurisdicional, garantindo a efetividade dos direitos reconhecidos.⁶²

Além disso, a noção de vulnerabilidade evolui para abarcar não apenas aspectos econômicos, mas também técnicos, informacionais e jurídicos. Em um mercado cada vez mais complexo, marcado por avanços tecnológicos e pela massificação das relações de consumo, o consumidor encontra-se frequentemente em posição de desvantagem frente aos fornecedores. Isso justifica a adoção de mecanismos como a inversão do ônus da prova, o controle de cláusulas abusivas e a responsabilidade objetiva do fornecedor.⁶³

Outro aspecto relevante da pós-modernidade jurídica é a fragmentação das fontes normativas. A descodificação, já mencionada, intensifica-se com a multiplicação de microsistemas jurídicos autônomos, como o próprio direito do consumidor, o direito ambiental e o direito da criança e do adolescente. Esses sistemas coexistem com o Código Civil, formando um mosaico normativo que exige do intérprete uma postura sistemática e principiológica.

Ademais, globalização e internacionalização das relações econômicas impõem novos desafios à regulação jurídica. A circulação transnacional de bens e serviços, bem como a atuação de grandes corporações multinacionais, demanda a harmonização de normas e a cooperação entre Estados. Dessa forma, organismos internacionais e *soft laws* passam a desempenhar papel relevante na conformação das práticas de consumo e na proteção dos consumidores.⁶⁴

No plano teórico, a pós-modernidade também se caracteriza pela superação de paradigmas rígidos e pela valorização da pluralidade. O Direito deixa de ser visto como um sistema fechado e passa a ser compreendido como um campo aberto, permeado por valores, princípios e discursos diversos. A centralidade da equidade reflete justamente a

61. FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de direito civil: Contratos*. Salvador: JusPodivm, 2020.

62. MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

63. BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

64. BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

busca por soluções mais flexíveis e ajustadas às infinitas particularidades de casos concretos.⁶⁵

Por fim, é importante destacar que a crítica ao Estado Social não implica o abandono de suas conquistas, mas sim a necessidade de sua reformulação. O desafio contemporâneo consiste em conciliar eficiência econômica com justiça social, garantindo a proteção dos direitos fundamentais sem comprometer a sustentabilidade das políticas públicas. Nesse contexto, o Direito do Consumidor permanece como instrumento essencial de promoção da dignidade humana e de equilíbrio nas relações de mercado.

No Brasil, o Estado Social se fez sentir de forma mais efetiva no governo inaugurado por Getúlio Vargas, no denominado “Estado Novo”. Este período traduz um rico cenário para a compreensão da necessária conciliação entre Economia e Direito. Esse momento histórico representou a necessidade de atuação governamental intervencionista, ampliando as atividades do Estado para suprir a insuficiência do modelo liberal de então.

2.3. Sociedade pós-moderna na reconfiguração da sociedade de consumo

A pós-modernidade emerge como uma inflexão crítica em relação às promessas não cumpridas da modernidade, especialmente no que tange à crença na racionalidade universal, na objetividade científica e na capacidade das instituições políticas de promoverem progresso e justiça social de maneira linear.

O desencantamento com esses ideais, amplamente difundidos desde o Iluminismo, inaugura uma nova configuração sociocultural marcada pela fragmentação, pela pluralidade de valores e pela instabilidade das referências normativas. E nesse contexto, a racionalidade burocrática, anteriormente concebida como instrumento de organização e eficiência estatal, passa a ser percebida como insuficiente para responder às demandas complexas da sociedade contemporânea.

A transição paradigmática da modernidade para a pós-modernidade também se manifesta na substituição de um modelo patrimonialista, centrado na acumulação de bens e na lógica do “ter”, por uma perspectiva antropocêntrica, que valoriza o “ser” enquanto expressão da dignidade humana e da realização individual. Essa mudança repercute diretamente nas relações jurídicas, que deixam de ser orientadas exclusivamente por critérios formais e passam a incorporar dimensões existenciais, éticas e sociais. O Direito

64. BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

65. SARMENTO, Daniel. *Direitos fundamentais e relações privadas*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

desloca seu eixo gravitacional para o ser humano em sua integralidade, exigindo uma reinterpretação de suas normas, princípios e métodos hermenêuticos.

Os direitos subjetivos à proteção, promoção e respeito decorrem diretamente do princípio da dignidade da pessoa humana, o qual se configura como fundamento estruturante do ordenamento jurídico. Tal princípio impõe não apenas obrigações ao Estado, mas também deveres recíprocos entre os indivíduos, consolidando uma ética jurídica baseada na solidariedade e no reconhecimento da alteridade. A dignidade humana, portanto, assume papel central na conformação das relações jurídicas, funcionando como parâmetro interpretativo e limite à autonomia privada.⁶⁶

Na pós-modernidade, o sistema jurídico é instado a se reorganizar diante de uma nova ordem social caracterizada por transformações profundas nos âmbitos político, econômico e cultural. A rigidez das categorias jurídicas tradicionais, especialmente a distinção entre Direito Público e Direito Privado, cede espaço a uma maior permeabilidade entre esses domínios, refletindo a complexidade das relações sociais contemporâneas. Tal fenômeno tem sido descrito como uma “era da desordem”, na qual os limites normativos se tornam fluidos e as estruturas jurídicas precisam se adaptar a contextos mutáveis e multifacetados. Há quem defina a pós-modernidade como uma corrente de pensamento que questiona as noções clássicas de verdade, razão, identidade e objetividade, rejeitando as grandes narrativas e os sistemas totalizantes de explicação. Para esses, o mundo pós-moderno é contingente, instável e plural, o que gera um certo ceticismo em relação à possibilidade de alcançar verdades universais ou normas absolutas. O Direito é impactado diretamente nessa perspectiva, pois passa a lidar com muitas e diversas interpretações e com a necessidade de conciliar interesses divergentes em ambiente de constante transformação.⁶⁷

A sociedade de consumo, típica da pós-modernidade, intensifica essas tensões ao promover uma lógica de mercado centrada na satisfação de desejos individuais e na construção de identidades por meio do consumo. Nesse contexto, a busca pela igualdade material torna-se mais complexa, uma vez que as relações de consumo são permeadas por assimetrias econômicas, informacionais e técnicas entre fornecedores e consumidores. A massificação da sociedade, o pluralismo jurídico e moral, a expansão dos meios de informação e a globalização constituem elementos estruturantes desse novo cenário.

66. MENDES, Gilmar Ferreira. *Curso de direito constitucional*. São Paulo: Saraiva, 2008.

67. EAGLETON, Terry. *As ilusões do pós-modernismo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

A sociedade de consumidores interpela seus membros primordialmente como consumidores, avaliando-os com base em sua capacidade de responder aos estímulos do mercado. A inclusão social, nesse modelo, passa a depender do desempenho consumista, o que gera mecanismos de exclusão e estigmatização para aqueles que não conseguem acompanhar o ritmo imposto pela lógica mercadológica. O consumo deixa de ser um meio para a satisfação de necessidades básicas e se transforma em um fim em si mesmo, associado à construção da identidade e ao reconhecimento social. A sociedade de consumidores interpela seus membros primordialmente como consumidores, avaliando-os com base em sua capacidade de responder aos estímulos do mercado. A inclusão social, nesse modelo, passa a depender do desempenho consumista, o que gera mecanismos de exclusão e estigmatização para aqueles que não conseguem acompanhar o ritmo imposto pela lógica mercadológica. O consumo deixa de ser um meio para a satisfação de necessidades básicas e se transforma em um fim em si mesmo, associado à construção da identidade e ao reconhecimento social.⁶⁸

Essa dinâmica é reforçada pela constante inovação tecnológica e pela obsolescência programada dos produtos, que incentivam a substituição contínua de bens e serviços. A cultura consumista privilegia a novidade em detrimento da permanência, promovendo a transitoriedade como valor central. A insatisfação permanente do consumidor é, portanto, um elemento funcional do sistema, que depende da renovação constante do desejo para se manter ativo.⁶⁹

A influência dos meios de comunicação e da publicidade intensifica esse processo, ao criar necessidades artificiais e ao associar o consumo a ideias de sucesso, felicidade e pertencimento social. O indivíduo consumidor é estimulado a constantemente adquirir produtos e serviços como forma de alcançar reconhecimento e autoestima, o que o torna vulnerável às estratégias persuasivas do mercado. Dessa forma, o consumo assume uma dimensão simbólica, funcionando como mecanismo de inclusão social e de construção identitária.

Além disso, a globalização econômica contribui para a padronização dos padrões de consumo e para a expansão das relações comerciais em escala internacional. O fenômeno do “globalismo localizado” evidencia os impactos das práticas transnacionais sobre as realidades locais, frequentemente, resultando em processos reais

68. BAUMAN Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

69. BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

de desestruturação social e econômica. A imposição de modelos globais de produção e consumo pode gerar desigualdades e comprometer a autonomia das comunidades locais, exigindo a atuação regulatória do Estado e de organismos internacionais.⁷⁰

Diante desse cenário, torna-se evidente a necessidade de mecanismos jurídicos capazes de proteger os consumidores e de promover a equidade nas relações de consumo. A vulnerabilidade do consumidor, reconhecida como princípio fundamental do Direito do Consumidor, justifica a intervenção estatal por meio de normas de ordem pública e interesse social. No Brasil, essa proteção se concretiza com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, que institui um microssistema jurídico voltado à defesa dos direitos dos consumidores e à harmonização das relações de consumo.

O CDC representa um marco na concretização dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da igualdade material, ao estabelecer regras que visam corrigir as assimetrias existentes entre consumidores e fornecedores. Ao reconhecer a hipossuficiência do consumidor e ao impor deveres de informação, transparência e boa-fé aos fornecedores, o CDC promove a redistribuição do poder nas relações de consumo, contribuindo para a construção de uma ordem jurídica mais justa e solidária.

A pós-modernidade impõe ao Direito o desafio de se adaptar a uma realidade marcada pela complexidade, pela diversidade e pela constante transformação. A centralidade da dignidade humana, a valorização da igualdade material e a necessidade de proteção dos vulneráveis constituem pilares dessa nova configuração jurídica, que busca conciliar liberdade e justiça em um mundo cada vez mais interconectado e desigual. É possível perceber que a pós-modernidade reconfigura os fundamentos filosóficos e sociológicos da vida em sociedade, mas também impõe uma reconstrução epistemológica do Direito.

A fragmentação das grandes narrativas e o enfraquecimento das certezas universais conduzem à valorização de abordagens interdisciplinares, nas quais o fenômeno jurídico passa a ser compreendido em diálogo com a sociologia, a economia, a filosofia e a teoria crítica. Nesse sentido, o Direito deixa de ser visto como um sistema fechado e autossuficiente, assumindo uma feição aberta, dinâmica e sensível às transformações sociais.

A chamada constitucionalização é um dos reflexos mais evidentes dessa mudança paradigmática. A partir da efetiva centralidade conferida à dignidade da pessoa

70. SANTOS, Boaventura de Sousa. *A globalização e as ciências sociais*. São Paulo: Cortez, 2002.

humana - princípio consagrado na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 -, observa-se a incidência direta de normas constitucionais nas relações entre particulares. Esse fenômeno rompe com a tradicional autonomia absoluta da vontade, típica do Liberalismo Clássico, e introduz limites éticos e sociais à liberdade contratual. A dignidade da pessoa humana atua simultaneamente como valor-fonte, princípio jurídico e direito fundamental, irradiando seus efeitos por todo o ordenamento jurídico.⁷¹

Essa irradiação normativa ganha especial relevância no âmbito das relações de consumo, nas quais se verifica uma acentuada desigualdade estrutural entre os sujeitos envolvidos. O consumidor, frequentemente desprovido de conhecimento técnico e de poder econômico, encontra-se em posição de vulnerabilidade frente ao fornecedor, que detém os meios de produção, informação e distribuição. Tal assimetria justifica a adoção de um regime jurídico diferenciado, orientado pela proteção da parte mais fraca e pela busca do equilíbrio contratual.

Nesse contexto, o CDC consolida-se como instrumento essencial de concretização dos direitos fundamentais nas relações privadas. Inspirado por diretrizes internacionais, como as estabelecidas pela Organização das Nações Unidas, o CDC brasileiro adota princípios como a boa-fé objetiva, a transparência, a informação adequada e a proteção contra práticas abusivas. Tais princípios visam não apenas disciplinar o mercado de consumo, mas também promover uma cultura de respeito ao consumidor enquanto sujeito de direitos.

A boa-fé objetiva, em particular, assume papel central na reconfiguração das relações contratuais. Diferentemente da concepção subjetiva tradicional, que se limitava à análise da intenção das partes, a boa-fé objetiva impõe padrões de conduta baseados na lealdade, na cooperação e na confiança legítima. Trata-se de um verdadeiro dever de comportamento, que orienta a atuação dos sujeitos antes, durante e após a formação do contrato.⁷² Essa perspectiva contribui para a humanização das relações jurídicas, alinhando-as aos valores da solidariedade e da justiça social.

Outro aspecto relevante da pós-modernidade jurídica é o reconhecimento das chamadas vulnerabilidades agravadas ou hipervulnerabilidades, que afetam determinados grupos sociais, como idosos, crianças, pessoas com deficiência e consumidores excluídos

71. SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

72. MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

digitalmente. Esses indivíduos enfrentam dificuldades adicionais para exercer seus direitos, seja por limitações físicas, cognitivas ou socioeconômicas. A doutrina contemporânea tem enfatizado a necessidade de tratamento jurídico diferenciado para esses grupos, de modo a assegurar a efetividade do princípio da igualdade material.

A propósito, destaca-se que a vulnerabilidade do consumidor não é apenas uma condição fática, mas também um critério normativo que orienta a interpretação e a aplicação das normas consumeristas. Isso significa que o julgador deve considerar as circunstâncias concretas de cada caso, adotando soluções que promovam a equidade e evitem a perpetuação de desigualdades. Tal abordagem reforça o caráter instrumental do Direito, que passa a ser concebido como meio de transformação social.⁷³

No cenário globalizado, as relações de consumo tornam-se ainda mais complexas, envolvendo múltiplos ordenamentos jurídicos e atores transnacionais. O comércio eletrônico, por exemplo, desafia as categorias tradicionais do Direito, ao permitir a celebração de contratos à distância, muitas vezes entre partes localizadas em diferentes países. Essa realidade exige a construção de mecanismos de cooperação internacional e de harmonização normativa, capazes de garantir a proteção do consumidor em escala global. A expansão das plataformas digitais e das chamadas “*big techs*” também levanta questões relevantes quanto à proteção de dados pessoais e à privacidade dos consumidores. A coleta massiva de informações, utilizada para fins de publicidade direcionada e personalização de serviços, pode gerar riscos à autonomia e à liberdade dos indivíduos. Nesse contexto, a promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) representa avanço significativo na tutela dos direitos fundamentais, notadamente no ambiente digital, ao estabelecer regras para o tratamento de dados e ao reconhecer o titular como protagonista desse processo.

Ademais, a lógica consumista da pós-modernidade tem sido objeto de críticas por parte de diversos pensadores contemporâneos, que apontam seus efeitos negativos sobre o meio ambiente e sobre a sustentabilidade das relações sociais. O incentivo ao consumo desenfreado contribui para o esgotamento dos recursos naturais e para a geração de resíduos em larga escala, comprometendo o equilíbrio ecológico e a qualidade de vida das futuras gerações. Nesse sentido, emerge a necessidade de promover um consumo consciente e responsável, alinhado aos princípios do desenvolvimento sustentável.

73. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor: Fundamentos do direito do consumidor, direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

A doutrina jurídica tem incorporado essa preocupação ao reconhecer a função socioambiental dos contratos e ao incentivar práticas empresariais sustentáveis. O próprio CDC, ao tratar da responsabilidade por danos causados por produtos e serviços, contribuiu para a internalização dos custos ambientais nas atividades econômicas, estimulando a adoção de padrões mais seguros e sustentáveis de produção. Trata-se de uma evolução significativa, que amplia o escopo da proteção do consumidor para além dos interesses individuais, alcançando também a coletividade e o meio ambiente.

Por fim, é importante destacar que a efetividade do sistema de proteção ao consumidor depende não apenas da existência de normas jurídicas adequadas, mas também da atuação eficiente das instituições responsáveis por sua aplicação. Órgãos como os PROCONS, o Ministério Público e o Poder Judiciário desempenham papel fundamental na fiscalização das práticas de mercado e na garantia dos direitos dos consumidores. A educação para o consumo, por sua vez, constitui instrumento indispensável para o fortalecimento da cidadania e para a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada. A ampliação do debate sobre a pós-modernidade e suas implicações no Direito evidencia a necessidade de árdua adaptação das estruturas jurídicas às transformações sociais. A centralidade da dignidade humana, a proteção dos vulneráveis, a busca pela igualdade material e a promoção de um consumo sustentável configuram desafios permanentes para o ordenamento jurídico contemporâneo. A construção de um sistema de justiça efetivo e inclusivo exige, portanto, o compromisso contínuo com esses valores, em consonância com as demandas de uma sociedade plural, dinâmica e globalizada.

3. Hipervulnerabilidade além da vulnerabilidade pós-moderna

A promulgação do CDC, repita-se, constitui marco decisivo na consolidação de um novo paradigma jurídico no ordenamento brasileiro, ao concretizar mandamentos constitucionais expressos que determinam a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica. Com efeito, a Constituição da República de 1988, ao estabelecer em seu art. 5º, XXXII, que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, bem como ao prever no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias a elaboração de um diploma específico para essa finalidade, inaugurou uma diretriz normativa que rompe com a tradição clássica do Direito Privado Liberal.

O CDC emerge não apenas como legislação infraconstitucional, mas como verdadeiro instrumento de efetivação dos direitos fundamentais nas relações privadas, contribuindo para a reconfiguração do Direito Privado sob uma perspectiva tripartida: Direito Civil, Direito Empresarial e Direito do Consumidor.⁷⁴

A partir dessa matriz constitucional, o Direito do Consumidor estrutura-se como um microssistema jurídico autônomo, dotado de princípios próprios, regras específicas e técnicas diferenciadas de tutela, voltadas à correção das desigualdades inerentes às relações de consumo. Nesse sistema, o princípio da vulnerabilidade do consumidor ocupa posição central, funcionando como verdadeiro vetor interpretativo de todo o ordenamento consumerista. Tal princípio encontra previsão expressa no art. 4º, I, do CDC, ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo como fundamento da Política Nacional das Relações de Consumo.

A vulnerabilidade, portanto, não se configura como uma característica eventual ou circunstancial, mas como uma presunção jurídica absoluta (*juris et de jure*), aplicável a todos os consumidores, independentemente de sua condição econômica, social ou cultural. Trata-se de reconhecimento normativo de uma desigualdade estrutural existente entre consumidores e fornecedores, decorrente da assimetria informacional, técnica, econômica e jurídica que caracteriza o mercado de consumo. O consumidor é, por definição, a parte mais fraca da relação jurídica, na medida em que os fornecedores possuem o poder de controle sobre os meios de produção, das estratégias de mercado e das condições contratuais.⁷⁵

74. MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

75. FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2011.

Sob a perspectiva teórica, a noção de vulnerabilidade no Direito do Consumidor representa uma ruptura com o modelo clássico de igualdade formal, típico do Liberalismo Jurídico. Enquanto este se baseia na premissa de que os sujeitos são formalmente iguais e livres para contratar, o paradigma consumerista reconhece que tal igualdade é meramente abstrata e insuficiente para garantir justiça nas relações concretas. Assim, a igualdade material passa a orientar a intervenção estatal, legitimando a criação de normas protetivas destinadas a reequilibrar a relação jurídica.

A doutrina aponta que a vulnerabilidade do consumidor decorre diretamente do princípio da dignidade da pessoa humana, fundamento da República (art. 1º, III, da CF/88), bem como do princípio da solidariedade social. A proteção do consumidor, portanto, não se limita a uma questão econômica, mas envolve a tutela da pessoa humana em sua integralidade, considerando sua condição de sujeito de direitos em uma sociedade de consumo massificada.⁷⁶

A concepção de vulnerabilidade, contudo, não é homogênea nem estática. Todos os seres humanos são vulneráveis por natureza, mas essa vulnerabilidade manifesta-se em graus distintos, conforme as circunstâncias pessoais, sociais e econômicas de cada indivíduo. Assim, embora o CDC estabeleça uma presunção geral de vulnerabilidade, a realidade social demonstra a existência de situações em que essa condição se intensifica, exigindo respostas jurídicas mais específicas e qualificadas.⁷⁷

É nesse cenário que surge a noção de hipervulnerabilidade, desenvolvida pela doutrina como forma de identificar consumidores que se encontram em situação de especial fragilidade dentro do próprio universo consumerista. Trata-se de um agravamento da vulnerabilidade padrão, decorrente de fatores como idade, saúde, deficiência, nível de instrução, condição socioeconômica ou outras circunstâncias que ampliam a exposição ao risco nas relações de consumo.

A hipervulnerabilidade, portanto, não substitui o conceito de vulnerabilidade, mas o complementa, introduzindo uma dimensão qualitativa na análise das relações consumeristas. Enquanto a vulnerabilidade é presumida para todos os consumidores, a hipervulnerabilidade exige identificação concreta de fatores que agravem a posição do sujeito na relação jurídica.

76. MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

77. BARBOZA, Heloisa Helena. *Vulnerabilidade e proteção do consumidor*. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.

A doutrina diverge quanto aos critérios de identificação da hipervulnerabilidade. Parte dos autores sustenta que ela deve estar vinculada a categorias expressamente reconhecidas pela Constituição Federal, como crianças e adolescentes (art. 227), idosos (art. 230) e pessoas com deficiência. Outra corrente, contudo, adota uma perspectiva mais ampla, defendendo que a hipervulnerabilidade pode ser reconhecida sempre que houver situação concreta de acentuada fragilidade, ainda que não prevista expressamente no texto constitucional.⁷⁸

Essa segunda posição mostra-se mais adequada à complexidade da sociedade contemporânea, marcada por profundas desigualdades e por novas formas de exclusão social. Nesse contexto, fatores como analfabetismo, baixa escolaridade, exclusão digital, doenças graves ou endividamento excessivo podem configurar situações de hipervulnerabilidade, demandando proteção jurídica diferenciada.

A identificação da hipervulnerabilidade tem importantes implicações práticas, especialmente no que diz respeito à intensificação dos deveres do fornecedor e à ampliação dos mecanismos de tutela do consumidor. Entre essas medidas, destacam-se o dever reforçado de informação, a vedação de práticas comerciais abusivas direcionadas a grupos vulneráveis, a facilitação da defesa em juízo e a interpretação mais favorável ao consumidor.

Além disso, a proteção dos consumidores hipervulneráveis exige a superação da visão isolada do CDC, adotando-se o chamado “diálogo das fontes”. Esse modelo propõe a aplicação coordenada de diferentes diplomas legais, de modo a garantir a máxima proteção ao consumidor. Assim, o CDC deve ser interpretado em conjunto com outras legislações específicas, como o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei n. 10.741/2003), o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei n. 8.069/1990) e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei n. 13.146/2015). O diálogo das fontes permite uma abordagem mais abrangente e eficaz da proteção jurídica, especialmente em casos envolvendo consumidores hipervulneráveis. No caso de consumidores idosos, a aplicação conjunta do CDC e do Estatuto da Pessoa Idosa tem possibilitado a adoção de medidas mais rigorosas contra práticas abusivas, como a oferta de crédito consignado sem a devida transparência.

A jurisprudência brasileira tem reconhecido a condição de hipervulnerabilidade em diversas situações, especialmente envolvendo idosos, pessoas com deficiência, assim

78. NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A hipervulnerabilidade do consumidor. *Revista Jurídica da Presidência*, Brasília, 2011.

como consumidores de baixa renda. Os tribunais têm destacado a necessidade de proteção reforçada nesses casos, reconhecendo, por exemplo, a nulidade de contratos celebrados sem a devida compreensão pelo consumidor ou mediante práticas abusivas, como se pode observar nas ementas a seguir:

“TJ-SP - Apelação Cível XXXXX20218260604 Sumaré

Ementa: APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO BANCÁRIO – NULIDADE DA CONTRATAÇÃO – CONSUMIDOR IDOSO E ANALFABETO – VANTAGEM EXAGERADA EM FAVOR DO FORNECEDOR - Pretensão de reforma da r. sentença de improcedência – Cabimento – Hipótese em que houve contratação em valor distinto do desejado e mediante condições que propiciavam ao banco vantagens desproporcionais e desarrazoadas – Considerada a hipervulnerabilidade do consumidor idoso e analfabeto, o negócio representa vantagem exagerada para o fornecedor sem que fique claro se foram efetivamente fornecidas as devidas informações sobre o contrato e se o consumidor tinha realmente capacidade de compreender a complexidade e os custos envolvidos – Nulidade do negócio jurídico – Inexistência de débito dele oriundo, com determinação de restituição, na forma simples, pois ausente prova da má-fé do agente financeiro (CDC , art. 42, par. único)– Compensação com o crédito liberado em conta que deve ser feita – RECURSO PROVIDO.”

“TJ-RJ - APELAÇÃO XXXXX20188190007 202000137629

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. CONTRATO DE MÚTUO CONSIGNADO. CARTÃO DE CRÉDITO. ABUSIVIDADE. HIPERVULNERABILIDADE DO IDOSO NO MERCADO DE CONSUMO. NULIDADE DO CONTRATO. ENTENDIMENTO DOMINANTE NESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM DEBEATUR. MANUTENÇÃO. 1. O caso em tela versa sobre relação de consumo, pois a autora se enquadra no conceito de consumidora descrito no art. 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o réu no de fornecedor, nos termos do art. 3º do mesmo diploma legal. Além disso, a demandante é a destinatária final dos serviços prestados pelo banco. 2. O demandado não refuta ter contratado o empréstimo com a demandante, confirmando que lhe fez transferência bancária. Contudo a praxe bancária não contempla, em contratos de cartão de crédito, a transferência de qualquer importância a título de mútuo em favor do contratante. 3. A autora, notadamente vulnerável por força da sua condição de

consumidora, foi induzida a firmar contrato de cartão de crédito, quando, em verdade, pensava tratar-se de empréstimo consignado. 4. Muito embora regulamentado pelo Banco Central do Brasil, o cartão de crédito consignado passa a configurar prática onerosa ao consumidor (art. 51, IV, CDC) e vantagem excessiva para o fornecedor (art. 39, V, CDC) quando a instituição bancária, concomitantemente à contratação, disponibiliza valor ao contratante via "telesaque", transferindo para sua conta montante a título de verdadeiro mútuo consignado, mas fazendo incidir sobre o negócio juros do crédito rotativo, descontando em folha de pagamento somente o mínimo faturado e refinanciando o saldo devedor remanescente, com o acréscimo de encargos inerentes ao cartão de crédito, sabidamente muito mais onerosos que os do empréstimo consignado. 5. Trata-se de modalidade contratual extremamente onerosa e lesiva à consumidora, já que por expressa imposição contratual o banco está autorizado a deduzir de sua folha de pagamento a quantia correspondente ao mínimo da fatura. Todavia, abatidos os encargos de financiamento, o valor principal da dívida é mensalmente refinanciado e acrescido de juros exorbitantes e mesmo com os descontos realizados, com o passar do tempo, a dívida aumenta de forma vertiginosa. 6. Assim, no caso vertente, verifica-se que houve quebra do dever informacional pelo fornecedor do serviço, diante do que, sob tais condições, o negócio jurídico é considerado abusivo. 7. A toda evidência, a demandante, apesar de desejar contrair empréstimo consignado, foi induzida a assinar contrato de cartão de crédito cujo uso não foi comprovado pelo réu, ônus que o art. 373, II, da Lei de Ritos lhe incumbiu. 8. Não se olvide, ademais, que o Superior Tribunal de Justiça já reconheceu a hipervulnerabilidade do idoso no mercado de consumo. 9. É necessário destacar, ademais, que a prática de oferecer ao consumidor contrato de mútuo travestido de adesão a cartão de crédito é amplamente repudiada pelos órgãos fracionários deste Tribunal, quando demonstrado que o consumidor não efetuou compras com o cartão de crédito, pois jamais desejou celebrar contrato de cartão e sim revisar um empréstimo consignado. Precedentes. 10. Na espécie, a comprovação do dano moral é desnecessária, pois ocorre *in re ipsa*, ou seja, deriva do próprio fato ofensivo, de tal modo que provada a ofensa, demonstrado está o dano moral. 11. *In casu*, a indenização deve ser majorada para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que atende ao princípio da proporcionalidade, além de guardar consonância com as circunstâncias do caso concreto e a jurisprudência desta Corte. 12. Por fim, o artigo 85, § 11 do atual Código de Processo Civil dispõe que o Tribunal, ao julgar o recurso interposto, majorará os honorários fixados anteriormente. 13. Assim, ante ao não provimento do primeiro recurso e o provimento do segundo,

mostra-se cabível a fixação dos honorários recursais. Precedente do STJ. 14. Primeiro apelo não provido. Recurso da autora acolhido.”

“TJ-PR - XXXXX20228160182 Curitiba

Ementa: EMENTA: RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. MÉRITO. CONTRATAÇÃO DIGITAL MEDIANTE VERIFICAÇÃO POR FOTO. CONSUMIDOR QUE ALEGA TER RECEBIDO LIGAÇÃO NA QUAL FOI INFORMADO DE QUE ERA BENEFICIÁRIO DE UM VALOR. AUSÊNCIA DE PROVAS DE QUE O CONSUMIDOR TEVE ACESSO AO CONTRATO. CONDIÇÃO DE HIPERVULNERABILIDADE DO IDOSO QUE DEVE SER CONSIDERADA. DETERMINAÇÃO DE REPETIÇÃO EM DOBRO MANTIDA. DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA MÁ-FÉ. ENTENDIMENTO DO STJ. DANO MORAL CONFIGURADO. DESCONTO CONSIDERÁVEL EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. SUPRESSÃO DE VERBA ALIMENTAR. QUANTUM QUE COMPORTA REDUÇÃO, A FIM DE ADEQUAR-SE AO CASO CONCRETO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.”

“TJ-RS - Apelação Cível: AC XXXXX RS

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO REVISIONAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável aos negócios jurídicos firmados entre as instituições financeiras e os usuários de seus produtos e serviços (art. 3º, § 2º, CDC). Súmula 297, STJ.SUPERENDIVIDAMENTO. HIPERVULNERABILIDADE. DEVER DE INFORMAÇÃO. DUTY TO MITIGATE THE LOSS .2.1. A presença de qualquer uma das facetas da vulnerabilidade na situação de fato (vulnerabilidade informacional, vulnerabilidade técnica, vulnerabilidade jurídica ou científica e vulnerabilidade fática ou socioeconômica) caracteriza o consumidor como hipossuficiente e merecedor da proteção jurídica especial da legislação consumerista. 2.2. Ainda, determinados? grupos? de consumidores, por sua idade ou condição, são identificados como hipervulneráveis ou de vulnerabilidade agravada. No caso concreto, diante da extrema vulnerabilidade do demandante, pessoa idosa e aposentada, merecia tratamento diferenciado, o qual a toda evidência não lhe foi proporcionado .2.3. O dever de informação, consubstanciado no esclarecimento do leigo sobre os riscos do crédito e o comprometimento futuro de sua

renda, além de um direito do consumidor, é também um dever de cautela do fornecedor de crédito. Em razão do dever de mitigar a própria perda (*duty to mitigate the loss*), desdobramento do princípio fundamental da boa-fé objetiva, que rege todo e qualquer negócio jurídico, é obrigação da parte mutuante evitar a causação ou agravação do próprio prejuízo .2.4. Resta caracterizado o superendividamento quando a dívida contraída pelo autor, consumidor idoso e aposentado, evolui significativamente em um curto lapso temporal (R\$5.744,31 em fevereiro/2016; R\$10.990,09 em março/2016; R\$17.710,76 em abril/2016; R\$24.755,29 em maio/2016), minando seus vencimentos ao ponto de não conseguir mais honrar com as suas dívidas e manter o necessário para a manutenção do seu mínimo existencial, impondo a revisão das cláusulas inquinadas em sua extensão máxima, a fim de que sejam minorados, o mais quanto possível, os prejuízos que o consumidor sofreu.

3. JUROS REMUNERATÓRIOS 3.1. Ordinariamente, a limitação dos juros remuneratórios nos contratos submetidos ao Sistema Financeiro Nacional depende da comprovação da abusividade, verificada caso a caso a partir da taxa média de mercado registrada pelo BACEN à época da contratação e conforme a natureza do crédito alcançado, não se caracterizando somente pelo fato da pactuação ser em percentual superior a 12% ao ano .3.2. No presente caso, contudo, assentadas as características peculiares dos autos ? superendividamento e hipervulnerabilidade ?, é de serem limitados os juros remuneratórios do contrato de cartão de crédito firmado entre as partes em 12% ao ano, patamar utilizado por esta Câmara nas hipóteses como a em comento .3.3. Tal providência visa restituir, ainda que minimamente, a situação de juridicidade das avenças, não expondo o consumidor superendividado à situação de extrema desvantagem em relação ao fornecedor de serviços.

4. PRESSUPOSTOS DA CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL. São pressupostos da caracterização de dano moral a comprovação da ocorrência do dano, a ilicitude da conduta e o nexo de causalidade entre o agir do réu e o prejuízo causado à vítima. No presente caso, ainda que se considere o superendividamento sem aptidão, por si só, de gerar os danos morais indenizáveis, as circunstâncias especiais do fato em exame (condição de hipervulnerabilidade do autor, idoso e aposentado, assim como a evolução significativa da dívida) os qualificam não apenas como cabíveis, mas também como impositivos.

5. QUANTUM INDENIZATÓRIO. De acordo com abalizada doutrina, o quantum indenizatório deve ser arbitrado a partir de um sistema bifásico, em que primeiramente fixa-se o valor básico ou inicial da indenização, considerando-se o interesse jurídico atingido, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria (grupo de casos). Em um segundo

momento, deve-se considerar as características do caso concreto, levando em conta suas peculiaridades. Caso dos autos em que arbitrada a indenização em R\$ 5.000,00, levando em conta referidos parâmetros e as particularidades do caso concreto. 6. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Na forma simples ou pela correspondente compensação é admitida, ainda que ausente prova de erro no pagamento. APELO PARCIALMENTE PROVIDO.”

“TJ-MG - Agravo de Instrumento-Cv: AI XXXXX11931779001 MG

Ementa: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO - TUTELA DE URGÊNCIA - REQUISITOS ATENDIDOS - FATO NEGATIVO - ÔNUS PROBATÓRIO DO RÉU - FORMAÇÃO DO CONTRATO EM AMBIENTE VIRTUAL E POR MEIO DE BIOMETRIA FACIAL - CONSUMIDOR IDOSO - HIPERVULNERABILIDADE - DEPÓSITO JUDICIAL DA QUANTIA ENTREGUE AO CONSUMIDOR - ELEMENTOS QUE DENOTAM A IRREGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO - RECURSO NÃO PROVIDO. - Havendo a negativa do consumidor quanto à contratação do empréstimo consignado, impõe-se a suspensão da cobrança durante o trâmite do processo - Por se tratar de alegação autoral que recai sobre fato negativo, no sentido de que não houve a contratação da operação de crédito, desloca-se para o fornecedor de serviços bancários o ônus de comprovar a regularidade da cobrança - Ao fornecedor de serviços e/ou produtos incumbe um zelo ainda maior no momento da contratação com consumidor idoso, sobretudo no que diz respeito à prestação de informações claras, ostensivas e verdadeiras, pois que, conforme reconhecido pela doutrina consumerista, em tais casos estar-se-á diante de consumidor hipervulnerável, devendo a causa reger-se pelo diálogo entre o Estatuto do Idoso e o CDC - A plataforma eletrônica em que se deu a operação financeira contestada, diante da singularidade e complexidade do ambiente virtual (manifestação de vontade por meio de biometria facial), mormente para consumidores que têm uma vulnerabilidade informacional agravada (e.g. idosos), leva a crer, em princípio, que não houve por parte do autor um consentimento informado, isto é, uma vontade qualificada e devidamente instruída sobre o teor da contratação, máxime diante da ausência de exibição de instrumento essencial sobre a vontade manifestada no negócio jurídico - Recurso ao qual se nega provimento.”

No caso específico do consumidor idoso, a hipervulnerabilidade é frequentemente associada a maior suscetibilidade a fraudes, a dificuldade de compreensão de contratos complexos e a dependência econômica de benefícios previdenciários. Essas circunstâncias tornam esse grupo especialmente vulnerável a práticas abusivas no mercado de crédito, como empréstimos consignados com encargos elevados ou contratação sem consentimento válido.

Diante desse cenário, torna-se evidente que a proteção do consumidor, para ser efetiva, deve ir além da simples aplicação uniforme das normas do CDC. É necessário reconhecer as diferenças existentes entre os consumidores e adotar medidas diferenciadas que levem em conta suas condições específicas. Isso implica atuação mais ativa do Estado, do Judiciário e dos órgãos de defesa do consumidor, no sentido de identificar situações de vulnerabilidade agravada e garantir a proteção adequada.

Aa evolução do Direito do Consumidor no Brasil revela um movimento contínuo de ampliação de proteção jurídica, partindo do reconhecimento da vulnerabilidade geral do consumidor e avançando para a identificação de situações de hipervulnerabilidade. Esse processo reflete a necessidade de adaptação do direito às transformações sociais e às novas demandas da sociedade de consumo, reafirmando o compromisso com a dignidade da pessoa humana e com a realização da igualdade material. Desta forma, a consolidação do princípio da vulnerabilidade, aliado ao desenvolvimento do conceito de hipervulnerabilidade e à adoção do diálogo das fontes, representa um avanço significativo na construção de um sistema jurídico mais justo e inclusivo. Trata-se de um modelo que reconhece as diferenças, valoriza a dignidade humana e busca garantir a efetiva proteção dos consumidores em todas as suas dimensões.

3.1. Mudanças do paradigma jurídico

A vulnerabilidade do consumidor se configura como um dos fundamentos estruturantes do sistema jurídico de proteção nas relações de consumo, assumindo papel central na construção dogmática do CDC. Prevista expressamente no art. 4º, inciso I, como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, a vulnerabilidade não apenas orienta a interpretação das normas consumeristas, como também legitima a intervenção estatal na ordem econômica, em consonância com os ditames da Constituição Federal de 1988, especialmente no que concerne à promoção da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III) e à defesa do consumidor (art. 5º, XXXII e art. 170, V).

A partir dessa matriz constitucional, o direito do consumidor emerge como um microsistema jurídico autônomo, dotado de princípios próprios, cuja finalidade precípua é reequilibrar relações intrinsecamente desiguais. A vulnerabilidade, nesse contexto, apresenta-se como pressuposto axiológico de tutela consumerista, sendo atribuída de forma universal a todo aquele que se enquadra no conceito que o legislador atribuiu ao consumidor.

Nos termos do art. 2º do CDC, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. A doutrina majoritária entende que essa definição deve ser interpretada à luz da teoria finalista, segundo a qual somente será considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço da cadeia produtiva para uso próprio, sem finalidade lucrativa. Tal delimitação é fundamental para a identificação do sujeito vulnerável, pois afasta do campo de proteção aqueles que atuam como fornecedores ou intermediários no mercado.⁷⁹

A vulnerabilidade, portanto, não decorre de uma condição subjetiva individual, mas de uma posição objetiva ocupada pelo consumidor na relação de consumo. Trata-se de uma presunção absoluta (*juris et de jure*), que independe de prova, conforme amplamente reconhecido pela doutrina. A vulnerabilidade é caracterizada doutrinariamente como técnica, jurídica, fática e informacional. E esta caracterização tem por escopo refletir as múltiplas dimensões da desigualdade entre consumidor e fornecedor.⁸⁰

A vulnerabilidade técnica refere-se à ausência de conhecimentos especializados sobre o produto ou serviço adquirido. Em um mercado cada vez mais complexo e tecnologicamente avançado, o consumidor dificilmente possui domínio sobre as características técnicas dos bens que consome, o que o coloca em posição de desvantagem frente ao fornecedor. A vulnerabilidade jurídica, por sua vez, diz respeito à dificuldade do consumidor em compreender e exercer seus direitos, seja pela complexidade das normas legais, seja pela ausência de acesso à informação adequada. A vulnerabilidade fática ou econômica está relacionada à disparidade de poder econômico entre consumidor e fornecedor, embora não se limite a ela. Já a vulnerabilidade informacional decorre da assimetria de informações, uma vez que o fornecedor detém maior conhecimento sobre o produto ou serviço oferecido.

79. SAAD, Eduardo Gabriel. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. São Paulo: LTr, 2002.

80. MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

A desigualdade estrutural decorre do fato de o consumidor não deter controle sobre os meios de produção, submetendo-se às condições impostas pelos fornecedores. Essa constatação reforça a necessidade de intervenção normativa para garantir o equilíbrio nas relações de consumo.⁸¹ A doutrina é uníssona ao reconhecer que a vulnerabilidade constitui o alicerce do microssistema consumerista. Todas as normas do CDC foram construídas com o objetivo de harmonizar as relações de consumo, tendo como ponto de partida a condição de vulnerabilidade do consumidor. Sem esse reconhecimento, não seria possível falar em igualdade material, tampouco em justiça contratual.⁸²

Entretanto, é fundamental distinguir a vulnerabilidade da hipossuficiência, conceitos frequentemente confundidos, mas que possuem naturezas distintas. A vulnerabilidade é um atributo universal, inerente a todos os consumidores, enquanto a hipossuficiência é uma condição específica, que deve ser analisada no caso concreto. A hipossuficiência possui natureza predominantemente processual, sendo relevante, sobretudo, para a aplicação de mecanismos como a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC. Trata-se de um instrumento que visa facilitar a defesa dos direitos do consumidor em juízo, reconhecendo sua dificuldade em produzir provas frente ao fornecedor.

A vulnerabilidade é um traço universal, presente em todos os consumidores, independentemente de sua condição econômica ou cultural, enquanto a hipossuficiência é uma característica pessoal, que atinge apenas determinados indivíduos ou grupos. Assim, todo hipossuficiente é vulnerável, mas nem todo vulnerável é hipossuficiente.⁸³

A vulnerabilidade é um traço comum a todos os consumidores, ao passo que a hipossuficiência depende de circunstâncias específicas, como baixo nível de instrução, idade avançada, fragilidade de saúde ou exclusão social, dentre outras. Esses fatores podem agravar a situação de vulnerabilidade, dando origem à chamada hipervulnerabilidade.⁸⁴

A hipervulnerabilidade, também denominada vulnerabilidade agravada, refere-se à condição de determinados consumidores que, além de vulneráveis, apresentam certas

81. ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1993.

82. RAGAZZI, José Carlos Maldonado de Carvalho. *Direito do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2010.

83. BONATTO, Cláudio. *Código de defesa do consumidor comentado*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001.

84. GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

características que os tornam ainda mais suscetíveis a práticas abusivas. Exemplos clássicos incluem crianças, idosos, pessoas com deficiência, analfabetos e indivíduos em situação de extrema pobreza. A hipossuficiência não se limita à incapacidade econômica, abrangendo também o desconhecimento técnico e informacional. Essa ampliação conceitual permite uma proteção mais efetiva dos consumidores, especialmente em um contexto de crescente complexidade das relações de consumo.⁸⁵

A jurisprudência brasileira tem reconhecido a necessidade de tratamento diferenciado aos consumidores hipervulneráveis, aplicando de forma mais rigorosa as normas do CDC e ampliando a proteção jurídica. Tal postura está em consonância com o princípio da dignidade da pessoa humana, que exige a consideração das desigualdades reais existentes na sociedade. Nesse sentido, a vulnerabilidade assume não apenas uma função descritiva, mas também normativa, orientando a atuação do legislador, do intérprete e do aplicador do direito. Ela justifica a adoção de mecanismos de proteção, como a responsabilidade objetiva do fornecedor, a vedação de cláusulas abusivas, o direito à informação adequada e a facilitação da defesa dos direitos do consumidor.

Como dito, a vulnerabilidade está diretamente relacionada ao princípio da boa-fé objetiva, que impõe deveres de lealdade, transparência e cooperação nas relações contratuais. O fornecedor, ciente da posição de desvantagem do consumidor, deve agir de forma ética e responsável, evitando práticas que possam explorar essa fragilidade. A proteção do consumidor, portanto, não se limita à reparação de danos, mas abrange também a prevenção de abusos e a promoção de um mercado mais justo e equilibrado. Nesse contexto, a vulnerabilidade atua como critério de interpretação e aplicação das normas, assegurando que o direito do consumidor cumpra sua função social.

Não é demais lembrar que a efetividade da proteção consumerista depende não apenas da existência de normas jurídicas, mas também de sua aplicação concreta. Isso exige uma atuação proativa dos órgãos de defesa do consumidor, do Poder Judiciário e da sociedade civil, no sentido de garantir o respeito aos direitos dos consumidores. A vulnerabilidade do consumidor é o elemento essencial para a compreensão e aplicação do direito do consumidor. Ela fundamenta a intervenção estatal, fundamenta a interpretação das normas e legitima a adoção de medidas protetivas, especialmente em favor dos consumidores hipervulneráveis. Ao reconhecer e enfrentar as desigualdades presentes nas

85. NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 16. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2025.

relações de consumo, o ordenamento jurídico contribui para a realização dos valores constitucionais de justiça, igualdade material e dignidade da pessoa humana.

3.2. Dignidade da pessoa humana e vulnerabilidade agravada

O conceito ou definição de vulnerabilidade agravada - também denominada hipervulnerabilidade - constitui uma evolução doutrinária relevante no âmbito do Direito do Consumidor contemporâneo, especialmente diante das transformações sociais, tecnológicas e econômicas que intensificaram as assimetrias nas relações de consumo. Trata-se de categoria jurídica que busca identificar situações em que determinados consumidores, além de já se encontrarem na posição de vulnerabilidade presumida reconhecida pelo sistema consumerista, apresentam fragilidades adicionais que justificam uma tutela ainda mais intensa por parte do ordenamento jurídico.

Na sociedade de consumo contemporânea, a busca pela igualdade entre os consumidores constitui um imperativo jurídico e ético, especialmente diante de um cenário em que, com frequência, prevalecem os interesses daqueles que detêm maior poder econômico.

Destaca-se a íntima relação entre a vulnerabilidade do consumidor e o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, este último erigido como fundamento da República Federativa do Brasil. A partir do reconhecimento da vulnerabilidade, torna-se possível a promoção da igualdade material, objetivo central da ordem constitucional, que visa assegurar condições equânimes nas relações jurídico-sociais.

A vulnerabilidade do consumidor, portanto, não é apenas um dado fático, mas um elemento normativo essencial para a concretização da dignidade da pessoa humana nas relações de consumo. A dignidade constitui um valor intrínseco e irrenunciável, inerente a todo ser humano, independentemente de suas condições particulares, não podendo ser reduzida a critérios meramente econômicos ou utilitários.⁸⁶ A proteção do consumidor revela-se como instrumento de efetivação desse princípio fundamental.

O presente estudo insere-se nesse debate ao abordar as relações de consumo sob a ótica da vulnerabilidade, com especial atenção ao consumidor idoso, cuja condição frequentemente enseja uma vulnerabilidade agravada - denominada por parte da doutrina como hipervulnerabilidade. Tal conceito refere-se à intensificação das fragilidades já inerentes ao consumidor, em razão de fatores como idade, saúde ou mesmo menor acesso

86. SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

a informação, o que o torna mais suscetível a práticas abusivas no mercado.

Antes de adentrar especificamente na análise da proteção do consumidor idoso, impõe-se examinar o princípio da dignidade da pessoa humana em sua dimensão constitucional e filosófica. Trata-se de um princípio estruturante do ordenamento jurídico brasileiro, que orienta a interpretação e aplicação de todas as normas, especialmente aquelas voltadas à tutela de direitos fundamentais. Nesse sentido, a dignidade não depende de reconhecimento estatal para existir, sendo um dado prévio e inerente à condição humana.

A concepção filosófica da dignidade encontra fundamento no pensamento de Kant, para quem o ser humano deve ser sempre tratado como um fim em si mesmo, e nunca como mero meio para a consecução de interesses alheios.⁸⁷ Essa vedação à instrumentalização da pessoa humana constitui um dos pilares da proteção jurídica nas relações de consumo, nas quais o consumidor não pode ser reduzido a simples objeto de lucro.

No âmbito das relações de consumo, estas podem ser compreendidas como vínculos jurídicos estabelecidos entre fornecedores e consumidores, tendo por objeto a aquisição de produtos ou a prestação de serviços. Tais relações envolvem, de um lado, o fornecedor, que oferta bens ou serviços, e, de outro, o consumidor, destinatário final dessas atividades, o qual pode, inclusive, ser vítima de danos decorrentes dessas interações.⁸⁸

A promulgação do CDC representou um marco na proteção jurídica do consumidor no Brasil. Esse diploma legal incorporou expressamente o princípio da vulnerabilidade como fundamento da Política Nacional das Relações de Consumo, reconhecendo a necessidade de tratamento diferenciado para equilibrar relações naturalmente desiguais. A defesa do consumidor decorre tanto de razões econômicas, relacionadas à dinâmica do mercado, quanto de imperativos constitucionais, voltados à adaptação do direito às transformações sociais da chamada sociedade de consumo.⁸⁹ E nesse mesmo sentido, destaca-se que o Código de Defesa do Consumidor alinha-se aos valores fundamentais consagrados pela Constituição de 1988, especialmente no que tange à proteção da dignidade da pessoa humana e aos direitos da personalidade.⁹⁰ A legislação

87. KANT, Immanuel. *Fundamentação da metafísica dos costumes*. São Paulo: Martin Claret, 2003.

88. GAMA, Hélio Zaghetto. *Curso de direito do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2000.

89. BITTAR, Carlos Alberto. *Direitos do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1991.

90. GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro: contratos e atos unilaterais*. São Paulo: Saraiva, 2009.

consumerista não apenas regula relações econômicas, mas também desempenha função social relevante ao promover justiça e equilíbrio nas interações entre consumidores e fornecedores.

A intervenção estatal nas relações de consumo, por meio de normas de ordem pública, justifica-se pelo interesse coletivo envolvido na proteção do consumidor, considerado a parte mais fraca da relação. Tal intervenção visa assegurar não apenas a harmonia do mercado, mas também a efetivação de direitos fundamentais, entre os quais se destaca a dignidade da pessoa humana. No que se refere ao consumidor idoso, a proteção jurídica ganha contornos ainda mais relevantes. O Estatuto da Pessoa Idosa estabelece diretrizes específicas para a garantia dos direitos dessa parcela da população, reconhecendo sua condição de vulnerabilidade acentuada. A conjugação entre o CDC e referido Estatuto evidencia a necessidade de políticas públicas e mecanismos jurídicos voltados à efetivação da proteção social, assegurando ao idoso o pleno exercício de sua cidadania nas relações de consumo.

Dessa forma, a dignidade da pessoa humana revela-se como eixo central na construção de um sistema jurídico comprometido com a justiça social, especialmente no âmbito das relações de consumo. A partir do reconhecimento da vulnerabilidade e, em certos casos, da hipervulnerabilidade, o ordenamento jurídico brasileiro busca promover a igualdade material e garantir que todos os indivíduos, independentemente de suas condições, sejam tratados com respeito e consideração, em consonância com os valores constitucionais.

É sempre valioso relembrar que a proteção do consumidor no ordenamento jurídico brasileiro encontra fundamento direto na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, especialmente a partir da consagração da dignidade da pessoa humana como fundamento da República, prevista no artigo 1º, inciso III, bem como na determinação expressa de promoção da defesa do consumidor, prevista no artigo 5º, inciso XXXII, e no artigo 170, inciso V. A partir dessas disposições, verifica-se que a tutela consumerista não se limita à proteção patrimonial ou contratual, mas insere-se em uma perspectiva constitucional muito mais ampla, vinculada à promoção da justiça social, da igualdade material e da proteção da pessoa humana nas relações econômicas.

A sociedade de consumo contemporânea caracteriza-se pela intensa circulação de bens e serviços, pela massificação das relações contratuais e pela crescente complexidade das estruturas econômicas. A aparente igualdade formal entre consumidor e fornecedor mostra-se insuficiente para garantir justiça contratual, uma vez que, na

prática, o consumidor se encontra em posição de desvantagem técnica, econômica, informacional e jurídica. Tal constatação levou o legislador brasileiro a reconhecer expressamente a vulnerabilidade do consumidor como princípio basilar da Política Nacional das Relações de Consumo, conforme dispõe o artigo 4º, inciso I, do CDC.

A vulnerabilidade do consumidor constitui, portanto, um pressuposto jurídico de proteção. Não se trata de mera hipótese eventual, mas de condição presumida que decorre da própria estrutura do mercado. O reconhecimento da vulnerabilidade representa o ponto de partida para toda a interpretação do sistema consumerista, pois legitima a intervenção estatal em favor do reequilíbrio das relações privadas. Trata-se de instrumento normativo indispensável à concretização da igualdade substancial.⁹¹

Essa perspectiva encontra estreita ligação com o princípio da dignidade da pessoa humana. A dignidade constitui valor intrínseco e irrenunciável atribuído a toda pessoa, independentemente de qualquer condição social, econômica ou cultural. A dignidade da pessoa humana deve ser compreendida como qualidade inerente ao ser humano, que o torna merecedor de igual respeito e consideração por parte do Estado e da sociedade.⁹²

A proteção da dignidade exige não apenas a abstenção de violações, mas também a implementação de mecanismos positivos de promoção e garantia dos direitos fundamentais. Isso significa que o Estado tem o dever de atuar com o intuito de amenizar as desigualdades que comprometam o pleno exercício da cidadania. No âmbito das relações de consumo, essa atuação se materializa por meio da legislação protetiva, da fiscalização administrativa, da tutela jurisdicional e da criação de políticas públicas voltadas à defesa do consumidor.

A concepção filosófica da dignidade humana remonta ao pensamento de Immanuel Kant, para quem o ser humano possui valor absoluto, não podendo jamais ser instrumentalizado. Em sua formulação do imperativo categórico, Kant estabelece que o homem deve sempre ser tratado como um fim em si mesmo, jamais como mero meio para satisfação de interesses alheios.⁹³ Essa construção filosófica projeta importantes consequências no campo do direito do consumidor, pois o fornecedor não pode enxergar o consumidor apenas como destinatário de estratégias mercadológicas voltadas ao lucro.

91. MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

92. SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

93. KANT, Immanuel. *Fundamentação da metafísica dos costumes*. São Paulo: Martin Claret, 2003.

Ao contrário, deve respeitá-lo enquanto sujeito de direitos, dotado de autonomia, dignidade e proteção jurídica especial.

A constitucionalização do direito privado, fenômeno intensificado após a promulgação da Constituição de 1988, trouxe nova leitura às relações contratuais. A liberdade contratual deixou de ser absoluta, passando a ser limitada por valores constitucionais, como boa-fé objetiva, função social do contrato, solidariedade social e proteção da dignidade humana.

Nesse contexto, o CDC representa importante instrumento de concretização da ordem constitucional. O CDC promove verdadeira mudança paradigmática ao substituir a lógica liberal clássica pela lógica protetiva, reconhecendo a desigualdade material entre as partes contratantes e impondo limites à autonomia privada.⁹⁴ Como já dito, o reconhecimento da vulnerabilidade pode ser analisado sob múltiplas dimensões.

A chamada vulnerabilidade técnica decorre da ausência de conhecimento especializado sobre produtos e serviços. O consumidor, via de regra, não possui capacidade técnica para avaliar integralmente riscos, funcionalidades ou defeitos ocultos.

Já a vulnerabilidade jurídica manifesta-se na dificuldade de compreensão das cláusulas contratuais, frequentemente redigidas em linguagem técnica e complexa. Contratos de adesão, amplamente utilizados no mercado, reduzem substancialmente a possibilidade de negociação.

Por seu turno, a vulnerabilidade econômica decorre da disparidade de poder financeiro entre consumidor e fornecedor. Grandes corporações possuem estrutura econômica robusta, ampla assessoria jurídica e capacidade de influência mercadológica.

E a vulnerabilidade informacional, amplamente discutida pela doutrina contemporânea, relaciona-se à assimetria de informações. O fornecedor detém dados estratégicos sobre produtos, serviços, riscos e limitações, enquanto o consumidor frequentemente decide com base em informações insuficientes ou manipuladas. Destaca-se o dever de informação adequada ao consumidor.

O artigo 6º, inciso III, do CDC, assegura o direito à informação adequada ao consumidor; informação clara e ostensiva sobre produtos e serviços. Tal prerrogativa constitui instrumento essencial para preservação da autonomia da vontade. A ausência de informação ou a prestação defeituosa de esclarecimentos compromete diretamente a liberdade de escolha do consumidor, violando sua dignidade. A informação adequada se

94. NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 16. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2025.

constitui em pressuposto indispensável para o exercício da autodeterminação nas relações de consumo.⁹⁵

A partir da evolução doutrinária, desenvolveu-se o conceito de hipervulnerabilidade, destinado a identificar consumidores que, além da vulnerabilidade ordinária, apresentam fragilidades adicionais. Entre os grupos reconhecidos como hipervulneráveis destacam-se crianças, adolescentes, pessoas com deficiência, analfabetos, pessoas em condição de extrema pobreza e, especialmente, idosos.

O consumidor idoso merece atenção especial em razão de fatores biológicos, sociais, econômicos e cognitivos que podem intensificar sua exposição a práticas abusivas. O envelhecimento populacional brasileiro torna essa discussão ainda mais relevante. Dados demográficos apontam crescimento expressivo da população idosa no Brasil, o que amplia sua participação no mercado de consumo e, conseqüentemente, sua exposição a riscos contratuais e publicitários.

A proteção jurídica do idoso encontra respaldo constitucional no artigo 230 da Constituição Federal, que impõe à família, à sociedade e ao Estado o dever de ampará-lo, assegurando dignidade, bem-estar e participação social. No plano infraconstitucional, o Estatuto da Pessoa Idosa reforça esse compromisso ao estabelecer normas específicas de proteção integral. A conjugação entre o Estatuto do Idoso e o CDC permite reconhecer a necessidade de tutela diferenciada nas relações de consumo.

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso decorre, entre outros fatores, da maior suscetibilidade à publicidade agressiva, à práticas abusivas de crédito consignado, à venda casada, aos contratos complexos e aos golpes eletrônicos. A proteção do consumidor vulnerável exige interpretação sistemática orientada pelos valores constitucionais da dignidade e solidariedade social.⁹⁶

O reconhecimento tem sido recorrente nos tribunais brasileiros, como demonstrado, pela necessária tutela reforçada ao consumidor idoso. O Superior Tribunal de Justiça possui precedentes relevantes no sentido de anular cláusulas abusivas e reconhecer responsabilidade objetiva em situações de violação de direitos dessa categoria. Mas, a proteção social ao idoso consumidor ultrapassa a esfera judicial. Exige políticas públicas de educação financeira, inclusão digital, fiscalização administrativa e

95. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor: Fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

96. BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

fortalecimento dos órgãos de defesa do consumidor, com ênfase para a atuação do PROCON na mediação de conflitos, orientação da população e repressão de práticas abusivas.

Aspecto relevante refere-se à publicidade dirigida ao consumidor idoso. Técnicas persuasivas que exploram fragilidades emocionais ou cognitivas violam frontalmente os princípios da boa-fé objetiva e da transparência. A boa-fé objetiva constitui cláusula geral orientadora das relações de consumo. Prevista no artigo 4º, inciso III, do CDC, impõe variados deveres: lealdade, cooperação, informação e respeito recíproco. Sua violação enseja responsabilização civil e eventual nulidade contratual.

A função social do contrato também merece destaque. O contrato não pode ser analisado apenas como manifestação individual de vontade, mas como instrumento com repercussões sociais. Nas relações consumeristas, a função social exige equilíbrio, justiça e proteção da parte vulnerável. O direito do consumidor revela-se, assim, verdadeiro direito fundamental de terceira dimensão, vinculado à proteção coletiva e à promoção de justiça social. Sua finalidade transcende interesses individuais, alcançando a regulação ética do mercado e a proteção da cidadania econômica.

A intervenção estatal nas relações privadas, outrora criticada sob perspectiva liberal, mostra-se indispensável diante da complexidade das relações econômicas modernas. O Estado contemporâneo não pode permanecer neutro diante de desigualdades estruturais. Sua atuação regulatória constitui exigência da própria democracia constitucional. No caso específico do consumidor idoso, essa atuação deve ser ainda mais intensa.

A educação para o consumo representa importante ferramenta de emancipação. Campanhas educativas voltadas ao público idoso podem reduzir significativamente riscos de superendividamento e fraudes. A recente evolução legislativa sobre prevenção e tratamento do superendividamento reforça essa preocupação. A Lei nº 14.181/2021 introduziu mecanismos voltados à preservação do mínimo existencial e à repactuação de dívidas, protegendo especialmente consumidores vulneráveis. Essa inovação demonstra a contínua atualização do sistema consumerista brasileiro. A defesa do consumidor deve acompanhar as transformações tecnológicas, econômicas e sociais. A expansão do comércio eletrônico trouxe novos desafios, como fraudes digitais, manipulação algorítmica e coleta abusiva de dados.

O consumidor idoso, muitas vezes com menor familiaridade tecnológica, encontra-se particularmente exposto. Por isso, a proteção jurídica precisa incorporar

estratégias específicas para o ambiente digital. A dignidade da pessoa humana permanece como eixo interpretativo central. Toda norma consumerista deve ser aplicada à luz desse princípio. A vulnerabilidade, nesse contexto, constitui instrumento de realização da igualdade material. Não se trata de privilégio indevido, mas de mecanismo legítimo de compensação jurídica.

A igualdade substancial exige tratamento desigual aos desiguais, na medida de suas desigualdades. Essa máxima, profundamente vinculada ao constitucionalismo contemporâneo, fundamenta a proteção diferenciada do consumidor. No caso do consumidor idoso, a tutela reforçada representa verdadeira exigência de justiça social. A proteção contra abusos mercadológicos constitui expressão concreta de respeito à dignidade humana.

Conclui-se que o reconhecimento da vulnerabilidade e da hipervulnerabilidade do consumidor, especialmente do idoso, representa elemento essencial para a construção de um mercado mais ético, equilibrado e compatível com os valores constitucionais brasileiros. O CDC, articulado com a Constituição Federal e o Estatuto do Idoso, fornece arcabouço jurídico robusto para concretização dessa proteção. Todavia, a efetividade dessas garantias depende da atuação integrada do Estado, do Poder Judiciário, dos órgãos administrativos, da sociedade civil e dos próprios fornecedores. Somente assim será possível assegurar relações de consumo pautadas pelo respeito, pela transparência e pela dignidade da pessoa humana.

3.3. Hipervulnerabilidade do consumidor idoso e a Lei do Superendividamento

A Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021) representa um avanço paradigmático no sistema brasileiro de proteção do consumidor, ao introduzir mecanismos normativos voltados à prevenção e ao tratamento do superendividamento, com especial atenção aos consumidores em situação de vulnerabilidade agravada, notadamente os idosos. Ao alterar dispositivos do CDC e do Estatuto da Pessoa Idosa, o legislador buscou adequar o ordenamento jurídico às novas dinâmicas do mercado de crédito, caracterizadas pela ampliação do acesso ao financiamento e pela intensificação de práticas comerciais agressivas.

A positivação do conceito de superendividamento no § 1º do art. 54-A do CDC constitui um dos principais avanços da referida legislação. Segundo o dispositivo, considera-se “superendividado o consumidor pessoa natural, de boa-fé, que se encontra impossibilitado de arcar com a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e

vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial”. Tal definição evidencia a centralidade do princípio da dignidade da pessoa humana, ao assegurar que o adimplemento das obrigações não se sobreponha às condições mínimas de subsistência do indivíduo.

A doutrina tem ressaltado que referida lei opera em duas frentes complementares: a prevenção do superendividamento e o tratamento das situações já consolidadas. Nesse sentido, destaca-se que a legislação busca evitar o comprometimento excessivo da renda do consumidor e, simultaneamente, institui mecanismos processuais destinados à repactuação das dívidas, permitindo a reorganização financeira do devedor e sua reinserção no mercado de consumo. Tal perspectiva encontra respaldo na lógica do chamado “*fresh start*”, inspirada em modelos estrangeiros, que visam proporcionar ao consumidor uma nova oportunidade econômica.

No âmbito preventivo, a Lei do Superendividamento reforça o dever de informação e transparência nas relações de consumo. O art. 54-D do CDC impõe ao fornecedor a obrigação de prestar informações claras, adequadas e compatíveis com as condições pessoais do consumidor, considerando, inclusive, sua idade e grau de instrução. Ademais, exige-se a avaliação responsável da capacidade de pagamento do consumidor, mediante consulta a bancos de dados e análise de sua situação financeira. Tal exigência consagra o princípio do crédito responsável, que desloca parte do ônus da avaliação de risco para o fornecedor, mitigando a assimetria informacional típica das relações de consumo.

A vedação de práticas abusivas na oferta de crédito, prevista no art. 54-C do CDC, também representa importante instrumento de proteção. Dentre as condutas proibidas, destacam-se a omissão de informações sobre custos e riscos, a indução do consumidor a erro quanto à facilidade de contratação e, sobretudo, o assédio comercial dirigido a consumidores vulneráveis, como idosos, analfabetos ou pessoas em estado de fragilidade. Essa previsão normativa dialoga diretamente com o art. 39, IV, do CDC, que já vedava o assédio ao consumidor, reforçando a tutela contra práticas coercitivas e abusivas.

No que se refere ao tratamento do superendividamento, a Lei nº 14.181/2021 introduziu mecanismos inovadores, como a possibilidade de instauração de processo de repactuação de dívidas, com a participação de todos os credores, sob a supervisão do Poder Judiciário. Tal procedimento visa à elaboração de um plano de pagamento que preserve o mínimo existencial do consumidor, garantindo-lhe condições de subsistência

digna. Trata-se de uma mudança estrutural no paradigma da responsabilidade civil e contratual, ao priorizar a função social do contrato e a solidariedade nas relações econômicas.⁹⁷

A relevância dessa legislação torna-se ainda mais evidente quando analisada à luz do fenômeno do envelhecimento populacional. O Brasil vivencia um crescimento expressivo da população idosa, o que impõe a necessidade de políticas públicas específicas voltadas à proteção dessa categoria. O envelhecimento acarreta transformações biológicas, cognitivas e sociais que impactam diretamente a capacidade de discernimento e a autonomia do indivíduo, tornando-o mais suscetível a práticas abusivas.

A doutrina reconhece a hipervulnerabilidade do consumidor idoso como categoria jurídica que demanda tutela diferenciada, afirmando que, especialmente nas relações contratuais, o idoso apresenta uma vulnerabilidade intensificada, decorrente de fatores como a redução da capacidade cognitiva, a dependência econômica e a exclusão social. Este entendimento é corroborado ao se definir o idoso como aquele com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos e que atua como destinatário final de produtos ou serviços, sendo, portanto, sujeito de proteção especial no âmbito do direito do consumidor.⁹⁸

A Constituição Federal de 1988, em seu art. 230, estabelece o dever da família, da sociedade e do Estado de amparar as pessoas idosas, fundamento que orienta a criação de um microssistema jurídico de proteção, composto pelo Estatuto da Pessoa Idosa e pelo Código Defesa do Consumidor. Nesse sentido, defende-se a aplicação do diálogo das fontes como mecanismo de integração normativa, permitindo uma proteção mais eficaz e abrangente do consumidor idoso. A vulnerabilidade agravada do idoso manifesta-se de forma particularmente intensa no mercado de crédito, especialmente na contratação de empréstimos consignados. A facilidade de acesso a esse tipo de crédito, aliada à garantia de pagamento por meio de desconto em folha, torna os idosos alvos preferenciais de instituições financeiras. A expansão do crédito consignado, embora tenha ampliado o acesso ao financiamento, também intensificou práticas abusivas, como o assédio comercial e a concessão irresponsável de crédito.

97. MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando R. Superendividamento dos consumidores e o fundamento republicano do Senado. *Revista Consultor Jurídico*, 2021.

98. GRAEFF, Bibiana. Direitos do consumidor idoso no Brasil. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, 2013, v. 22, no 86, p. 65-74.

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) indicam que parcela significativa das famílias brasileiras é sustentada por idosos, o que aumenta a pressão sobre essa população para contrair dívidas em benefício de terceiros. Tal contexto contribui para o agravamento do superendividamento, especialmente quando associado à baixa escolaridade e à falta de educação financeira.⁹⁹

Diante desse quadro, a Lei nº 14.181/2021 estabelece medidas específicas para coibir abusos na concessão de crédito consignado, como a exigência de verificação prévia da margem consignável, prevista no § 1º do art. 54-G do CDC. Essa medida visa evitar o comprometimento excessivo da renda do consumidor, garantindo-lhe condições mínimas de subsistência. Ademais, a legislação reforça a necessidade de educação financeira como instrumento de prevenção ao superendividamento. A promoção de políticas públicas, voltadas à conscientização dos consumidores, especialmente para os idosos, é fundamental para o fortalecimento da autonomia e da capacidade de tomada de decisão informada.

A proteção do consumidor idoso não se limita à esfera patrimonial, mas abrange, também, aspectos existenciais, como a dignidade, a inclusão social e o bem-estar. O Estatuto da Pessoa Idosa representa um conjunto de medidas destinadas para assegurar o respeito e a cidadania dessa população, convocando toda a sociedade a reconhecer sua importância e a promover sua integração.

A Lei do Superendividamento configura um instrumento essencial para a efetivação dos direitos fundamentais dos consumidores, especialmente daqueles em situação de hipervulnerabilidade. Ao promover a prevenção e o tratamento do superendividamento, a legislação contribui para a construção de um mercado de consumo mais justo, equilibrado e solidário, em consonância com os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da igualdade material.

A Lei do Superendividamento representa um marco importante na proteção dos direitos dos consumidores brasileiros, ao promover modificações em duas importantes legislações nacionais, o Estatuto da Pessoa Idosa e, principalmente, o CDC. A lei objetiva prevenir e mitigar os efeitos do superendividamento, garantindo maior transparência e responsabilidade nas relações de consumo. A partir da realidade na qual se desenha a crise do superendividamento e a vulnerabilidade e hipervulnerabilidade das pessoas da terceira

99. PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ Derlayne. A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*. Curitiba, v. 2, no 4, dez. 2012, p. 129-164.

idade, o Brasil fez a regulamentação e a alteração de normas para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Nos termos do § 1º do 54-A do CDC, introduzido pela Lei nº 14.181/2021, entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

O CDC foi significativamente alterado pela Lei 14.181/2021 com ênfase na prevenção ao endividamento excessivo e no seu enfrentamento quando o superendividamento já estiver configurado. A Lei do Superendividamento alterou o CDC para abordar a prevenção, evitando, tanto quanto possível, que o consumidor comprometa seu mínimo existencial em razão de dívidas; falhando a prevenção, é dizer, instalada a situação de superendividamento, a norma criou mecanismos processuais a fim de tratar o problema, permitindo que o consumidor pague seus débitos ao tempo em que conserva a sua dignidade e se reinsere no mercado de consumo e na sociedade.

A Lei do Superendividamento elencou medidas que podem gerar prejuízo ao consumidor idoso quando da oferta de crédito pelo setor bancário, vedando o seu uso, nos termos seguintes:

Art. 54-C do CDC. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não:

I - (VETADO);

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor;

III - ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo;

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio;

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais.

O dever de informação ganha notoriedade com a Lei nº 14.181/2021 amparado nos princípios da transparência, da proteção ao consumidor idoso e da prevenção ao endividamento excessivo. Neste mesmo sentido, o CDC dispõe em seu artigo 54-D, *in verbis*:

Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas:

I – informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento;

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados;

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito.

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor.

Outrossim, nos termos do § 1º do art. 54-G do CDC, com redação dada pela Lei nº 14.181/2021, o contrato de empréstimo consignado somente pode ser firmado pela instituição financeira após a confirmação pela fonte pagadora da existência de margem consignável. A Lei do Superendividamento é um importante instrumento para proteger os direitos dos consumidores, especialmente os idosos em situação de vulnerabilidade agravada. Sua implementação eficaz depende da colaboração entre instituições financeiras, órgãos de fiscalização e a sociedade civil. É fundamental promover a

educação financeira e a conscientização sobre os direitos e responsabilidades dos consumidores idosos.

É viável considerar a Lei 14.181/2021 como um dispositivo legal que não apenas introduz inovação no tratamento do superendividado, mas igualmente como uma ferramenta capaz de aumentar a eficiência na proteção de indivíduos altamente vulneráveis no mercado creditício. Sem prejuízo do dever de informação e esclarecimento do consumidor e de entrega da minuta do contrato, no empréstimo cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, a formalização e a entrega da cópia do contrato ou do instrumento de contratação ocorrerão após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável.

Em sintonia com pesquisas recentes, estima-se que o século XXI será marcado pelo signo do envelhecimento populacional. Inclusive, é possível destacar que o fator de crescimento da senilidade brasileira é um dos mais significativos do mundo, o que impõe a imperativa necessidade de adoção de políticas públicas para garantia da dignidade e do bem-estar dessa categoria jurídica.¹⁰⁰

A senilidade provoca alterações biológicas, físicas, psíquicas e sociais nos seres humanos, situações que inevitavelmente alteram a condição existencial do indivíduo perante a sociedade. A perspectiva de um novo Direito Privado renovado pelos princípios consecratórios de dignidade da pessoa humana e solidariedade social reconhece a população idosa como categoria jurídica específica e merecedora de tutela existencial e patrimonial diferenciada em aspectos qualitativos e quantitativos, para a proteção do direito fundamental à vida.

É descrito na literatura por vários estudiosos o evidente processo de alteração de aspectos biológicos e psíquicos sofrido por força do envelhecimento que descreve a debilidade fisiológica e as transformações sofridas nesse período. Debilidade esta que é capaz de afetar não somente a vitalidade e a longevidade dos idosos, mas também a degeneração de funções físicas e biológicas, provocando também quadros de debilidade e afetação da capacidade de discernimento e raciocínio do homem médio, alçando o idoso à condição de maior suscetibilidade e vulnerabilidade em aspectos físicos, sociais e psíquicos.

Atividades usualmente classificadas como corriqueiras para o homem médio tornam-se mais penosas para o idoso, sobretudo no que se refere à capacidade de apurada

100. MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

percepção de atividades do trato civil, como exemplo a dificuldade de leitura associada à audição prejudicada e o raciocínio mais lento, típicas debilidades da fase senil; elas podem representar prejudicialidade ao idoso no ato de celebração de contrato para aquisição de um produto. A capacidade de compreensão é reduzida e dificulta a realização de atos civis simples e, por fim, o idoso é retirado do contingente de mão de obra ativa, perdendo papéis sociais. Entre os riscos que apontam para a necessidade de se reconhecer a vulnerabilidade do idoso, tanto nas suas relações familiares quanto na sociedade em geral, está o da sua marginalização, porquanto, não raro, retirar-se do mundo o trabalho significa reduzir e comprometer a sua renda e capacidade física.

É inegável que a população idosa constitui diferenciada categoria jurídica abrangida pelo conceito de vulnerabilidade inserto no sistema jurídico brasileiro. Entretanto, e especialmente nas relações de consumo, o conceito de vulnerabilidade atribuído à pessoa idosa adquire outras colorações, matizes potencializadas, pois a presunção de vulnerabilidade é agravada ou potencializada em razão dos efeitos provocados pela idade avançada. Será, contudo, na seara contratual, que veremos exposta uma intensa vulnerabilidade do consumidor idoso perante o fornecedor, daí falarmos em hipervulnerabilidade como um paradigma a ser adotado na proteção do indivíduo mais fragilizado.¹⁰¹

A classificação do consumidor idoso poderá ser feita por meio da exegese interpretativa do conceito amplo de consumidor e de idoso, previsto em fontes normativas autônomas – o CDC e o Estatuto da Pessoa Idosa –, a partir dos quais se conclui que o consumidor idoso é toda pessoa com idade igual ou superior a 60 anos que utilize produto ou serviço na condição de destinatário final.¹⁰²

A proteção do idoso é consectária de mandamento constitucional. A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, resultando na edição de um microssistema próprio para proteção de tal categoria jurídica, que é o Estatuto da Pessoa Idosa. A defesa do consumidor idoso deverá ser realizada mediante o diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto da Pessoa Idosa como uma verdadeira cláusula geral que vigora em todos os atos de consumo.¹⁰³

101. SCHMITT, Cristiano Heineck. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, no 70, abr./jun. 2009, p. 139-171.

102. GRAEFF, Bibiana. Direitos do consumidor idoso no Brasil. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, 2013, v. 22, no 86, p. 65-74.

103. PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ Derlayne. A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*. Curitiba, v. 2, no 4, dez. 2012, p. 129-164

O Estatuto, portanto, enunciou diretrizes de tutela jurídica sob o paradigma da proteção integral, ou seja, o instrumento reconhece a vulnerabilidade do idoso em aspectos patrimoniais e existenciais. Os idosos, vítimas de desrespeito por parte dos que os cercam, têm na Lei no 10.741/2003 um conjunto de medidas estatais para resguardá-los, providências de variada ordem que visam a resgatar o respeito e, principalmente, a viabilizar o exercício da cidadania. Por isso, lhes são assegurados ou declarados novos e significativos direitos.

Toda a sociedade é convocada para reconhecer e tributar a reverência devida àqueles que fazem por merecer a consideração humana, familiar e social. Não apenas o patrimônio do idoso deve ser protegido, mas especialmente as condições de manutenção de bem-estar, inclusão social e dignidade humana. A vulnerabilidade agravada do idoso é manifesta no âmbito de contratações que são ordinariamente celebradas por consumidores de vulnerabilidade apenas presumida. O público idoso revela-se como alvo potencial de propagandas e práticas comerciais abusivas que se aproveitam de sua reduzida capacidade de discernimento para impor a contratação de serviços.

Como já citado, um exemplo importante é a celebração de contratos de empréstimos consignados entre instituições financeiras e consumidores idosos, pois a lógica da sociedade de consumo visualizou lucros certos com tal contratação, eis que, via de regra, idosos possuem rendimentos mensais fixos, sendo por isso a contratação mais segura. Com base nessa premissa, as instituições financeiras idealizaram toda sorte de facilidades para acesso à contratação de empréstimo consignado por parte do consumidor idoso, que, muitas das vezes, visando a atender às necessidades dos próprios familiares, cede às investidas e ofertas das instituições financeiras.

Como resultado da expansão da oferta de crédito, muitos consumidores idosos, tentados pelas ofertas publicitárias insistentes, contratam empréstimos financeiros sem o devido planejamento econômico necessário, o que resulta em vários quadros de superendividamento. Essa estratégia de captação é intensificada ao se levar em conta o fato de que expressiva parcela das famílias brasileiras é sustentada pelo idoso, o qual, ao ter facilitado o acesso ao crédito, viu ali uma solução a curto prazo para o custeio das necessidades familiares, sem, no entanto, observar a médio e longo prazo as dificuldades advindas do superendividamento. Esta facilidade foi comemorada pelos beneficiários da

103. PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ Derlayne. A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*. Curitiba, v. 2, no 4, dez. 2012, p. 129-164.

Previdência Social. Como já informado, sabemos que muitas famílias são sustentadas por idosos e, para tanto, basta observar os dados históricos das pesquisas mencionadas do IBGE e que, dramaticamente, nos mostram que a maior parte dos idosos possui proventos inferiores a dois salários-mínimos. Todavia, o acesso ao crédito trouxe, a reboque, os abusos e o assédio das instituições financeiras.

Referidas pesquisas mostram que os idosos brasileiros estão despreparados para lidar com a oferta do crédito fácil, pois têm baixa escolaridade e são assediados, não só pelas instituições bancárias, mas também pelos familiares. Assim é que as estratégias de oferta de empréstimo consignado aproveitam-se, na maioria das vezes, da vulnerabilidade agravada do público idoso que, com reduzida capacidade de discernimento e planejamento financeiro, depara-se com cláusulas contratuais de difícil compreensão para a realidade que conhecem. Por isso, tais contratações podem revelar-se como abusivas ao se utilizarem das características de inferioridade técnica, cultural, debilidade psíquica e baixa capacidade de discernimento.

Há diversas ações ajuizadas em que se suscita a fragilidade da estrutura social do idoso aposentado ou pensionista que se apresenta mais vulnerável a procedimentos agressivos de *marketing*; o que ganha corpo com a facilitação de acessar o crédito. É fato que a adoção do critério de hipervulnerabilidade do consumidor idoso é amplamente acolhida pela doutrina e pela jurisprudência brasileira com a perspectiva de efetivação dos direitos fundamentais reconhecidos ao idoso. A tutela jurídica importa em resguardar os aspectos patrimoniais e existenciais do idoso como garantia da dignidade da pessoa humana.

Como resposta jurídica aos crescentes quadros de superendividamento do consumidor idoso, situação estreitamente relacionada à condição de vulnerabilidade potencializada que essa categoria ostenta, veio a Lei do Superendividamento que, sinteticamente, objetiva: a) a repactuação de dívidas, com a criação de um processo de conciliação (semelhante a uma recuperação judicial para pessoas físicas) onde o devedor pode apresentar um plano de pagamento em bloco para todos os seus credores; b) a garantia do mínimo existencial, que estabeleceu que a negociação das dívidas não pode comprometer a quantia mínima necessária para a sobrevivência do consumidor; c) o crédito responsável, com a proibição propagandas de crédito que utilizem termos que não sejam claros, obrigando as instituições a serem mais transparentes sobre o custo efetivo total; e o Estatuto da Pessoa Idosa, que alterou a norma para que a negativa de crédito a

idosos devido ao superendividamento não seja considerada crime, com o objetivo de protegê-lo de novas dívidas.

O superendividamento ultrapassa a mera inadimplência, representando verdadeira exclusão social e econômica do consumidor. No caso da população idosa, os efeitos são ainda mais severos, pois comprometem diretamente a subsistência, a saúde e a dignidade da pessoa humana. Entre as principais causas do superendividamento do consumidor idoso destacam-se a publicidade agressiva, a contratação excessiva de crédito consignado, as fraudes bancárias e a necessidade de custear despesas médicas e familiares. A sociedade hiperconsumista estimula permanentemente desejos artificiais, associando consumo à felicidade e à inclusão social. O crédito passa a ser entendido como um instrumento de satisfação rápida.

Os impactos do superendividamento não se limitam ao aspecto patrimonial. O comprometimento excessivo da renda pode gerar ansiedade, sofrimento psicológico, isolamento social e perda da qualidade de vida. Além disso, muitos idosos acabam destinando parcela significativa de seus benefícios previdenciários ao pagamento de dívidas, comprometendo despesas essenciais relacionadas à alimentação, moradia e saúde. A proteção do consumidor idoso exige especial atenção à transparência informacional e à segurança das operações financeiras. Embora a Lei do Superendividamento tenha representado importante avanço legislativo, persistem obstáculos significativos à efetiva proteção do consumidor idoso. Um dos mais relevantes desafios consiste na baixa efetividade das políticas públicas de educação financeira. A complexidade das relações econômicas contemporâneas exige conhecimentos mínimos acerca de planejamento financeiro, juros e contratação de crédito, realidade ainda distante de grande parcela da população brasileira.

Diante desse cenário, verifica-se que a vulnerabilidade financeira e o superendividamento constituem fenômenos complexos que comprometem significativamente a proteção do consumidor idoso. O acesso facilitado ao crédito, aliado à insuficiência de educação financeira, à exclusão digital e à fragilidade econômica, amplia a hipervulnerabilidade da população idosa nas relações de consumo.

O superendividamento do consumidor idoso, portanto, se tornou um dos principais problemas sociais e econômicos enfrentados pela sociedade brasileira contemporânea. O envelhecimento populacional, aliado à ampliação do acesso ao crédito e à crescente digitalização das relações de consumo, contribuiu para o agravamento da vulnerabilidade financeira da população idosa. Dessa forma, idosos aposentados e

pensionistas passaram a constituir um dos grupos mais atingidos pelo endividamento excessivo, especialmente em razão da oferta indiscriminada de empréstimos consignados e da insuficiência de políticas públicas de educação financeira.

Estudos demonstram que aproximadamente 14 (quatorze) milhões de idosos brasileiros encontravam-se inadimplentes no ano de 2024, demonstrando a dimensão estrutural do problema no país. O dado revela que parcela significativa da população idosa enfrenta dificuldades para cumprir suas obrigações financeiras sem comprometer despesas essenciais relacionadas à alimentação, saúde e moradia.¹⁰⁴ Portanto, não há dúvida de que o fenômeno do superendividamento se encontra diretamente relacionado à hipervulnerabilidade do consumidor idoso. O CDC reconhece a vulnerabilidade como princípio fundamental das relações de consumo, porém, no caso da pessoa idosa, essa fragilidade é agravada por fatores físicos, cognitivos, econômicos e informacionais.

A hipervulnerabilidade decorre da soma de circunstâncias que reduzem a capacidade de resistência do consumidor diante das práticas agressivas do mercado. Dentre as principais causas responsáveis pelo aumento do superendividamento dos idosos está o crédito consignado, porquanto a estabilidade da renda previdenciária transforma aposentados e pensionistas em presa fácil das instituições financeiras.

Não é raro identificar consumidores idosos contratando múltiplos empréstimos sem plena compreensão das taxas de juros, encargos financeiros e consequências econômicas decorrentes do comprometimento prolongado da renda. Ademais, a expansão dos serviços bancários digitais aumentou significativamente os riscos de fraudes financeiras. A gravidade do problema também pode ser observada nos índices gerais de inadimplência no Brasil. Dados divulgados indicaram que o país alcançou, em 2026, aproximadamente 73,7 milhões de consumidores inadimplentes, correspondendo a cerca de 44,1% da população adulta brasileira.¹⁰⁵

Os dados revelam um contexto econômico de elevada fragilidade financeira da população brasileira, na qual se insere a população idosa. O superendividamento do consumidor idoso possui impactos que ultrapassam o aspecto patrimonial. O comprometimento excessivo da renda compromete diretamente a dignidade da pessoa humana, princípio fundamental previsto na Constituição da República. Muitos idosos passam a enfrentar dificuldades para adquirir medicamentos, custear tratamentos médicos

104. ZAGANELLI, Margareth Vetis; PEREIRA, Sofia Schorr. Superendividamento da pessoa idosa, três anos após a vigência da Lei Federal n. 14.181/2021 no Brasil. *GIGAPP Estudos Working Papers*, 2025.

105. CNDL - Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas e SPC Brasil – Serviço de Proteção ao Crédito.

e manter despesas básicas de subsistência. Some-se a isso o fato de que o endividamento excessivo pode provocar sofrimento psicológico, ansiedade, depressão e isolamento social.

Um dos principais desafios à proteção do consumidor idoso consiste na baixa efetividade das políticas públicas de educação financeira. Grande parcela da população brasileira ainda possui dificuldades para compreender contratos bancários, taxas de juros e mecanismos de crédito. Outro aspecto relevante se refere à dificuldade de acesso à justiça. Muitos idosos desconhecem seus direitos ou enfrentam barreiras tecnológicas e econômicas para buscar a tutela jurisdicional. Em diversos casos, consumidores permanecem submetidos a descontos excessivos em benefícios previdenciários por longos períodos até conseguirem acesso ao Poder Judiciário. Acrescente-se o fato de que a morosidade processual compromete a efetividade das ações de repactuação de dívidas previstas na Lei do Superendividamento. São inúmeros os processos relacionados ao superendividamento que permanecem por períodos demasiadamente longos sem solução, agravando ainda mais a situação financeira dos idosos. O superendividamento da população idosa representa problema estrutural relacionado à educação financeira.

4. A hipervulnerabilidade algorítmica

A hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso constitui um dos fenômenos mais relevantes e desafiadores da sociedade digital contemporânea. Trata-se de uma ampliação da vulnerabilidade tradicional do consumidor, agravada pela utilização intensiva de sistemas automatizados, inteligência artificial, *big data* e algoritmos de recomendação, classificação e persuasão comportamental. No caso da pessoa idosa, essa condição torna-se ainda mais sensível em razão de fatores biológicos, cognitivos, econômicos, sociais e tecnológicos que potencializam riscos de manipulação, discriminação e exclusão digital. A sociedade informacional passou a estruturar grande parte das relações de consumo em ambientes digitais mediados por plataformas, aplicativos e sistemas automatizados de decisão, fazendo surgir novas formas de assimetria informacional entre fornecedores e consumidores. Nesse contexto, os idosos figuram como grupo particularmente suscetível à exploração econômica e à opacidade algorítmica.

A doutrina internacional já reconhece que os algoritmos possuem capacidade de influenciar preferências, comportamentos e decisões de consumo de maneira invisível ao usuário médio. O chamado “capitalismo de vigilância” transformou dados pessoais em matéria-prima econômica destinada à previsão e modificação comportamental dos indivíduos. As grandes plataformas digitais operam por meio de mecanismos sofisticados de coleta e processamento de dados capazes de identificar fragilidades emocionais, padrões de consumo e vulnerabilidades específicas dos usuários, convertendo tais informações em instrumentos de persuasão econômica.¹⁰⁶

Quando aplicado ao consumidor idoso, esse modelo intensifica a hipervulnerabilidade, pois algoritmos podem direcionar publicidade agressiva, crédito inadequado, serviços financeiros abusivos ou informações enganosas com base em perfis etários e comportamentais.

No cenário europeu, a preocupação com a discriminação algorítmica ganhou destaque a partir dos debates envolvendo proteção de dados pessoais e inteligência artificial. O European Union, por meio do Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), reconheceu a necessidade de proteção especial contra decisões automatizadas que produzam efeitos relevantes sobre os indivíduos. O artigo 22 do regulamento estabelece limites ao tratamento automatizado de dados e assegura ao titular o direito de

106. ZUBOFF, Shoshana. *The age of surveillance capitalism: The Fight for a human future at the new frontier of power*. New York: Public Affairs, 2019.

contestar decisões exclusivamente algorítmicas. Embora o texto legal não trate especificamente do consumidor idoso, a doutrina europeia identifica que grupos vulneráveis necessitam de tutela reforçada diante da opacidade dos sistemas automatizados.¹⁰⁷

A hipervulnerabilidade algorítmica do idoso manifesta-se em múltiplas dimensões. A primeira delas é a exclusão digital. Muitos idosos apresentam dificuldades de adaptação tecnológica decorrentes da ausência de letramento digital, limitações cognitivas relacionadas ao envelhecimento ou barreiras de acessibilidade tecnológica. A exclusão digital não se resume à falta de acesso à internet, mas envolve incapacidade prática de compreender mecanismos digitais, interpretar políticas de privacidade e identificar práticas manipulativas em plataformas digitais.¹⁰⁸ Assim, o consumidor idoso frequentemente aceita termos contratuais sem plena compreensão, tornando-se alvo fácil de práticas abusivas.¹⁰⁹

Outro aspecto relevante refere-se ao chamado *profiling* algorítmico. Plataformas digitais utilizam sistemas automatizados para segmentar consumidores conforme idade, hábitos de navegação, renda presumida e padrões psicológicos. Esse monitoramento permanente permite a criação de perfis comportamentais extremamente precisos. Segundo Frank Pasquale, a lógica das “caixas-pretas algorítmicas” dificulta o controle democrático e jurídico sobre decisões automatizadas, produzindo ambientes de invisibilidade regulatória e assimetria informacional extrema.¹¹⁰

Em relação aos idosos, tal cenário favorece práticas discriminatórias, como ofertas de crédito com juros mais elevados, direcionamento de produtos de baixa qualidade ou exploração do medo e da insegurança associados ao envelhecimento. No campo da economia comportamental, estudos demonstram que escolhas humanas podem ser influenciadas por mecanismos sutis de arquitetura da decisão chamados de “nudges”.

Em ambientes digitais, algoritmos utilizam estratégias diversas para induzir comportamentos distintos de consumo, explorando vieses cognitivos dos usuários. E para o consumidor idoso, a suscetibilidade torna-se ainda maior diante de vários fatores, como

107. MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo. *Proteção de dados pessoais e consumidor: Linhas gerais de um novo direito fundamental*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

108. SELWYN, Neil. Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers. *Poetics*, Amsterdam, v. 34, n. 4-5, p. 273-292, 2006.

109. SUNSTEIN, Cass; THALER, Richard. *Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness*. New Haven: Yale University Press, 2008.

110. LIVINGSTONE, Sonia. *The class: Living and learning in the digital age*. New York: New York University Press, 2019.

solidão, confiança excessiva em autoridades aparentes, menor familiaridade tecnológica e dificuldades na identificação de fraudes digitais. Dessa forma, a manipulação algorítmica pode comprometer diretamente a autonomia privada e a liberdade de escolha do consumidor idoso.¹¹¹

Nos Estados Unidos, pesquisas realizadas pela Federal Trade Commission apontam crescimento significativo de fraudes digitais direcionadas à população idosa, especialmente em plataformas digitais e redes sociais. Os golpes frequentemente utilizam anúncios personalizados, inteligência artificial e técnicas automatizadas de persuasão para simular legitimidade e criar sensação de urgência econômica. Tais práticas evidenciam que a hipervulnerabilidade algorítmica não decorre apenas da idade, mas da combinação entre envelhecimento e estruturas tecnológicas assimétricas.

A literatura estrangeira também destaca a existência do ageísmo algorítmico, isto é, discriminação etária reproduzida por sistemas automatizados. Algoritmos podem perpetuar preconceitos sociais ao reproduzir padrões discriminatórios existentes nos bancos de dados utilizados para treinamento de sistemas de inteligência artificial.¹¹² Em consequência, consumidores idosos podem receber tratamento menos vantajoso em contratações digitais, seguros, serviços bancários e publicidade *online*, consolidando exclusões invisíveis e automatizadas.

No âmbito jurídico, a noção de hipervulnerabilidade encontra fundamento na necessidade de tutela diferenciada dos grupos vulneráveis. O direito comparado demonstra crescente preocupação com consumidores idosos em ambientes digitais. No Canadá e na União Europeia, políticas públicas têm buscado fortalecer transparência algorítmica, educação digital e mecanismos de auditoria em inteligência artificial.

Já a proposta do Parlamento Europeu para regulamentação da inteligência artificial estabelece categorias de risco para sistemas automatizados, reconhecendo que determinadas tecnologias podem afetar direitos fundamentais de grupos vulneráveis, inclusive idosos.

No Brasil, embora a expressão “hipervulnerabilidade algorítmica” ainda esteja em consolidação doutrinária, o tema pode ser interpretado à luz do diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados e o Estatuto da Pessoa Idosa.

111. PASQUALE, Frank. *The black box society: The secret algorithms that control money and information*. Cambridge: Harvard University Press, 2015.

112. O'NEIL, Cathy. *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. New York: Crown Publishing Group, 2016.

A proteção integral do consumidor idoso exige interpretação sistemática dessas normas, especialmente diante da crescente digitalização das relações de consumo. A vulnerabilidade informacional tradicional do consumidor torna-se ampliada por estruturas algorítmicas opacas que dificultam a compreensão das práticas comerciais e que são limitadoras da autodeterminação informativa do idoso.

A proteção jurídica adequada exige medidas multidimensionais. Em primeiro lugar, impõe-se o fortalecimento da transparência algorítmica, permitindo ao consumidor compreender critérios utilizados em decisões automatizadas. Em segundo lugar, torna-se necessária a implementação de políticas de educação digital voltadas especificamente à população idosa. Além disso, mecanismos de fiscalização devem ser adaptados para identificar discriminações algorítmicas e práticas abusivas baseadas em perfilamento etário. Por fim, a responsabilidade civil das plataformas digitais precisa considerar a assimetria estrutural existente entre fornecedores tecnológicos e consumidores idosos, reconhecendo a especial condição de hipervulnerabilidade algorítmica desse grupo social.

A sociedade digital transformou profundamente as relações de consumo, substituindo práticas tradicionais por sistemas automatizados de coleta de dados, monitoramento comportamental e persuasão algorítmica. Nesse novo cenário, o consumidor idoso encontra-se submetido a riscos inéditos que transcendem a vulnerabilidade clássica prevista pelo direito do consumidor. A hipervulnerabilidade algorítmica representa, portanto, um desafio jurídico contemporâneo que demanda respostas normativas, regulatórias e éticas capazes de assegurar dignidade, autonomia e proteção efetiva à pessoa idosa na economia digital.

O rápido desenvolvimento das tecnologias digitais intensificou a competição pela atenção, levando as plataformas a implantar algoritmos e *designs* viciantes (ADs). Esses *designs* realmente são capazes de maximizar o engajamento.¹¹³ Evoluídos da tecnologia persuasiva, um campo antes destinado a ajudar os usuários a atingir objetivos benéficos sem coerção ou engano, os ADs são recursos de algoritmo e *design* que exploram vulnerabilidades psicológicas para maximizar o engajamento. Isso resulta em usuários gastando tempo ou dedicando atenção além do que é esperado, conveniente ou saudável para eles, de acordo com a Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), priorizando os lucros da plataforma, em evidente desfavor do bem-estar do consumidor e

113. BHARGAVA, Vikram R.; VELAZQUEZ, Manuel. Ethics of the attention economy: The problem of social media addiction. *Business Ethics Quarterly*, Volume 31, Issue 3, July 2021, pp. 321 – 359. doi: <https://doi.org/10.1017/beq.2020.32>

potencialmente fomentando o vício digital (VD).¹¹⁴

4.1. Insuficiência do consentimento digital do idoso consumidor

É de se perquirir se o modelo atual de consentimento eletrônico previsto nas relações digitais de consumo assegura manifestação livre, informada e consciente do consumidor idoso diante da assimetria cognitiva e tecnológica produzida pelas plataformas digitais. Esta hipótese específica nos permite discutir, entre outros assuntos: a Lei Geral de Proteção de Dados, os contratos de adesão digitais, a neurociência do consumo, os *dark patterns* e a manipulação comportamental, além de um diálogo direto com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e com o regime europeu de proteção de dados.

A crescente digitalização das relações de consumo transformou profundamente a forma como os consumidores contratam serviços, autorizam o tratamento de dados pessoais e aderem a plataformas digitais. Nesse contexto, o consentimento passou a ocupar posição central como fundamento jurídico para legitimar práticas negociais e operações de tratamento de dados. Contudo, quando se trata do consumidor idoso, a ideia de consentimento livre, informado e consciente revela importantes limitações práticas e teóricas. A insuficiência do consentimento digital do idoso consumidor decorre da conjugação de fatores como assimetria informacional, complexidade tecnológica, exclusão digital, hipervulnerabilidade cognitiva e manipulação algorítmica - circunstâncias que comprometem a autenticidade da manifestação de vontade nas relações digitais de consumo.

A sociedade informacional produziu um ambiente contratual marcado pela velocidade, automatização e opacidade tecnológica. Os contratos eletrônicos, os termos de uso extensos e as políticas de privacidade redigidas em linguagem técnica dificultam a compreensão efetiva por parte do consumidor médio, situação que se agrava significativamente no caso dos idosos. O modelo atual de consentimento digital se tornou estruturalmente falho porque transfere ao indivíduo o dever de entender sistemas altamente complexos e assimétricos.¹¹⁵ Em vez de representar uma escolha genuína, o consentimento frequentemente se reduz a um ato mecânico de aceitação formal. No caso do consumidor idoso, a vulnerabilidade assume contornos ampliados.

114. AEPD – Agência Española de Protección de Datos. Memoria anual, Espanha, 2024.

115. SOLOVE, Daniel J.; HARTZOG, Woodrow. The FTC and the new common law of privacy. *Columbia Law Review*, New York, v. 114, n. 3, 2014.

A doutrina consumerista contemporânea utiliza a expressão “hipervulnerabilidade” para descrever situações em que fatores etários, cognitivos, econômicos ou tecnológicos intensificam a vulnerabilidade inerente à condição de consumidor. Embora o envelhecimento não implique incapacidade, é inegável que muitos idosos enfrentam dificuldades relacionadas ao letramento digital, à interpretação de interfaces eletrônicas e à compreensão das consequências jurídicas da coleta e tratamento de dados pessoais. Segundo relatório da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), os consumidores idosos apresentam maior dificuldade em identificar práticas comerciais enganosas em ambientes digitais e são mais suscetíveis a fraudes eletrônicas e manipulações comportamentais.¹¹⁶

A insuficiência do consentimento digital também pode ser compreendida a partir da crítica desenvolvida por estudiosos europeus e norte-americanos acerca do chamado “*consent fatigue*” ou fadiga do consentimento. O excesso de solicitações de autorização, notificações e avisos de privacidade conduz o usuário a uma aceitação automática, sem leitura ou compreensão adequada. Dessa maneira, o consentimento deixa de representar autonomia informacional e passa a funcionar como mero requisito formal para legitimar práticas empresariais. A leitura integral das políticas de privacidade demandaria centenas de horas anuais por parte dos usuários, tornando inviável o modelo tradicional de consentimento informado.¹¹⁷

Além da complexidade técnica, o ambiente digital contemporâneo utiliza mecanismos persuasivos sofisticados voltados à influência do comportamento do consumidor. Os chamados “*dark patterns*” consistem em arquiteturas digitais elaboradas para induzir escolhas favoráveis às plataformas, dificultando a recusa do tratamento de dados ou conduzindo o usuário a decisões impulsivas. O responsável pela popularização do conceito demonstra que tais mecanismos exploram vieses cognitivos e fragilidades comportamentais dos usuários.¹¹⁸ Em relação aos idosos, tais estratégias podem produzir impactos ainda mais severos, especialmente em razão da menor familiaridade tecnológica e da confiança depositada em ambientes digitais aparentemente seguros.

Sob a perspectiva do Direito Comparado, a experiência europeia oferece importantes elementos de reflexão. O Regulamento Geral de Proteção de Dados da União

116. OCDE. Consumers and vulnerable consumers in the digital age. Paris: OECD Publishing, 2020.

117. MCDONALD, Aleecia M.; CRANOR, Lorrie Faith. *The cost of reading privacy policies*. I/S: A Journal of Law and Policy for the Information Society, Pittsburgh, n. 4, p. 543 – 568, 2008.

118. BRIGNULL, Harry. *Dark patterns: Deception vs. honesty in UI design*. Londres: DarkPatterns.org, vol. 338, p 2 – 4, 2011.

- European Union General Data Protection Regulation (GDPR) - exige que o consentimento seja livre, específico, informado e inequívoco. Entretanto, a própria doutrina europeia reconhece que tais requisitos formais não são suficientes para assegurar proteção efetiva em contextos de vulnerabilidade digital. Sustenta-se que a opacidade algorítmica e a complexidade dos sistemas automatizados inviabilizam uma compreensão real por parte do usuário comum, especialmente quando se trata de decisões automatizadas baseadas em inteligência artificial.¹¹⁹ Nos Estados Unidos, verifica-se crítica contundente ao modelo econômico baseado na exploração massiva de dados pessoais, denominado “capitalismo de vigilância”.

Segundo Zuboff, as grandes plataformas digitais transformam comportamentos humanos em matéria-prima para fins preditivos e comerciais, utilizando técnicas invisíveis de monitoramento e influência comportamental.¹²⁰ O consentimento, nesse contexto, seria incapaz de neutralizar a assimetria estrutural existente entre consumidores e corporações tecnológicas. Para consumidores idosos, essa assimetria se torna ainda mais acentuada, considerando as limitações de compreensão técnica e os obstáculos de adaptação tecnológica frequentemente presentes no envelhecimento.

Relevante a referência à exclusão digital. Embora o acesso da população idosa à internet tenha aumentado significativamente nas últimas décadas, diversos estudos internacionais demonstram que a inclusão digital etária permanece desigual. Relatório da Organização Mundial de Saúde (OMS) destaca que o envelhecimento saudável depende da inclusão tecnológica, mas reconhece que milhões de idosos permanecem em situação de marginalização digital, com baixa alfabetização tecnológica e reduzida capacidade de navegação segura em plataformas digitais. Esta situação compromete de forma direta a validade substancial do consentimento fornecido em ambientes eletrônicos.¹²¹

A insuficiência do consentimento digital do idoso consumidor também desafia concepções clássicas de autonomia privada. A teoria contratual liberal tradicional pressupõe igualdade formal entre as partes e capacidade racional de autodeterminação. Contudo, as relações digitais contemporâneas demonstram que a simples manifestação formal de vontade não garante liberdade material de escolha. A chamada economia digital

119. WACHTER, Sandra. Normative challenges of identification in the internet of things: Privacy, profiling, discrimination, and the GDPR. *Computer Law & Security Review*, Amsterdam, v. 34, n. 3, p. 436 – 449, 2017.

120. ZUBOFF, Shoshana. *The age of surveillance capitalism: The Fight for a human future at the new frontier of power*. New York: Public Affairs, 2019.

121. OMS – Organização Mundial de Saúde. Global report on ageism. Genebra: World Health Organization, 2021.

é marcada por sistemas opacos de coleta e processamento de dados, nos quais os consumidores desconhecem integralmente as consequências de suas decisões.¹²² Em tais circunstâncias, exigir do idoso uma compreensão plena das operações digitais representa expectativa incompatível com a realidade tecnológica contemporânea.

Diante disso, cresce internacionalmente a defesa de modelos regulatórios baseados não apenas no consentimento, mas também em deveres reforçados de proteção, transparência e cuidado por parte das empresas. A vulnerabilidade do consumidor idoso exige mecanismos jurídicos complementares, como *design* acessível, linguagem simplificada, deveres informacionais reforçados, auditoria algorítmica e limitação do uso de técnicas manipulativas.

A proteção jurídica contemporânea não pode depender exclusivamente de um consentimento formalmente obtido, sobretudo quando há evidentes desequilíbrios cognitivos e tecnológicos entre as partes. Nesse contexto, o princípio da boa-fé objetiva assume especial relevância nas relações digitais envolvendo idosos.

Empresas que operam plataformas digitais devem adotar padrões elevados de transparência e acessibilidade, considerando as limitações específicas desse grupo social. A proteção do consumidor idoso demanda interpretação material do consentimento, capaz de avaliar não apenas a existência formal da autorização, mas também as condições reais de compreensão e liberdade decisória.

A sociedade pós-moderna caracteriza-se pela intensificação das relações de consumo mediadas por tecnologias digitais, fenômeno que transformou profundamente a forma como os indivíduos contratam serviços, realizam operações financeiras, adquirem produtos e exercem direitos básicos de cidadania. Dessa forma, não há dúvida de que a digitalização das relações econômicas e sociais produziu benefícios significativos, como agilidade, conectividade e ampliação do acesso à informação.

E isso não é diferente em nosso país, pois aqui também se consolidaram novas formas de desigualdade social, dentre as quais se destaca a exclusão digital dos consumidores idosos, grupo que frequentemente enfrenta dificuldades de adaptação às tecnologias contemporâneas e, por conseguinte, experimenta obstáculos adicionais ao pleno exercício de seus direitos consumeristas. A exclusão digital atua como um dos maiores motores da desigualdade social na atualidade, criando um abismo para o consumo consciente dos idosos.

122. PASQUALE, Frank. *The black box society: The secret algorithms that control money and information*. Cambridge: Harvard University Press, 2015.

O envelhecimento populacional constitui realidade incontestável no Brasil e no mundo. Segundo dados do IBGE ¹²³, a população idosa brasileira cresce em ritmo acelerado, circunstância que impõe novos desafios ao Estado, ao mercado e à sociedade civil. Paralelamente, verifica-se a expansão da denominada sociedade da informação, marcada pela centralidade das tecnologias digitais na organização econômica e social. Tal cenário evidencia uma contradição relevante: enquanto os serviços públicos e privados migram progressivamente para plataformas digitais, parcela significativa da população idosa permanece afastada dos meios tecnológicos necessários para usufruir adequadamente dessas ferramentas.

A exclusão digital pode ser entendida como a impossibilidade ou dificuldade de acesso, compreensão e utilização das tecnologias da informação e comunicação. A cibercultura promove profundas alterações na dinâmica social, redefinindo os modos de interação humana e de circulação do conhecimento. ¹²⁴ Todavia, essa transformação não ocorre de maneira uniforme, de modo que determinados grupos sociais permanecem marginalizados do ambiente digital.

Entre tais grupos, os idosos ocupam posição de destaque em razão de limitações físicas, cognitivas, econômicas e educacionais que frequentemente dificultam sua inserção tecnológica. No âmbito das relações de consumo, a vulnerabilidade do consumidor idoso assume contornos ainda mais complexos, caracterizando verdadeira hipervulnerabilidade. O CDC reconhece a vulnerabilidade do consumidor como princípio estruturante da Política Nacional das Relações de Consumo. Entretanto, a doutrina contemporânea sustenta que certos grupos demandam proteção diferenciada em razão da intensificação dessa vulnerabilidade.

Os consumidores idosos se encontram em condição de vulnerabilidade agravada diante da crescente complexidade das contratações digitais, especialmente em razão da assimetria informacional e da dificuldade de compreensão dos mecanismos tecnológicos utilizados pelo mercado. ¹²⁵ As barreiras digitais enfrentadas pelos idosos se manifestam sob diversas formas. A primeira delas refere-se ao acesso material às tecnologias. Muitos consumidores idosos não possuem equipamentos adequados, conexão de internet estável ou recursos financeiros suficientes para acompanhar a constante atualização tecnológica.

123. IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

124. LEVY, Pierre. *Cibercultura* - tradução de Carlos Irineu da Costa -. São Paulo: Editora 34, 1999.

125. MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

A exclusão digital está diretamente relacionada às desigualdades estruturais da sociedade contemporânea, reproduzindo e ampliando formas tradicionais de exclusão social.¹²⁶ Além das limitações econômicas, destacam-se as barreiras técnicas e cognitivas. Muitos idosos não tiveram contato com tecnologias digitais durante sua formação educacional ou trajetória profissional, circunstância que dificulta a assimilação de aplicativos, plataformas bancárias eletrônicas e sistemas de autenticação digital.

A linguagem excessivamente técnica, a complexidade das interfaces e a constante atualização dos sistemas tecnológicos contribuem para aumentar a insegurança e a dependência desses consumidores em relação a terceiros. A modernidade líquida impõe relações sociais marcadas pela velocidade e pela instabilidade, tornando obsoletos conhecimentos anteriormente consolidados e dificultando a adaptação dos indivíduos às contínuas transformações tecnológicas.¹²⁷

Aspecto relevante diz respeito às limitações físicas associadas ao envelhecimento. Problemas de visão, audição e coordenação motora podem dificultar significativamente a utilização de dispositivos eletrônicos, especialmente quando as plataformas digitais não observam critérios adequados de acessibilidade. Nessa perspectiva, a ausência de políticas inclusivas e de design universal reforça a marginalização digital da população idosa, impedindo sua participação plena na sociedade de consumo contemporânea.

A exclusão digital também potencializa riscos relacionados a fraudes eletrônicas e práticas abusivas. Os consumidores idosos frequentemente se tornam vítimas de golpes virtuais, contratos fraudulentos, empréstimos consignados irregulares, e de mecanismos de engenharia social realizados por meio de aplicativos de mensagens, redes sociais e plataformas financeiras digitais.

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso demanda a interpretação ampliada das normas protetivas do direito do consumidor, sobretudo diante da sofisticação das práticas comerciais contemporâneas.¹²⁸ A própria automatização dos serviços representa fator de exclusão. Atualmente, inúmeros serviços essenciais (bancários, previdenciários, médicos e administrativos) são prestados prioritariamente por meios digitais, reduzindo ou eliminando a presencialidade do atendimento, piorando

126. CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

127. BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

128. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor: Fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

as dificuldades específicas enfrentadas pelos idosos. Em muitos casos, a ausência de canais humanizados de atendimento configura verdadeira violação à dignidade da pessoa humana e ao princípio da inclusão social.

Tanto a Constituição Federal quanto o Estatuto da Pessoa Idosa reforçam a necessidade de promoção da autonomia e da inclusão social dos idosos, objetivos que não podem ser dissociados da inclusão digital. Torna-se imprescindível a implementação de políticas públicas voltadas à alfabetização digital da população idosa. A inclusão tecnológica deve ser compreendida como instrumento de efetivação da cidadania e de redução das desigualdades sociais. Programas educacionais específicos, capacitação gratuita, simplificação das interfaces digitais e ampliação da acessibilidade tecnológica constituem medidas fundamentais para promover maior autonomia aos consumidores idosos.

Além disso, as empresas devem observar os deveres de boa-fé objetiva, transparência e informação adequada previstos no direito do consumidor. Plataformas digitais devem ser desenvolvidas de forma acessível, intuitiva e compatível com as limitações naturais do envelhecimento humano. O fornecimento de atendimento presencial ou híbrido também se revela medida indispensável para assegurar o efetivo acesso dos idosos aos serviços essenciais.

A exclusão digital dos consumidores idosos revela, portanto, um dos principais desafios da sociedade pós-moderna. Em uma realidade marcada pela crescente virtualização das relações sociais e econômicas, a ausência de inclusão tecnológica compromete não apenas o acesso ao consumo, mas também o exercício da cidadania, da autonomia e da dignidade humana. A proteção jurídica dos consumidores idosos exige atuação conjunta do Estado, do mercado e da sociedade, com o objetivo da construção de um ambiente digital mais acessível, seguro e inclusivo.

Pode-se, portanto, deduzir, com propriedade, que o consentimento digital do idoso consumidor revela insuficiência estrutural como instrumento exclusivo de proteção jurídica na sociedade informacional. A hipervulnerabilidade digital, a opacidade algorítmica, a manipulação comportamental e a exclusão tecnológica comprometem a autenticidade da manifestação de vontade em ambientes digitais. O enfrentamento desse problema exige superação do paradigma liberal clássico do consentimento individual, com adoção de mecanismos regulatórios voltados à proteção substancial da dignidade, autonomia e segurança do consumidor idoso no ambiente digital.

4.2. Direito ao atendimento humano, à informação e à fiscalização, em tempos de inteligência artificial

O avanço da inteligência artificial e da automação digital transformou profundamente as relações de consumo, os serviços públicos e os mecanismos de atendimento ao cidadão. Em meio a esse cenário de crescente digitalização, emerge um debate jurídico e ético relevante: o direito ao atendimento humano, especialmente quando se trata da proteção da pessoa idosa. A substituição progressiva de atendentes humanos por algoritmos, assistentes virtuais, robôs conversacionais e sistemas automatizados pode representar eficiência econômica para empresas e instituições, mas também pode intensificar a exclusão social, a vulnerabilidade informacional e a marginalização digital do consumidor idoso.

A população idosa figura entre os grupos mais afetados pelas barreiras tecnológicas contemporâneas. Embora o envelhecimento não implique incapacidade tecnológica, diversos estudos demonstram que fatores como limitações cognitivas, dificuldades visuais, baixa alfabetização digital e resistência à automação podem comprometer o acesso pleno aos serviços digitais. Nesse contexto, a inteligência artificial, quando utilizada como único canal de interação, pode transformar-se em elemento de discriminação indireta. A discussão, portanto, não envolve oposição ao avanço tecnológico, mas a necessidade de preservação da dignidade humana e da acessibilidade nas relações sociais e consumeristas.

No plano internacional, o debate sobre os impactos da inteligência artificial na proteção de grupos vulneráveis vem ganhando relevância. A Organização das Nações Unidas (ONU), por meio do relatório “*Ageing in the Digital Era*”, destaca que a exclusão digital dos idosos constitui uma das principais formas contemporâneas de desigualdade social, exigindo políticas públicas de inclusão e mecanismos alternativos de atendimento presencial ou humano.¹²⁹ Segundo o documento, a digitalização integral de serviços essenciais pode comprometer direitos fundamentais da população idosa, sobretudo quando inexistem opções acessíveis de suporte humano.

A literatura europeia também tem se dedicado ao tema. Sustenta-se que a automação excessiva das relações de consumo tende a aprofundar a vulnerabilidade dos consumidores idosos, uma vez que muitos sistemas algorítmicos são concebidos a partir de pressupostos de hiperconectividade incompatíveis com a realidade de grande parcela

129. ONU – Organização das Nações Unidas. *Ageing in the digital era*. New York: United Nations, 2021.

da população envelhecida. Para Lucia Reisch, o desenho tecnológico centrado exclusivamente na eficiência econômica viola princípios fundamentais de justiça social e proteção do consumidor.¹³⁰

No âmbito da União Europeia, o Regulamento Europeu de Inteligência Artificial (AI Act) consolidou importante preocupação com sistemas automatizados capazes de produzir discriminação ou exclusão de grupos vulneráveis. Embora o regulamento não estabeleça expressamente um “direito ao atendimento humano”, o texto reconhece a necessidade de supervisão humana significativa (“*meaningful human oversight*”) em sistemas de alto risco, especialmente quando tais sistemas afetam direitos fundamentais dos cidadãos. O princípio da supervisão humana tornou-se um dos pilares da governança algorítmica europeia, reforçando a ideia de que decisões integralmente automatizadas podem comprometer a autonomia e a dignidade das pessoas vulneráveis.

O debate também ganhou força na Espanha, especialmente após o movimento denominado “*Soy mayor, no idiota*” (Sou idoso, não idiota), liderado por Carlos San Juan, como um caso paradigmático ao analisar as representações sociais das pessoas idosas em contextos de crise comunicativa. O movimento denunciou as dificuldades enfrentadas por idosos diante da digitalização bancária excessiva e da eliminação do atendimento humano presencial. A mobilização social levou instituições financeiras espanholas a reverem práticas de atendimento e impulsionou discussões legislativas sobre inclusão digital e proteção do consumidor idoso. O caso se tornou referência internacional ao demonstrar que a exclusão tecnológica pode configurar verdadeira violação de direitos fundamentais da pessoa idosa.

Nos Estados Unidos, estudos conduzidos por pesquisadores da Harvard University e do Massachusetts Institute of Technology chamam a atenção para os sistemas de inteligência artificial que frequentemente reproduzem vieses discriminatórios relacionados à idade (“*age bias*”). Algoritmos podem invisibilizar ou excluir idosos ao priorizarem padrões comportamentais associados a usuários jovens e digitalmente ativos. Tal fenômeno reforça a necessidade de canais humanos acessíveis, sobretudo em serviços essenciais, como saúde suplementar, instituições financeiras, previdência e atendimento governamental.¹³¹

No Brasil, embora ainda não exista previsão legal expressa acerca do direito ao

130. REISCH, Lucia A. Consumer policy in the digital age. *Journal of Consumer Policy*, v. 45, n. 2, 2022.

131. O’NEIL, Cathy. *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. New York: Crown Publishing Group, 2016.

ao atendimento humano em ambientes automatizados, a proteção constitucional da dignidade da pessoa humana e os princípios do CDC oferecem fundamentos relevantes para sua construção jurídica. O consumidor idoso já é reconhecido pela doutrina e pela jurisprudência como sujeito hipervulnerável, especialmente diante da crescente complexidade tecnológica das relações de consumo. A automação integral do atendimento pode violar direitos básicos previstos no CDC, como informação adequada, transparência, boa-fé objetiva e proteção contra práticas abusivas.

Além disso, o Estatuto da Pessoa Idosa assegura prioridade, acessibilidade e proteção integral à população idosa. A interpretação contemporânea desses dispositivos permite compreender que a acessibilidade não se restringe às barreiras físicas, abrangendo também obstáculos digitais e tecnológicos. Assim, exigir que o idoso utilize exclusivamente plataformas automatizadas, sem alternativa humana viável, pode configurar prática discriminatória incompatível com o sistema constitucional brasileiro.

A doutrina estrangeira tem desenvolvido o conceito de “*human-in-command*”, segundo o qual sistemas automatizados devem permanecer subordinados à intervenção humana efetiva. A excessiva dependência de sistemas automatizados reduz a autonomia individual e enfraquece a dimensão humana das relações sociais, produzindo formas sofisticadas de exclusão e controle social.¹³² No caso dos idosos, tal problema torna-se ainda mais grave, pois a dificuldade de compreensão tecnológica pode gerar constrangimento, ansiedade e desistência do exercício de direitos.

O direito ao atendimento humano não deve ser interpretado apenas como mera rejeição à inteligência artificial, mas como garantia de inclusão, acessibilidade e dignidade. A inteligência artificial pode contribuir para a eficiência administrativa e para a ampliação de serviços, desde que coexistam mecanismos de suporte humano acessíveis, especialmente para grupos vulneráveis. O desafio jurídico contemporâneo consiste em harmonizar inovação tecnológica com proteção dos direitos fundamentais.

A tendência internacional aponta para a consolidação de uma ética da inteligência artificial centrada no ser humano (“*human-centered AI*”). Percebe-se, cada vez mais, que organismos internacionais defendem que sistemas de inteligência artificial devem respeitar inclusão, diversidade, acessibilidade e proteção de grupos vulneráveis. O direito ao atendimento humano surge como instrumento de concretização da igualdade material e da proteção da pessoa idosa diante da transformação digital da sociedade.

132. ZUBOFF, Shoshana. *The age of surveillance capitalism*. New York: PublicAffairs, 2019.

Desse modo, a construção jurídica do direito ao atendimento humano para o idoso representa uma resposta necessária aos riscos da automação desumanizada. Em uma sociedade cada vez mais orientada por algoritmos, preservar espaços de interação humana significa assegurar não apenas eficiência nos serviços, mas também respeito à dignidade, à autonomia e à cidadania da pessoa idosa.

A deficiência no atendimento também se manifesta na ausência de capacitação específica dos profissionais que lidam diretamente com consumidores idosos. Em diversos setores econômicos, verifica-se despreparo para lidar com limitações auditivas, cognitivas ou de mobilidade, o que compromete a efetividade da comunicação e pode gerar situações de constrangimento ou abuso. O Estatuto da Pessoa Idosa assegura prioridade no atendimento e proteção integral à pessoa idosa, mas a efetivação desses direitos ainda encontra entraves significativos na realidade cotidiana.

A proteção do consumidor idoso constitui um dos maiores desafios do direito contemporâneo das relações de consumo, especialmente em uma sociedade marcada pela intensa digitalização dos serviços, pela ampliação do crédito e pela complexidade crescente das práticas comerciais. A população idosa, em razão de suas particularidades físicas, cognitivas, sociais e econômicas, encontra-se em condição de vulnerabilidade agravada nas relações consumeristas, situação que exige do Estado, dos fornecedores e dos órgãos de defesa do consumidor mecanismos específicos de tutela. Nesse contexto, a ausência de informação adequada e a fiscalização insuficiente tornam-se fatores determinantes para o aumento das violações aos direitos da pessoa idosa, comprometendo a efetividade da proteção prevista na legislação brasileira.

Entre os fatores que dificultam a proteção do consumidor idoso, destaca-se a deficiência na prestação de informações claras, adequadas e acessíveis. O direito à informação constitui um dos pilares fundamentais do sistema consumerista brasileiro, previsto no artigo 6º, inciso III, do CDC. Entretanto, na prática, muitos contratos celebrados com idosos apresentam linguagem excessivamente técnica, cláusulas complexas e publicidade potencialmente enganosa, dificultando a compreensão efetiva das obrigações assumidas. Tal cenário se agrava em operações financeiras, contratos bancários e ofertas de crédito consignado, setores nos quais o público idoso frequentemente se torna alvo preferencial de estratégias comerciais agressivas.

A insuficiência informacional compromete diretamente a autonomia da vontade do consumidor idoso. Não basta que a informação seja formalmente disponibilizada, é necessário que ela seja compreensível, acessível e compatível com as limitações naturais

do envelhecimento. A informação adequada deve ser analisada sob a perspectiva concreta do destinatário da mensagem, considerando sua capacidade de compreensão e suas condições específicas de vulnerabilidade. Assim, contratos extensos, letras diminutas, linguagem técnica ou atendimento automatizado excessivamente complexo representam violações indiretas ao dever de informação.¹³³

O avanço tecnológico trouxe inúmeros benefícios às relações de consumo, mas também aprofundou desigualdades estruturais. Embora tenha aumentado o número de idosos conectados à internet, parcela significativa dessa população ainda enfrenta limitações no uso de tecnologias digitais, especialmente em atividades financeiras e contratações eletrônicas. Tal realidade facilita a ocorrência de fraudes, golpes eletrônicos e contratações indevidas, muitas vezes praticadas mediante engenharia social ou manipulação psicológica.

A utilização massiva da inteligência artificial nas relações de consumo tem produzido profundas transformações na forma como produtos, serviços e informações são oferecidos ao público. Embora tais avanços promovam eficiência, personalização e automação, também ampliam riscos relacionados à exclusão informacional, especialmente quando se trata do consumidor idoso. Nesse contexto, a deficiência informacional surge como um fenômeno jurídico e social relevante, sendo caracterizado pela dificuldade de compreensão, acesso e interpretação das informações necessárias ao pleno exercício da autonomia do consumidor diante de sistemas digitais mediados por algoritmos e inteligência artificial.

A inteligência artificial intensifica esse estado de coisas ao se detectar operações realizadas com base em estruturas decisórias opacas, frequentemente inacessíveis ao entendimento do usuário comum. Sistemas de recomendação, *chatbots*, assistentes virtuais, plataformas automatizadas de contratação e algoritmos de precificação dinâmica utilizam linguagem técnica, fluxos automatizados e interfaces digitais que exigem elevado grau de letramento tecnológico. Para muitos idosos, a compreensão dessas ferramentas se mostra limitada, produzindo verdadeira assimetria informacional.

A assimetria informacional é um dos elementos centrais do Direito do Consumidor contemporâneo. Contudo, no contexto da inteligência artificial, ela deixa de se restringir à mera ausência de informações claras e passa a envolver a incapacidade do

133. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor: Fundamentos do direito do consumidor, direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

do consumidor de compreender o funcionamento das decisões automatizadas. A literatura estrangeira tem identificado esse fenômeno como “*algorithmic opacity*” ou opacidade algorítmica. Os sistemas algorítmicos funcionam como “caixas-pretas”, dificultando a compreensão acerca da coleta, processamento e utilização dos dados pessoais dos consumidores.¹³⁴

Para o consumidor idoso, essa opacidade possui impacto ainda mais significativo. Estudos desenvolvidos pela OCDE apontam que pessoas idosas enfrentam maiores dificuldades na identificação de práticas comerciais enganosas em ambientes digitais, especialmente quando há utilização de inteligência artificial para personalização de anúncios e indução comportamental.¹³⁵ Isso ocorre porque os sistemas algorítmicos são capazes de explorar padrões de comportamento, hábitos de consumo e fragilidades cognitivas de determinados grupos sociais, direcionando ofertas de maneira altamente persuasiva.

Além disso, a deficiência informacional do consumidor idoso é agravada pelo fenômeno da exclusão digital. Embora haja crescimento no acesso da população idosa à internet, grande parcela ainda enfrenta limitações relacionadas ao uso de aplicativos, plataformas digitais e sistemas automatizados. Segundo relatório da União Internacional de Telecomunicações (UIT), a população idosa apresenta índices extremamente inferiores de alfabetização digital quando comparada às faixas etárias mais jovens.¹³⁶ Essa realidade compromete a capacidade de compreensão dos termos de uso, de políticas de privacidade e de mecanismos de consentimento utilizados pelas plataformas digitais.

A problemática torna-se ainda mais sensível quando os serviços essenciais passam a depender predominantemente de canais automatizados. Instituições financeiras, operadoras de saúde, seguradoras e empresas de telecomunicações vêm substituindo o atendimento humano por sistemas de inteligência artificial, como *chatbots* e centrais automatizadas. Embora tais mecanismos reduzam custos operacionais, frequentemente dificultam o acesso do consumidor idoso à informação adequada, clara e personalizada. A ausência de atendimento humano qualificado impede o esclarecimento de dúvidas específicas, criando barreiras práticas ao exercício do direito de informação. A literatura da Comunidade europeia tem enfatizado a necessidade de preservação da autonomia dos

134. PASQUALE, Frank. *The black box society: The secret algorithms that control money and information*. Cambridge: Harvard University Press, 2015.

135. OCDE. *Consumers and artificial intelligence: Policy perspectives*. Paris: OECD Publishing, 2020.

136. UIT – União Internacional de Telecomunicações. *Measuring digital development: Facts and figures 2022*. Genebra: ITU, 2022

grupos vulneráveis quanto à informação diante da inteligência artificial. A transparência algorítmica deve ser compreendida como elemento essencial da proteção da dignidade humana, especialmente em contextos de decisões automatizadas que impactam consumidores vulneráveis.¹³⁷ Sob essa perspectiva, o direito à explicação das decisões algorítmicas constitui instrumento relevante para reduzir a deficiência informacional do consumidor idoso.

No âmbito regulatório, destaca-se a preocupação da União Europeia com a proteção de grupos vulneráveis diante da inteligência artificial. O Parlamento Europeu, ao aprovar o chamado AI Act, estabeleceu obrigações específicas relacionadas à transparência, supervisão humana e mitigação de riscos em sistemas de inteligência artificial. Embora o regulamento não trate exclusivamente do consumidor idoso, reconheceu a necessidade de proteção reforçada para grupos vulneráveis potencialmente afetados por sistemas automatizados.

Nos Estados Unidos, pesquisas conduzidas pela Federal Trade Commission alertam para o aumento de fraudes digitais direcionadas à população idosa mediante utilização de tecnologias automatizadas e inteligência artificial. Relatórios recentes demonstram que idosos constantemente estão na mira de golpes que envolvem mensagens automatizadas, *deepfakes* e sistemas de engenharia social sofisticados, justamente em razão da deficiência informacional e da dificuldade de identificação das práticas fraudulentas.¹³⁸

No Brasil, embora o CDC assegure o direito à informação adequada e clara, observa-se dificuldade prática na efetivação desse direito em ambientes digitais complexos. O artigo 6º, III, do CDC prevê expressamente a informação adequada e ostensiva sobre produtos e serviços, mas a inteligência artificial desafia os modelos tradicionais de transparência. Informações excessivamente técnicas, interfaces confusas e contratos digitais extensos tornam-se insuficientes para garantir compreensão efetiva pelo consumidor idoso.

A deficiência informacional também se relaciona com o fenômeno do consentimento digital ilusório, uma vez que há casos em que o consumidores idoso aceita termos contratuais sem compreender adequadamente o significado e o alcance do uso de

137. WACHTER, Sandra; MITTELSTADT, Brent; FLORIDI, Luciano. Why a right to explanation of automated decision-making does not exist in the general data protection regulation. *International Data Privacy Law*, Oxford, v. 7, n. 2, p. 76-99, 2017.

138. FTC – Federal Trade Commission. *Protecting Older Consumers Report*. Washington, 2023.

seus dados pessoais ou os efeitos de decisões automatizadas. Tal situação compromete a validade material do consentimento e enfraquece a autodeterminação informativa do indivíduo.

Torna-se indispensável o desenvolvimento de políticas públicas e mecanismos regulatórios voltados à inclusão informacional da população idosa. A adoção de linguagem simples, transparência algorítmica, *design* acessível, educação digital e preservação do atendimento humano representam medidas fundamentais para reduzir a hipervulnerabilidade informacional dos idosos nas relações de consumo mediadas por inteligência artificial.

A proteção do consumidor idoso exige, portanto, releitura contemporânea do dever de informação no Direito do Consumidor. Não basta disponibilizar informações formalmente acessíveis; é necessário assegurar compreensão efetiva, acessibilidade tecnológica e suporte humano adequado. Em uma sociedade orientada por algoritmos, a efetividade da dignidade da pessoa idosa depende diretamente da construção de um ambiente digital inclusivo, transparente e eticamente responsável.

A fiscalização do uso da inteligência artificial nas relações de consumo envolvendo pessoas idosas tornou-se uma necessidade jurídica e social diante da crescente digitalização dos serviços e da expansão das decisões automatizadas no mercado. A utilização de algoritmos em setores como instituições financeiras, operadoras de saúde, comércio eletrônico, seguradoras e plataformas digitais alterou profundamente a dinâmica das relações de consumo, produzindo novos riscos de exclusão, manipulação e discriminação.

O consumidor idoso ocupa posição de especial vulnerabilidade, pois frequentemente enfrenta limitações tecnológicas, dificuldades de adaptação digital e obstáculos informacionais que ampliam sua exposição a práticas abusivas mediadas por inteligência artificial. A literatura internacional contemporânea reconhece que os sistemas de inteligência artificial não operam de forma neutra. Afirma-se que tecnologias automatizadas frequentemente reproduzem desigualdades sociais preexistentes, especialmente quando utilizadas sem fiscalização adequada e sem controle público efetivo.¹³⁹ Para consumidores idosos, isso significa maior risco de exclusão digital, negativas automatizadas de serviços, segmentação abusiva de ofertas e limitação de acesso a informações claras sobre produtos e contratos.

139. EUBANKS, Virginia. *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. New York: St. Martin's Press, vol. 1, p. 162 – 164, 2018.

O problema se torna ainda mais sensível diante do crescimento da chamada governança algorítmica. Os algoritmos passaram a exercer funções regulatórias indiretas sobre comportamentos humanos, influenciando escolhas de consumo, preferências econômicas e padrões de decisão individual.¹⁴⁰ Em relações consumeristas, a ausência de fiscalização adequada pode permitir que sistemas automatizados explorem fragilidades cognitivas ou emocionais dos consumidores idosos, especialmente por meio de publicidade personalizada e indução comportamental baseada em coleta massiva de dados pessoais.

Diversos organismos internacionais passaram a desenvolver diretrizes voltadas à supervisão ética da inteligência artificial. A OCDE tem publicado recomendações sobre inteligência artificial centradas na transparência, *accountability* e proteção de direitos fundamentais. Entre os princípios defendidos pela organização está a necessidade de supervisão humana e fiscalização estatal de sistemas automatizados capazes de afetar populações vulneráveis, incluindo idosos. Da mesma maneira, a UNESCO aprovou “Recomendação sobre a Ética da Inteligência Artificial”, estabelecendo alguns parâmetros internacionais para utilização responsável dessas tecnologias. O documento destaca que a inteligência artificial deve respeitar a dignidade humana, a diversidade e as formas de inclusão social, exigindo mecanismos regulatórios capazes de evitar exclusões sociais e discriminações algorítmicas. Tal diretriz possui especial relevância para consumidores idosos, que frequentemente enfrentam dificuldades de acesso e compreensão dos ambientes digitais automatizados.

A fiscalização estatal mostra-se essencial também porque muitos sistemas de inteligência artificial operam mediante coleta intensa de dados pessoais e monitoramento constante do comportamento do consumidor. Observa-se que a sociedade contemporânea passou a funcionar sob estruturas permanentes de vigilância digital, nas quais dados pessoais são transformados em instrumentos econômicos e mecanismos de controle social.¹⁴¹ No caso dos idosos, a utilização indiscriminada desses dados pode favorecer fraudes eletrônicas, exploração financeira e publicidade manipulativa direcionada a indivíduos mais suscetíveis a assimetrias informacionais.

Outra questão relevante refere-se à necessidade de transparência algorítmica. Sustenta-se que as plataformas digitais e os sistemas automatizados exercem papel cada

140. YEUNG, Karen. Algorithmic regulation: A critical interrogation. *Regulation & Governance*, v. 12, n. 4, p. 505-523, 2018.

141. LYON, David. *The Culture of surveillance: Watching as a way of life*. Cambridge: Polity Press, 2018.

vez mais decisivo na organização da vida social, embora seus critérios internos permaneçam frequentemente ocultos ao público e às autoridades fiscalizatórias.¹⁴² A ausência de explicações dificulta a identificação de práticas discriminatórias contra consumidores idosos, sobretudo em decisões automatizadas relacionadas a crédito, seguros, contratação de serviços e priorização de atendimento.

A fiscalização da inteligência artificial deve incluir, portanto, auditorias técnicas independentes, avaliações de impacto algorítmico e mecanismos obrigatórios de supervisão humana. O desenvolvimento tecnológico somente é compatível com o Estado de Direito quando existem garantias institucionais de transparência, previsibilidade e controle democrático sobre sistemas automatizados.¹⁴³ Isso significa que empresas que utilizam inteligência artificial em relações de consumo precisam ser responsabilizadas pelos efeitos discriminatórios ou abusivos produzidos por seus algoritmos.

Nas relações envolvendo consumidores idosos, a fiscalização também deve assegurar acessibilidade digital e preservação do atendimento humano. A substituição de canais presenciais por sistemas automatizados pode representar exclusão social para parte significativa da população idosa. Estudos internacionais demonstram que muitos idosos possuem dificuldades de navegação em plataformas digitais complexas, sobretudo quando inexitem interfaces acessíveis ou suporte humano adequado. Assim, a atuação regulatória precisa impedir que a automação tecnológica elimine garantias mínimas de compreensão e participação efetiva do consumidor.

No âmbito da proteção de dados pessoais, a fiscalização da inteligência artificial assume relevância ainda maior. Argumenta-se que o controle excessivo de dados por grandes plataformas digitais cria ambientes de assimetria informacional incompatíveis com a autonomia individual e a liberdade de escolha.¹⁴⁴ O consumidor idoso, em razão de limitações técnicas e informacionais, encontra-se particularmente vulnerável à coleta abusiva de dados e à utilização opaca de perfis comportamentais para direcionamento comercial.

Em nosso país, embora ainda exista lacuna legislativa específica sobre inteligência artificial, a proteção do consumidor idoso encontra fundamento no CDC, na

142. GILLESPIE, Tarleton. The relevance of algorithms. In: GILLESPIE, Tarleton; BOCZKOWSKI, Pablo J.; FOOT, Kirsten A. (org.). *Media Technologies: Essays on Communication, Materiality and Society*. Cambridge: MIT Press, 2014.

143. HILDEBRANDT, Mireille. *Smart technologies and the end(s) of law: Novel entanglements of law and technology*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2015.

144. COHEN, Julie E. *Between truth and power: The legal constructions of informational capitalism*. New York: Oxford University Press, 2019.

Constituição Federal, no Estatuto da Pessoa Idosa e na LGPD. Todavia, a eficácia dessas normas depende diretamente da capacidade fiscalizatória do Estado. Órgãos como PROCON, Ministério Público, Defensoria Pública, Autoridade Nacional de Proteção de Dados e agências reguladoras precisam desenvolver estruturas técnicas aptas a investigar práticas algorítmicas abusivas e assegurar transparência nas decisões automatizadas. A fiscalização da inteligência artificial exige cooperação internacional, uma vez que grande parte das plataformas digitais opera globalmente. A natureza transnacional das tecnologias algorítmicas dificulta a responsabilização das empresas e reforça a necessidade de harmonização regulatória entre diferentes países. Sem cooperação internacional, consumidores idosos continuarão expostos a práticas abusivas realizadas por sistemas automatizados desenvolvidos fora das jurisdições nacionais.

A fiscalização do uso da inteligência artificial nas relações de consumo envolvendo idosos constitui instrumento indispensável para proteção da dignidade humana na sociedade digital. O avanço tecnológico não pode ocorrer sem limites éticos, jurídicos e regulatórios. A experiência internacional demonstra que transparência, *accountability*, supervisão humana, auditorias independentes e a proteção reforçada para os grupos vulneráveis representam elementos fundamentais para impedir que a inteligência artificial amplifique desigualdades sociais e práticas abusivas. E a tutela dos grupos vulneráveis representa elemento fundamental para impedir que a inteligência artificial amplifique desigualdades sociais e práticas abusivas. A tutela do consumidor idoso dependerá, cada vez mais, da construção de modelos regulatórios capazes de compatibilizar inovação tecnológica com direitos fundamentais, inclusão digital e justiça social.

A fiscalização insuficiente dos órgãos competentes contribui para a perpetuação de práticas abusivas contra consumidores idosos. Embora existam mecanismos institucionais relevantes, a atuação fiscalizatória muitas vezes se revela limitada diante da dimensão dos problemas existentes no mercado de consumo contemporâneo. A expansão do comércio eletrônico, das plataformas digitais e das ofertas massificadas de crédito dificulta o monitoramento estatal e amplia os espaços para práticas ilícitas.

A ausência de fiscalização efetiva favorece o crescimento de condutas abusivas, especialmente relacionadas ao superendividamento do consumidor idoso. A concessão irresponsável de crédito, associada à publicidade agressiva e à falta de esclarecimento adequado, tem provocado o comprometimento excessivo da renda de aposentados e pensionistas. A Lei do Superendividamento fortaleceu o dever de informação nas

operações de crédito, proibiu práticas abusivas de assédio ao consumidor e reconheceu expressamente a necessidade de proteção especial aos consumidores hipervulneráveis, entre eles os idosos. Entretanto, a efetividade da legislação depende diretamente da atuação fiscalizatória dos órgãos públicos e da conscientização dos fornecedores quanto aos limites éticos das práticas comerciais. Sem fiscalização adequada, as normas protetivas tendem a permanecer apenas no plano formal.

4.3. Capacitismo tecnológico e educação digital

O avanço acelerado das tecnologias digitais transformou profundamente as relações de consumo contemporâneas, especialmente após a consolidação das plataformas digitais, da inteligência artificial e da automação dos serviços. Nesse cenário, o consumidor idoso passou a enfrentar novos obstáculos relacionados não apenas ao acesso tecnológico, mas também à forma como os sistemas digitais são concebidos e implementados.

Surge, assim, o fenômeno denominado capacitismo tecnológico, expressão utilizada para designar práticas, estruturas e tecnologias que pressupõem determinadas capacidades cognitivas, físicas e digitais como padrão universal, excluindo ou dificultando a participação de grupos considerados “menos aptos”, dentre eles os idosos. A problemática torna-se ainda mais relevante quando associada à insuficiência de políticas efetivas de educação digital voltadas à população idosa, o que amplia sua condição de hipervulnerabilidade no mercado de consumo.

O conceito de capacitismo tecnológico deriva da noção mais ampla de “*ableism*”, amplamente debatida na literatura internacional sobre direitos humanos e inclusão digital. O desenvolvimento tecnológico contemporâneo frequentemente parte de um paradigma produtivista e performático que privilegia velocidade, adaptação constante e domínio técnico, marginalizando indivíduos que não acompanham esse ritmo imposto pelas plataformas digitais.¹⁴⁵ Embora o debate originalmente se concentre nas pessoas com deficiência, diversos estudos estrangeiros demonstram que os idosos também sofrem os efeitos do capacitismo digital, especialmente em razão das limitações cognitivas naturais do envelhecimento, da menor familiaridade tecnológica e da exclusão educacional acumulada ao longo da vida.

A exclusão digital da pessoa idosa não decorre apenas da ausência de acesso à

145. SHEW, Ashley. Ableism, technobleism, and future AI. *IEEE Technology and Society Magazine*, v. 39, n. 1, p. 40-85, 2020.

internet ou a dispositivos eletrônicos. Trata-se de um fenômeno estrutural relacionado à maneira como os serviços digitais são concebidos. Interfaces complexas, excesso de informações simultâneas, autenticações multifatoriais excessivamente sofisticadas, linguagem técnica inacessível e ausência de suporte humano adequado são exemplos concretos, já citados, de barreiras tecnológicas que dificultam a autonomia do consumidor idoso. Relatório da OCDE aponta que a digitalização acelerada dos serviços financeiros, bancários e de saúde aumentou significativamente os riscos de exclusão de idosos que não possuem habilidades digitais suficientes para interagir com plataformas automatizadas.¹⁴⁶ Nesse ambiente, consumidores idosos se tornam especialmente suscetíveis a fraudes, manipulações comerciais, golpes virtuais e contratações indevidas, sobretudo quando não possuem formação adequada para compreender os mecanismos digitais empregados pelas plataformas.

A literatura internacional aponta que o problema da exclusão digital do idoso deve ser analisado sob a perspectiva da justiça social e dos direitos fundamentais. Sustenta-se que a vulnerabilidade humana é universal, mas há grupos que experimentam formas agravadas de exposição aos riscos sociais e econômicos, exigindo respostas institucionais diferenciadas.¹⁴⁷ O consumidor idoso, nesse contexto, encontra-se em condição de vulnerabilidade agravada porque depende cada vez mais de ambientes digitais para acessar serviços essenciais, sem que lhe sejam oferecidas condições adequadas de inclusão tecnológica.

A educação digital surge, portanto, como instrumento indispensável de emancipação e proteção do consumidor idoso. Não se trata apenas de ensinar o uso básico de dispositivos eletrônicos, mas de promover alfabetização digital crítica, capaz de desenvolver autonomia, compreensão dos riscos tecnológicos e capacidade de tomada de decisões seguras no ambiente virtual. A inclusão digital verdadeira depende não apenas do acesso material às tecnologias, mas também da capacidade efetiva de utilizá-las de forma significativa e segura na vida cotidiana.¹⁴⁸ Experiências internacionais demonstram que políticas públicas de educação digital voltadas aos idosos produzem resultados relevantes na redução da exclusão tecnológica. Na União Europeia, há diversos

146. OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. *Supporting the digital inclusion of older adults*. Paris: OECD Publishing, 2021.

147. FINEMAN, Martha Albertson. *Equality, autonomy, and the vulnerable subject in law and politics*. In: FINEMAN, Martha; GREAR, Anna (org.). *Vulnerability: reflections on a new ethical foundation for law and politics*. Surrey: Ashgate, 2013.

148. SELWYN, Neil. *Reconsidering political and popular understandings of the digital divide*. *New Media & Society*, Londres, v. 6, n. 3, p. 341-362, 2004.

programas de “*digital literacy*” que foram criados e implementados com o objetivo de capacitar idosos para utilização segura de serviços bancários, plataformas governamentais e sistemas de saúde eletrônicos. O Parlamento Europeu tem reconhecido que a alfabetização digital da população idosa constitui elemento essencial para a promoção da cidadania digital e para a prevenção de discriminações tecnológicas.

Nos Estados Unidos, estudos conduzidos pelo Pew Research Center indicam que idosos que recebem treinamento digital contínuo apresentam maior autonomia financeira, maior capacidade de identificar fraudes eletrônicas e menor dependência de terceiros para realização de operações online.¹⁴⁹ A pesquisa demonstra, ainda, que o principal fator de exclusão não é a incapacidade biológica do envelhecimento, mas a ausência de ambientes educacionais acessíveis e permanentes.

Aspecto relevante refere-se ao dever ético e jurídico das empresas de desenvolver tecnologias inclusivas. O *design* universal e a acessibilidade digital devem integrar a concepção das plataformas de consumo, desde sua origem. A Organização das Nações Unidas destaca que a transformação digital não pode aprofundar desigualdades já existentes, mas sim observar os princípios de inclusão, de acessibilidade e de dignidade humana.¹⁵⁰

As empresas que estruturam serviços exclusivamente digitais, sem mecanismos alternativos de atendimento humano ou sem adaptação às necessidades cognitivas dos idosos, contribuem para práticas discriminatórias incompatíveis com a proteção internacional dos direitos humanos. No contexto da inteligência artificial, o problema torna-se ainda mais complexo. Algoritmos de recomendação, sistemas automatizados de crédito e plataformas de publicidade direcionada podem reproduzir discriminações indiretas contra consumidores idosos. Adverte-se que sistemas algorítmicos aparentemente neutros podem reforçar desigualdades sociais quando operam com base em dados enviesados e critérios opacos.¹⁵¹ A ausência de transparência algorítmica dificulta a compreensão, pelo consumidor idoso, das razões pelas quais determinados conteúdos, ofertas ou limitações lhe são apresentados.

O enfrentamento do capacitismo tecnológico exige atuação conjunta do Estado, das empresas e da sociedade civil. A proteção do consumidor idoso no ambiente digital depende da implementação de políticas públicas de educação digital (permanentes), além

149. PEW RESEARCH CENTER. *Older adults and technology use*. Washington, D.C., 2021.

150. ONU – Organização das Nações Unidas. *Ageing in a digital world*. New York: United Nations, 2021.

151. O’NEIL, Cathy. *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. New York: Crown Publishing Group, 2016.

da manutenção do direito ao atendimento humano, da fiscalização das práticas algorítmicas e da adoção de tecnologias acessíveis e inclusivas. Mais do que garantir acesso à internet, é necessário assegurar participação efetiva, autonomia e dignidade ao idoso na sociedade digital contemporânea.

A discussão acerca do capacitismo tecnológico no ambiente de consumo digital também deve considerar a chamada “discriminação etária algorítmica”, fenômeno identificado por pesquisadores estrangeiros como uma consequência indireta da automação das relações econômicas. Sistemas digitais frequentemente são desenvolvidos com base em perfis estatísticos de usuários considerados mais rentáveis, rápidos e adaptáveis às tecnologias, o que acaba marginalizando consumidores idosos.

Observa-se que algoritmos de classificação e segmentação comercial tendem a reproduzir padrões discriminatórios invisíveis, especialmente quando se utilizam de dados comportamentais relacionados à velocidade de navegação, hábitos de consumo ou familiaridade tecnológica.¹⁵² Nesse contexto, o consumidor idoso pode sofrer exclusão silenciosa de determinados serviços digitais ou receber tratamento diferenciado sem sequer perceber a existência do viés tecnológico.

Essa realidade torna-se particularmente sensível no setor bancário e financeiro. A digitalização dos serviços financeiros reduziu drasticamente os espaços de atendimento presencial, impondo ao consumidor idoso a necessidade de utilização de aplicativos, autenticações biométricas, reconhecimento facial e plataformas automatizadas. Contudo, diversos estudos internacionais demonstram que muitos idosos apresentam dificuldades concretas na utilização desses sistemas, sobretudo em razão de alterações cognitivas naturais do envelhecimento, como redução da memória operacional, menor velocidade de processamento de informações e dificuldades de adaptação a mudanças constantes de interface.

De acordo com pesquisa publicada no *Journal of Applied Gerontology*, a exclusão bancária digital dos idosos não decorre de incapacidade intelectual, mas da inadequação dos sistemas tecnológicos às especificidades do envelhecimento humano.¹⁵³ A cultura contemporânea da hiperconectividade frequentemente associa competência tecnológica à ideia de valor social e autonomia individual. Há quem sustente que a sociedade digital contemporânea produz novas formas de exclusão social ao transformar

152. BOGEN, Miranda; RIEKE, Aaron. *Help wanted: an examination of hiring algorithms, equity, and bias*. Washington, D.C.: Upturn, 2018.

153. MORRELL, Roger W.; MAYHORN, Christopher B.; BENNETT, James. *A survey of world wide web use in middle-aged and older adults*. Human Factors, v. 42, n. 2, p. 175-182, 2000.

desempenho, velocidade e conectividade permanente em parâmetros de efetiva integração social.¹⁵⁴ Sob esse prisma, idosos que possuem menor familiaridade tecnológica são percebidos como obsoletos, reforçando estigmas sociais relacionados ao envelhecimento. O capacitismo tecnológico, portanto, não se manifesta apenas nas plataformas digitais, mas também nos discursos sociais que naturalizam a exclusão tecnológica da população idosa.

Importante se fazer referência ao denominado “design etário excludente” (*age-exclusionary design*), conceito utilizado por pesquisadores da área de gerontologia digital para criticar tecnologias construídas sem observância das necessidades físicas e cognitivas do envelhecimento. Interfaces com letras bem pequenas, excesso de estímulos visuais, menus complexos, linguagem excessivamente técnica, ausência de acesso visual e ausência de acessibilidade cognitiva são exemplos frequentes desse problema. O envelhecimento não impede o aprendizado tecnológico, desde que as ferramentas sejam desenvolvidas de forma intuitiva, acessível e compatível com as capacidades cognitivas dos idosos.¹⁵⁵

A educação digital voltada ao consumidor idoso não pode ser concebida de forma padronizada ou meramente instrumental. Programas de capacitação tecnológica eficazes precisam observar as particularidades do envelhecimento, respeitando o tempo de aprendizagem, as limitações sensoriais e as inseguranças frequentemente associadas ao ambiente digital. A literatura internacional demonstra que metodologias pedagógicas intergeracionais apresentam resultados especialmente positivos. Estudos desenvolvidos no Canadá e na Finlândia indicam que projetos educacionais que promovem interação entre jovens e idosos reduzem significativamente o medo tecnológico, aumentam a confiança digital e fortalecem a inclusão social da pessoa idosa.¹⁵⁶

A educação digital também possui importante dimensão preventiva no combate às fraudes eletrônicas. Consumidores idosos figuram entre as principais vítimas de golpes virtuais relacionados a falsas centrais bancárias, *links* fraudulentos, engenharia social e publicidade enganosa em redes sociais. Relatório da Federal Trade Commission dos Estados Unidos demonstra que perdas financeiras decorrentes de fraudes digitais envolvendo idosos aumentaram significativamente após a expansão dos serviços online

154. HAN, Byung-Chul. *The burnout society*. Stanford: Stanford University Press, 2015.

155. CZAJA, Sara J.; SHARIT, Joseph. *Aging and human-computer interaction*. Boca Raton: CRC Press, 2009.

156. XIE, Bo. Older adults, e-health literacy, and collaborative learning: an experimental study. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 62, n. 5, p. 933-946, 2011.

durante os últimos anos.¹⁵⁷

A ausência de educação digital adequada amplia a dificuldade de identificação de riscos virtuais, tornando o consumidor idoso mais suscetível à manipulação emocional e à exploração econômica. Negar condições adequadas de educação tecnológica às pessoas idosas traduz uma ampliação de desigualdades estruturais. O problema também alcança o campo da ética empresarial e da responsabilidade das plataformas digitais. Empresas que transferem integralmente seus canais de atendimento para ambientes automatizados, sem oferecer alternativas acessíveis ao consumidor idoso, podem contribuir para exclusão discriminatória indireta.

Estudiosos de todo o mundo chamam a atenção para o que se convencionou denominar de “fadiga digital” – situação experimentada por muitos consumidores idosos. A necessidade frequente de atualização de senhas, adaptação a novos aplicativos, compreensão de termos de uso complexos e interação com múltiplas plataformas gera sensação de insegurança e exaustão tecnológica. Critica-se o “solucionismo tecnológico”, isto é, a ideia de que toda interação social ou econômica pode ser substituída eficientemente por sistemas digitais.¹⁵⁸

Para o consumidor idoso, a eliminação completa do atendimento humano representa não apenas uma dificuldade operacional, mas também a perda de referenciais de confiança construídos historicamente nas relações presenciais de consumo. A inclusão digital do consumidor idoso exige, portanto, políticas multidimensionais. Não basta fornecer acesso à internet ou disponibilizar aplicativos simplificados. É necessário construir um ambiente digital efetivamente inclusivo, baseado em acessibilidade cognitiva, educação permanente, atendimento humanizado e transparência tecnológica. A alfabetização digital deve ser entendida como mecanismo de emancipação social e proteção jurídica, permitindo que o idoso exerça plenamente sua cidadania na sociedade informacional.

Sob essa perspectiva, o combate ao capacitismo tecnológico depende da superação de uma lógica econômica que privilegia eficiência operacional em detrimento da dignidade humana. O envelhecimento populacional mundial torna imprescindível a construção de modelos tecnológicos inclusivos, capazes de reconhecer que a diversidade etária constitui elemento legítimo da experiência humana e não obstáculo à participação econômica e social. A proteção do consumidor idoso na era digital exige, portanto, uma

157. FTC – Federal Trade Commission. *Protecting older consumers Report*. Washington, 2023.

158. MOROZOV, Evgeny. *To save everything, click here*. New York: PublicAffairs, 2013.

transformação cultural que reposicione a tecnologia como instrumento de inclusão, e não de exclusão.

4.4. Insuficiência do CDC para a tutela digital do idoso

A insuficiência do CDC para a tutela digital do idoso diante da inteligência artificial representa um dos maiores desafios contemporâneos do Direito do Consumidor. Elaborado em 1990, o código brasileiro teve seu nascimento em momento histórico que antecedeu a consolidação da internet comercial, das plataformas digitais e dos sistemas algorítmicos de tomada de decisão. Os seus princípios fundamentais – a boa-fé objetiva, transparência, vulnerabilidade do consumidor e proteção contra práticas abusivas – continuam atuais, mas a realidade tecnológica contemporânea evidencia limitações normativas importantes quando se trata da proteção do consumidor idoso em ambientes mediados por inteligência artificial.

A pessoa idosa já é reconhecida doutrinária e jurisprudencialmente como consumidora hipervulnerável, justamente em razão da soma entre vulnerabilidade técnica, fragilidade informacional, limitações cognitivas decorrentes do envelhecimento e dificuldades de adaptação ao ambiente digital. O avanço da inteligência artificial intensificou esse cenário, pois as relações de consumo passaram a ser conduzidas por sistemas automatizados de recomendação, precificação dinâmica, reconhecimento comportamental e atendimento virtual, frequentemente sem qualquer supervisão humana efetiva.

O CDC garante, em seu art. 6º, o direito à informação adequada e clara sobre produtos e serviços. Entretanto, a lógica algorítmica da inteligência artificial desafia diretamente essa garantia, uma vez que muitos sistemas operam mediante processos decisórios opacos, conhecidos internacionalmente como *“black box algorithms”*. O consumidor idoso, em especial, possui dificuldades adicionais para compreender como plataformas digitais utilizam seus dados pessoais, direcionam publicidade comportamental ou influenciam decisões de consumo. A insuficiência normativa decorre do fato de que o CDC não foi concebido para enfrentar mecanismos automatizados capazes de manipular preferências, antecipar comportamentos e explorar vulnerabilidades emocionais ou cognitivas dos usuários.

Como explicitado, a literatura estrangeira tem destacado a necessidade de uma proteção reforçada para grupos vulneráveis diante da inteligência artificial. Não é demais lembrar que o capitalismo de vigilância transforma dados pessoais em instrumentos de

previsão e modificação comportamental, criando assimetrias profundas entre fornecedores e consumidores, assim como alertar para os riscos dos sistemas algorítmicos opacos, capazes de reproduzir discriminações e decisões injustas sem transparência ou controle social. Essas reflexões possuem especial relevância para o consumidor idoso, frequentemente despedido do exercício de seus direitos.¹⁵⁹

Na União Europeia, o avanço regulatório demonstra uma preocupação mais específica com riscos algorítmicos. O Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) estabeleceu limites para decisões exclusivamente automatizadas, assegurando ao titular dos dados o direito à explicação e à intervenção humana em determinadas hipóteses. Mais recentemente, o chamado AI Act europeu passou a prever classificações de risco para sistemas de inteligência artificial, impondo deveres mais rigorosos de transparência, segurança e supervisão humana. Em comparação, o ordenamento brasileiro ainda apresenta fragmentação normativa, distribuindo a proteção entre o CDC, a LGPD, o Estatuto da Pessoa Idosa e projetos legislativos ainda em tramitação.

A insuficiência do CDC torna-se ainda mais evidente diante do crescimento dos atendimentos automatizados por *chatbots* e assistentes virtuais. Muitas plataformas substituíram integralmente o atendimento humano, dificultando que consumidores idosos consigam resolver problemas simples, exercer o direito de arrependimento ou compreender cláusulas contratuais. Em diversas situações, a inteligência artificial atua como barreira de acesso à informação e à solução administrativa dos conflitos. Relatos contemporâneos demonstram consumidores enfrentando obstáculos para devoluções, cancelamentos e reclamações devidos à intermediação exclusiva por sistemas automatizados incapazes de compreender contextos específicos ou vulnerabilidades individuais.¹⁶⁰

A inteligência artificial ampliou significativamente o potencial de exploração econômica da hipervulnerabilidade do idoso. Sistemas de análise preditiva conseguem identificar padrões de consumo, fragilidade financeira e suscetibilidade emocional, direcionando ofertas personalizadas de crédito consignado, empréstimos e serviços financeiros. A Lei do Superendividamento representou avanço importante ao reforçar a proteção do consumidor vulnerável, especialmente do idoso. Contudo, essa atualização

159. O'NEIL, Cathy. *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. New York: Crown Publishing Group, 2016.

160. FIGUEIRA, Hector Luiz Martins; COUTO, Luciane de França. A (hiper) vulnerabilidade do consumidor idoso nos contratos eletrônicos: desafios e perspectivas. *Revista Veritas de Difusão Científica*, 5 (2), p. 1078 – 1111, 2024.

legislativa ainda não enfrentou de forma específica os mecanismos algorítmicos de persuasão digital e automação decisória.¹⁶¹

Uma situação relevante refere-se à deficiência informacional significativamente agravada pela inteligência artificial generativa. O idoso frequentemente não distingue conteúdos produzidos por humanos daqueles elaborados por IA, se tornando mais vulnerável a fraudes, desinformação, *deepfakes* e manipulações digitais. O CDC, embora proíba publicidade enganosa e abusiva, não oferece mecanismos específicos para responsabilização de fornecedores que utilizam IA generativa de maneira lesiva e/ou discriminatória. Surge, portanto, um vazio regulatório relacionado à auditabilidade dos algoritmos, ao dever de explicabilidade e à obrigação de supervisão humana contínua.

No Brasil, parte da doutrina consumerista já reconhece a necessidade de atualização interpretativa do CDC mediante o chamado “diálogo das fontes”, integrando suas normas à Constituição Federal, ao Estatuto da Pessoa Idosa e à LGPD. Defende-se que a proteção dos consumidores vulneráveis deve ser ampliada diante das transformações tecnológicas, especialmente quando a autonomia privada é reduzida pela assimetria informacional. Da mesma forma, sustenta-se que a vulnerabilidade informacional constitui elemento central das relações de consumo contemporâneas, exigindo novas formas de tutela jurídica.¹⁶²

A insuficiência do CDC, portanto, não decorre da ausência absoluta de princípios protetivos, mas da incapacidade estrutural de uma legislação analógica enfrentar plenamente riscos digitais altamente sofisticados. A inteligência artificial introduziu formas inéditas de manipulação comportamental, discriminação algorítmica e exclusão tecnológica que ultrapassam os modelos tradicionais de proteção consumerista. A tutela efetiva do consumidor idoso exige não apenas atualização legislativa, mas também fiscalização algorítmica, dever reforçado de transparência, direito ao atendimento humano, acessibilidade digital obrigatória e responsabilização objetiva das plataformas que utilizam sistemas automatizados lesivos.

Nesse cenário, a proteção do consumidor idoso diante da inteligência artificial deve ser compreendida como questão de dignidade humana e cidadania digital. O envelhecimento populacional mundial torna inevitável a construção de novo paradigma

161. MONTEIRO, Fabio Santos; SILVA, Leonardo Antunes Ferreira da. A hipervulnerabilidade do idoso nas relações digitais: sob a perspectiva do direito do consumidor. *Multidisciplinary Scientific Journal The Knowledge*, 2026.

162. ALVES, Fabrício Germano; MEDEIROS, Mayara Vivian de. A proteção jurídica do idoso como consumidor hipervulnerável. *Revista Jurídica da FA7*, v. 19, n. 1, p. 13 – 27, 2022.

de proteção jurídica, capaz de equilibrar inovação tecnológica e defesa dos direitos fundamentais dos consumidores hipervulneráveis. Embora o CDC tenha sido concebido como microssistema principiológico apto à proteção ampla do consumidor, a transformação tecnológica das relações de consumo evidencia limites normativos claros, especialmente quando se trata da proteção de consumidores idosos em ambientes digitais automatizados. A legislação consumerista brasileira foi promulgada em período em que inexistiam plataformas digitais, redes sociais, sistemas de recomendação algorítmica, coleta massiva de dados e inteligência artificial generativa. Em razão disso, muitos dos riscos atualmente enfrentados pelos idosos escapam à estrutura tradicional de proteção prevista pelo legislador originário.

O art. 4º do CDC reconhece expressamente a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. Contudo, a doutrina contemporânea passou a identificar situações de hipervulnerabilidade, nas quais determinadas condições pessoais ampliam significativamente a exposição do consumidor aos riscos contratuais e informacionais. Sendo assim, o consumidor idoso ocupa posição de destaque, em razão das limitações cognitivas relacionadas ao envelhecimento, da exclusão digital, da dificuldade de compreensão tecnológica e da maior suscetibilidade emocional a práticas persuasivas agressivas.

A inteligência artificial agravou essa realidade ao transformar profundamente a forma como produtos e serviços são ofertados. Atualmente, grande parte das decisões comerciais é mediada por algoritmos capazes de monitorar comportamento, prever preferências e influenciar escolhas de consumo. Sistemas automatizados analisam dados pessoais, hábitos de navegação, localização, idade, padrões financeiros e até fragilidades emocionais dos usuários. O consumidor idoso, muitas vezes, sem pleno domínio do ambiente digital, torna-se alvo especialmente vulnerável dessas estratégias de manipulação comportamental.

A chamada internacionalmente “economia da vigilância” ou “capitalismo de vigilância” explica que empresas de tecnologia passaram a transformar experiências humanas em matéria-prima para previsão e modificação de comportamento econômico. Essa dinâmica produz assimetria informacional extrema entre fornecedores e consumidores, incompatível com a noção tradicional de consentimento livre e esclarecido. O problema torna-se ainda mais grave quando se observa que idosos frequentemente possuem menor alfabetização digital e maior dificuldade de compreender políticas de privacidade, termos de uso e mecanismos automatizados de tratamento de

dados. Além da manipulação algorítmica, a insuficiência do CDC manifesta-se também na ausência de disciplina específica sobre transparência algorítmica. O direito à informação previsto no art. 6º, III, do CDC pressupõe linguagem clara, adequada e ostensiva. Entretanto, sistemas de inteligência artificial operam por meio de estruturas matemáticas complexas, frequentemente inacessíveis ao consumidor médio. A chamada “sociedade da caixa-preta” demonstra que algoritmos exercem enorme poder econômico e social, sem transparência suficiente sobre seus critérios decisórios. Em relações de consumo digitais, isso significa que idosos podem sofrer discriminações invisíveis, manipulações de preço ou direcionamentos abusivos, sem sequer compreender a origem da decisão automatizada.

A deficiência normativa se torna particularmente perceptível no setor financeiro. Instituições bancárias e *fintechs* utilizam inteligência artificial para análise de crédito, oferta de empréstimos consignados e personalização de serviços financeiros. O consumidor idoso, especialmente aposentados e pensionistas, tornou-se alvo recorrente de publicidade agressiva e contratação digital simplificada. Muitos contratos são celebrados integralmente por meios eletrônicos, sem adequada explicação sobre juros, encargos ou riscos do superendividamento. Embora a Lei do Superendividamento tenha fortalecido a prevenção ao superendividamento, ainda não existe no Brasil disciplina específica sobre utilização ética de inteligência artificial no mercado financeiro voltada à proteção do idoso.

Nesse ponto, merece destaque a experiência estrangeira. A União Europeia vem desenvolvendo mecanismos regulatórios mais sofisticados para proteção digital dos consumidores vulneráveis, como já citado, pois assegurou aos titulares de dados o direito de não se submeterem a decisões exclusivamente automatizadas em determinadas situações relevantes e consagrou princípios de proteção fundamentais. Sistemas destinados à manipulação comportamental de grupos vulneráveis, incluindo idosos, passaram a ser tratados como tecnologias de alto risco.

Nos Estados Unidos, embora inexistente legislação federal unificada sobre inteligência artificial, diversos estudos acadêmicos têm alertado para os impactos discriminatórios dos sistemas automatizados. As tecnologias de automação frequentemente reproduzem desigualdades estruturais e ampliam exclusões sociais. Ainda que sua análise esteja voltada principalmente a políticas públicas, as conclusões são plenamente aplicáveis às relações privadas de consumo, especialmente quando

consumidores vulneráveis são submetidos a decisões automatizadas sem transparência ou possibilidade efetiva de contestação.¹⁶³

A insuficiência do CDC fica evidente no atendimento automatizado. A substituição progressiva do atendimento humano por *chatbots* e assistentes virtuais gerou novas formas de exclusão digital do consumidor idoso. Muitos idosos enfrentam enormes dificuldades para solucionar problemas simples em plataformas digitais, especialmente pela ausência de acessibilidade por canais humanos. A inteligência artificial se transforma em barreira de acesso aos próprios direitos consumeristas. A ausência de compreensão contextual pelos sistemas automatizados impede tratamento adequado das limitações individuais do consumidor idoso, comprometendo princípios como boa-fé objetiva, cooperação e equilíbrio contratual.

A questão da acessibilidade digital também merece atenção. O Estatuto da Pessoa Idosa assegura prioridade e proteção especial nas relações sociais e econômicas. Todavia, inúmeros aplicativos, plataformas e serviços digitais não observam padrões adequados de acessibilidade para pessoas idosas. Interfaces complexas, excesso de informações simultâneas, letras pequenas, linguagem excessivamente técnica e autenticações digitais sofisticadas dificultam o acesso seguro do idoso aos serviços. A inteligência artificial, ao invés de reduzir desigualdades, frequentemente aprofunda barreiras tecnológicas já existentes.

A insuficiência do CDC aparece ainda no combate às fraudes digitais potencializadas por inteligência artificial generativa. *Deepfakes*, clonagem de voz, mensagens automatizadas fraudulentas e golpes personalizados tornaram-se significativamente mais sofisticados nos últimos anos. Consumidores idosos figuram entre as principais vítimas dessas práticas ilícitas, justamente por apresentarem menor familiaridade tecnológica. Embora o CDC estabeleça responsabilidade objetiva do fornecedor por falha na prestação do serviço, a complexidade das fraudes digitais contemporâneas exige mecanismos regulatórios mais específicos, sem excluir os deveres reforçados de segurança cibernética e prevenção algorítmica.

A crescente utilização de sistemas de inteligência artificial nas relações de consumo tem produzido novos desafios para a tutela jurídica dos consumidores, especialmente daqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade acentuada. Entre esses grupos, os idosos merecem especial atenção, pois frequentemente enfrentam

163. EUBANKS, Virginia. *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. New York: St. Martin's Press, vol. 1, p. 162 – 164, 2018.

2018.

limitações decorrentes da idade, da exclusão digital, da redução da literacia tecnológica e da assimetria informacional diante de sistemas algorítmicos complexos. Nesse contexto, torna-se necessária a construção de critérios jurídicos objetivos capazes de fundamentar uma modalidade de responsabilidade objetiva agravada quando a inteligência artificial for empregada em interações com consumidores idosos.

A noção de responsabilidade agravada encontra fundamento na própria evolução do direito do consumidor contemporâneo. Se a responsabilidade objetiva tradicional decorre do risco da atividade, a responsabilidade objetiva agravada decorre da conjugação entre o risco tecnológico e a hipervulnerabilidade do destinatário da proteção jurídica. Tal raciocínio já pode ser observado em experiências regulatórias internacionais que reconhecem a necessidade de proteção reforçada para grupos vulneráveis diante de tecnologias emergentes.

A União Europeia, ao aprovar o Regulamento de Inteligência Artificial (AI Act), reconheceu que determinados sistemas de IA podem gerar riscos específicos aos direitos fundamentais de pessoas vulneráveis, especialmente quando exploram características relacionadas à idade, deficiência ou condição socioeconômica.¹⁶⁴ Da mesma forma, o Grupo Europeu de Ética em Ciência e Novas Tecnologias destacou que a autonomia de idosos pode ser significativamente afetada por mecanismos de perfilamento, recomendação automatizada e tomada de decisão algorítmica.¹⁶⁵ A partir dessas premissas, é possível propor critérios objetivos para caracterizar a responsabilidade objetiva agravada em situações envolvendo inteligência artificial e consumidores idosos.

Um critério consistiria na identificação da vulnerabilidade etária conhecida ou previsível pelo fornecedor. Sempre que a empresa souber, ou puder razoavelmente identificar, que o usuário pertence à população idosa, deverá ser submetida a deveres reforçados de cautela. Essa orientação encontra respaldo nas recomendações da OCDE - Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico¹⁶⁶, segundo as quais sistemas algorítmicos devem incorporar mecanismos específicos de proteção para grupos vulneráveis potencialmente afetados pelas decisões automatizadas.

Um segundo critério seria a utilização de sistemas capazes de influenciar certos

164. UNIÃO EUROPEIA. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act). *Official Journal of the European Union*, 2024.

165. EUROPEAN GROUP ON ETHICS IN SCIENCE AND NEW TECHNOLOGIES. *Statement on Artificial Intelligence, Robotics and Autonomous Systems*. Brussels: European Commission, 2018.

166. OECD. Recommendation of the Council on Artificial Intelligence. Paris: OECD Publishing, 2019

comportamentos, decisões econômicas ou escolhas de consumo. Quando a inteligência artificial é empregada para personalização de ofertas, definição dinâmica de preços, direcionamento publicitário ou indução comportamental, o risco jurídico aumenta significativamente. A literatura internacional alerta que algoritmos de persuasão podem explorar fragilidades cognitivas associadas ao envelhecimento, ampliando a suscetibilidade dos idosos a práticas comerciais abusivas.¹⁶⁷

Outro critério consistiria na ausência de transparência algorítmica adequada à capacidade de compreensão do consumidor idoso. Não basta que informações sejam formalmente disponibilizadas. É necessário que sejam efetivamente compreensíveis. A transparência deve considerar linguagem simples, acessibilidade digital e recursos compatíveis com as necessidades da população idosa. A simples disponibilização de termos técnicos ou políticas extensas não afasta a responsabilidade do fornecedor quando o consumidor não consegue compreender o funcionamento essencial do sistema automatizado. Nesse sentido, a Recomendação do Conselho da Europa enfatiza a necessidade de transparência acessível e adaptada às características dos usuários vulneráveis.¹⁶⁸

Mais um critério corresponderia à exploração ou potencial exploração de fragilidades decorrentes da idade. O AI Act europeu passou a considerar especialmente preocupantes os sistemas capazes de manipular comportamentos ou explorar vulnerabilidades relacionadas à idade que possam causar prejuízos significativos aos consumidores idosos. Quando a inteligência artificial utiliza dados comportamentais para identificar padrões de impulsividade, solidão, dependência emocional ou dificuldades cognitivas associadas ao envelhecimento, a responsabilidade do fornecedor deve ser agravada independentemente da demonstração de culpa.

Outro critério seria a inexistência de supervisão humana efetiva em decisões automatizadas relevantes. Diversos organismos internacionais defendem a manutenção do princípio denominado *human oversight*, segundo o qual decisões de elevado impacto devem permanecer sujeitas à revisão humana. A ausência dessa supervisão, especialmente em setores como saúde suplementar, crédito, seguros e serviços financeiros, aumenta substancialmente os riscos de discriminação algorítmica e exclusão digital do consumidor

167. YEUNG, Karen. *Hypernudge: Big Data as a mode of regulation by design*. *Information, Communication & Society*, v. 20, n. 1, p. 118-136, 2017.

168. CONSELHO DA EUROPA. *Recommendation CM/Rec (2020)1 of the Committee of Ministers to member States on the human rights impacts of algorithmic systems*. Strasbourg: Council of Europe, 2020.

idoso.¹⁶⁹

Importante critério consistiria na produção de dano decorrente de discriminação algorítmica por idade (*ageism*). Estudos desenvolvidos pela Organização Mundial da Saúde demonstram que o preconceito etário constitui fenômeno estrutural que pode ser reproduzido e amplificado por sistemas automatizados treinados com bases de dados enviesadas.¹⁷⁰ Sempre que a inteligência artificial gerar tratamento menos favorável em razão da idade, seja por recusa de serviços, restrições de acesso ou classificação de risco injustificada, deverá incidir a responsabilidade objetiva agravada.

E, talvez, um derradeiro critério seria a referência à falha na realização de avaliações prévias de impacto algorítmico. Diversos instrumentos internacionais recomendam que empresas realizem auditorias e avaliações de impacto antes da implementação de sistemas de IA potencialmente lesivos. A ausência dessas medidas preventivas demonstra incremento do risco assumido pelo fornecedor e justifica a ampliação do regime de responsabilização. Essa diretriz está presente tanto nas recomendações da OCDE quanto nas diretrizes éticas da UNESCO para a governança da inteligência artificial.

A adoção desses critérios permitiria construir um regime jurídico intermediário entre a responsabilidade objetiva tradicional e os modelos de responsabilidade baseados na culpa. Em vez de exigir a comprovação de negligência empresarial, bastaria a demonstração da presença cumulativa ou predominante desses fatores de risco para caracterizar a responsabilidade agravada. Tal solução encontra fundamento no princípio da precaução tecnológica, na proteção da dignidade da pessoa idosa e na necessidade de assegurar igualdade material nas relações de consumo digitais. A positivação desses critérios contribuiria para a construção de um modelo jurídico compatível com os desafios da sociedade digital, reforçando a proteção dos idosos diante dos riscos inerentes à inteligência artificial.

No Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) representou importante avanço ao introduzir princípios relacionados à finalidade, necessidade, transparência e não discriminação no tratamento de dados pessoais. Contudo, a interação entre LGPD e CDC ainda apresenta lacunas interpretativas relevantes.¹⁷¹ Não há regulamentação que

169. UNESCO. *Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence*. Paris: UNESCO, 2021.

170. OMS – Organização Mundial de Saúde. *Global Report on Ageism*. Geneva: WHO, 2021.

171. DONEDA, Danilo. *Da privacidade à proteção de dados pessoais*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019

detalhe sobre explicabilidade algorítmica, auditoria independente de sistemas automatizados ou proteção específica de consumidores hipervulneráveis diante de IA generativa. A ausência de uma legislação nacional específica sobre inteligência artificial contribui para a fragmentação normativa e reduz a efetividade da tutela jurídica. Do ponto de vista constitucional, a proteção do consumidor idoso diante da inteligência artificial relaciona-se diretamente à dignidade da pessoa humana, à igualdade material e à proteção prioritária da pessoa idosa. O envelhecimento populacional brasileiro intensifica a urgência do tema. Dados já apresentados do IBGE demonstram crescimento acelerado da população idosa, fenômeno que inevitavelmente ampliará a presença desse grupo nas relações digitais de consumo. Assim, a ausência de tutela específica poderá gerar formas estruturais de exclusão tecnológica e marginalização econômica.

Parte da doutrina brasileira sustenta a necessidade de construção de um verdadeiro “Direito Digital do Consumidor”. Há quem entenda - analisando os impactos das tecnologias nas relações privadas - que a sociedade da informação exige releitura dos institutos clássicos do direito contratual e consumerista. A autonomia privada tradicional torna-se insuficiente em ambientes digitais marcados por hipercomplexidade técnica e assimetria informacional extrema.¹⁷²

Nesse compasso, vislumbra-se necessária a construção de mecanismos jurídicos mais robustos para tutela do consumidor idoso perante a inteligência artificial. Entre as medidas frequentemente defendidas pela doutrina especializada destacam-se: direito ao atendimento humano obrigatório; transparência algorítmica reforçada; auditoria independente de sistemas automatizados; dever ampliado de informação acessível; proteção contra manipulação comportamental; acessibilidade digital obrigatória; fiscalização pública das plataformas digitais; responsabilidade objetiva agravada em casos envolvendo idosos; e criação de políticas públicas de alfabetização digital.

A insuficiência do CDC, portanto, não significa ausência total de proteção jurídica, mas demonstra inadequação estrutural de um modelo normativo concebido para relações analógicas diante de um mercado digital automatizado. A inteligência artificial introduziu riscos inéditos relacionados à manipulação comportamental, opacidade decisória, exploração de vulnerabilidades e exclusão tecnológica. A tutela jurídica do consumidor idoso exige constante atualização legislativa, bem como interpretação constitucional extensiva com o fortalecimento da regulação tecnológica, sob o risco de se

172. LORENZETTI, Ricardo Luís. *Teoria da decisão judicial: fundamentos do direito*. Tradução Bruno Miragem e Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

comprometer a própria efetividade dos direitos fundamentais nas relações de consumo contemporâneas.

4.5. A construção da categoria jurídica da hipervulnerabilidade algorítmica do idoso

Uma proposta de construção da categoria da hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso parte do conceito doutrinário compartilhado por Cláudia Lima Marques. A consolidação da sociedade de dados e a crescente utilização de sistemas de inteligência artificial na oferta, precificação, recomendação e contratação de produtos e serviços, impõem a necessidade de atualização das categorias clássicas do Direito do Consumidor. A vulnerabilidade, reconhecida pelo art. 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor, como pressuposto material das relações de consumo, já não pode ser compreendida apenas sob as perspectivas técnica, jurídica, fática e informacional, tradicionalmente desenvolvidas pela doutrina. A economia digital introduziu novas formas de assimetria decorrentes da coleta massiva de dados pessoais, da mineração de perfis comportamentais, da personalização algorítmica e da opacidade dos sistemas automatizados de decisão, criando situações de exposição que extrapolam os parâmetros clássicos da vulnerabilidade consumerista.

Nesse contexto, a teoria da hipervulnerabilidade desenvolvida por Cláudia Lima Marques revela-se especialmente apta a fundamentar uma releitura do sistema protetivo brasileiro. Para a autora, determinados consumidores apresentam condições pessoais, sociais, econômicas ou biológicas que intensificam sua vulnerabilidade originária, exigindo do ordenamento jurídico mecanismos de tutela reforçada compatíveis com o princípio constitucional da igualdade material. A hipervulnerabilidade não constitui mera gradação quantitativa da vulnerabilidade comum, mas representa situação qualitativamente distinta, caracterizada pela coexistência de múltiplos fatores de fragilidade que comprometem de maneira significativa a liberdade de escolha, a autodeterminação e a capacidade de defesa do consumidor.

Embora a doutrina brasileira já reconheça o consumidor idoso como categoria hipervulnerável, a intensificação da digitalização das relações de consumo demonstra que a idade cronológica, isoladamente considerada, não é suficiente para explicar as novas formas de exposição decorrentes do ambiente algorítmico. O consumidor idoso passa a enfrentar riscos adicionais produzidos por sistemas de inteligência artificial capazes de identificar padrões cognitivos, emocionais e comportamentais, segmentando ofertas e influenciando decisões de consumo por meio de mecanismos invisíveis ao destinatário da

mensagem comercial. A assimetria deixa de decorrer apenas da diferença de informação entre fornecedor e consumidor, passando a resultar da diferença de capacidade tecnológica entre agentes econômicos dotados de sofisticados sistemas de tratamento de dados e consumidores submetidos a decisões automatizadas cujo funcionamento permanece desconhecido.

É precisamente nesse ponto que se propõe a construção da categoria jurídica da hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso. Essa categoria pode ser compreendida como a situação jurídica em que a hipervulnerabilidade reconhecida em razão da idade é potencializada pela utilização de sistemas algorítmicos capazes de explorar limitações cognitivas, comportamentais, informacionais ou tecnológicas, ampliando significativamente o desequilíbrio estrutural existente na relação de consumo. Trata-se, portanto, de uma forma específica de hipervulnerabilidade que resulta da interação entre fatores pessoais — relacionados ao envelhecimento — e fatores tecnológicos — relacionados ao processamento automatizado de dados pessoais, à inteligência artificial e à economia de plataformas.

A construção dessa categoria exige alteração legislativa; construção esta que pode ser desenvolvida, inicialmente, mediante interpretação sistemática do ordenamento jurídico brasileiro. O primeiro fundamento encontra-se na Constituição Federal, especialmente nos princípios da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III), da igualdade substancial (art. 5º, caput), da defesa do consumidor (arts. 5º, XXXII, e 170, V), da proteção integral da pessoa idosa (art. 230) e da solidariedade social, que orientam todo o sistema de proteção das pessoas em situação de vulnerabilidade.

O segundo fundamento decorre do próprio Código de Defesa do Consumidor. O reconhecimento da vulnerabilidade como princípio estruturante da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, I), a boa-fé objetiva (art. 4º, III), a harmonização dos interesses dos participantes do mercado (art. 4º, III), a proteção contra práticas abusivas (art. 39), a vedação da publicidade enganosa e abusiva (art. 37), o dever de informação (arts. 6º, III, e 31) e a interpretação mais favorável ao consumidor (art. 47) oferecem base normativa suficiente para reconhecer que decisões automatizadas dirigidas especificamente à exploração das fragilidades de consumidores idosos configuram modalidade agravada de abuso de direito.

O terceiro fundamento decorre da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. A LGPD introduziu princípios como finalidade, necessidade, transparência, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas, além de disciplinar decisões

automatizadas e assegurar ao titular o direito de solicitar revisão dessas decisões (art. 20). Embora a lei não estabeleça proteção específica ao consumidor idoso, seus dispositivos permitem interpretar que o tratamento de dados destinado à identificação de fragilidades decorrentes da idade para fins de direcionamento comercial viola diretamente os princípios da boa-fé, da finalidade legítima e da não discriminação.

Acrescenta-se, ainda, o Estatuto da Pessoa Idosa, cuja finalidade consiste precisamente em assegurar proteção prioritária diante das situações de vulnerabilidade inerentes ao envelhecimento. A interpretação conjunta entre o Estatuto, o Código de Defesa do Consumidor e a LGPD evidencia a existência de um verdadeiro microsistema normativo destinado à tutela reforçada do consumidor idoso, autorizando a incorporação da dimensão algorítmica como elemento contemporâneo de agravamento da vulnerabilidade.

Sob o aspecto dogmático, a categoria da hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso pode ser construída mediante a identificação cumulativa de quatro elementos essenciais. O primeiro consiste na existência de uma vulnerabilidade pessoal qualificada, decorrente do envelhecimento e reconhecida pelo ordenamento jurídico. O segundo corresponde à utilização de sistemas automatizados de tratamento de dados capazes de produzir perfis comportamentais individualizados. O terceiro refere-se ao emprego desses perfis para direcionamento comercial personalizado, formação dinâmica de preços, recomendações automatizadas ou outras formas de influência decisória. O quarto elemento consiste na potencial exploração das limitações informacionais, cognitivas ou emocionais do consumidor idoso, comprometendo sua autonomia decisória e agravando o desequilíbrio contratual.

A demonstração dessa categoria também pode ser desenvolvida mediante critérios objetivos de identificação da exploração algorítmica. Entre eles destacam-se a opacidade dos critérios de recomendação utilizados pelas plataformas digitais; a utilização de perfis preditivos para intensificar ofertas em momentos de maior suscetibilidade emocional; a personalização de publicidade dirigida exclusivamente a consumidores idosos; a exploração de vieses cognitivos relacionados ao envelhecimento; a utilização de interfaces manipulativas (*dark patterns*); e a precificação dinâmica baseada em características pessoais extraídas do comportamento digital do consumidor.

A consequência jurídica do reconhecimento dessa categoria consiste na imposição de um dever reforçado de diligência aos fornecedores que utilizam inteligência artificial em relações de consumo envolvendo pessoas idosas. Esse dever compreende

obrigações ampliadas de transparência algorítmica, avaliação prévia de riscos, prevenção de discriminações indiretas, realização de testes de impacto sobre consumidores vulneráveis, adoção de mecanismos de explicabilidade das decisões automatizadas e implementação de procedimentos efetivos de supervisão humana. A intensidade desses deveres deve ser proporcional ao grau de risco produzido pelo sistema algorítmico empregado.

Sob a perspectiva probatória, a categoria também justifica a flexibilização dos critérios tradicionais de distribuição do ônus da prova. A opacidade inerente aos sistemas de inteligência artificial impede que o consumidor demonstre diretamente o funcionamento dos algoritmos utilizados pelo fornecedor. Assim, a hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso constitui fundamento adicional para a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, impondo ao fornecedor o dever de comprovar que seus sistemas automatizados não produziram discriminação, manipulação comportamental ou exploração abusiva das limitações decorrentes da idade.

Em síntese, propõe-se que a hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso seja reconhecida como categoria jurídica autônoma no Direito brasileiro, não por representar uma nova modalidade de vulnerabilidade desvinculada do sistema existente, mas por constituir manifestação contemporânea da hipervulnerabilidade já reconhecida pela doutrina e pelo ordenamento jurídico. Sua autonomia decorre da especificidade dos riscos produzidos pela inteligência artificial, pela economia de dados e pelos sistemas automatizados de decisão, os quais ampliam significativamente as desigualdades estruturais existentes entre fornecedores e consumidores idosos. A incorporação dessa categoria ao Direito do Consumidor brasileiro permitirá interpretar de maneira mais adequada o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados e o Estatuto da Pessoa Idosa à luz das transformações tecnológicas da sociedade digital, assegurando que os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da igualdade material e da proteção integral do consumidor permaneçam efetivos diante dos desafios impostos pela economia algorítmica.

Conclusão

A proteção do consumidor idoso no Brasil tornou-se tema central nas discussões jurídicas e sociais contemporâneas em razão do acelerado envelhecimento populacional e da crescente complexidade das relações de consumo. A ampliação da expectativa de vida, aliada à intensa digitalização dos serviços, evidencia a necessidade de mecanismos mais eficazes de tutela jurídica para garantir a dignidade e a segurança da pessoa idosa nas relações de mercado. Nesse contexto, destaca-se o fenômeno da hipervulnerabilidade, entendido como a intensificação da vulnerabilidade já reconhecida a todos os consumidores pelo CDC.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 estabeleceu fundamentos normativos essenciais para a proteção da pessoa idosa e do consumidor. O artigo 5º, inciso XXXII, prevê que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor, enquanto o artigo 230 determina que a família, a sociedade e o Estado possuem o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando-lhes dignidade, bem-estar e participação social. Dessa maneira, a proteção do consumidor idoso ultrapassa a esfera econômica e passa a integrar o conjunto de direitos fundamentais vinculados à cidadania e à dignidade da pessoa humana.

O CDC reconhece expressamente a vulnerabilidade do consumidor como princípio basilar das relações de consumo. Contudo, no caso da pessoa idosa, a doutrina identifica uma condição mais gravosa, denominada hipervulnerabilidade. Determinados grupos sociais apresentam fragilidades específicas que exigem tutela diferenciada do ordenamento jurídico, especialmente quando fatores etários, econômicos ou tecnológicos dificultam o exercício pleno da autonomia contratual.

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso decorre de múltiplos fatores. Entre eles, destacam-se as limitações físicas e cognitivas associadas ao envelhecimento, a dificuldade de compreensão de contratos complexos e a exclusão digital. Em muitos casos, idosos possuem menor familiaridade com plataformas tecnológicas, aplicativos bancários e sistemas digitais de contratação, tornando-se mais suscetíveis a fraudes, golpes virtuais e práticas abusivas. Essa realidade é agravada pelo crescimento do comércio eletrônico e pela substituição progressiva dos atendimentos presenciais por mecanismos automatizados.

A exclusão digital representa um dos maiores desafios contemporâneos para a efetivação da proteção do consumidor idoso. Embora a tecnologia tenha proporcionado maior agilidade nas relações de consumo, ela também ampliou barreiras para indivíduos

que não possuem domínio das ferramentas digitais. Muitos idosos encontram dificuldades para acessar aplicativos, interpretar termos eletrônicos ou identificar mecanismos de segurança virtual. Como consequência, frequentemente dependem de terceiros para realizar operações financeiras ou contratar serviços, o que aumenta os riscos de exploração econômica e violação de direitos.

Além disso, a linguagem excessivamente técnica utilizada em contratos bancários e comerciais compromete o dever de informação previsto no Código de Defesa do Consumidor. O artigo 6º do CDC estabelece como direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre produtos e serviços. Entretanto, na prática, muitos contratos direcionados ao público idoso apresentam cláusulas complexas, redação pouco acessível e informações insuficientes, dificultando a plena compreensão das obrigações assumidas. Nessa perspectiva, a boa-fé objetiva e a transparência contratual devem orientar de maneira ainda mais rigorosa as relações estabelecidas com consumidores idosos.

Outro aspecto relevante refere-se ao superendividamento da população idosa. O crescimento da oferta de crédito consignado direcionado a aposentados e pensionistas intensificou situações de comprometimento excessivo da renda mensal. Frequentemente, instituições financeiras utilizam estratégias agressivas de *marketing* para estimular contratações rápidas, sem fornecer esclarecimentos adequados sobre juros, encargos e consequências do inadimplemento. Em resposta a esse cenário, a Lei do Superendividamento promoveu alterações no CDC com o objetivo de prevenir e tratar o superendividamento, fortalecendo princípios como o crédito responsável e a preservação do mínimo existencial do consumidor.

A atuação do Poder Judiciário brasileiro tem contribuído significativamente para o reconhecimento da condição de hipervulnerabilidade da pessoa idosa. O Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento segundo o qual instituições financeiras e fornecedores possuem dever ampliado de cautela e informação nas relações mantidas com consumidores idosos. Em diversas decisões, a Corte reconheceu a nulidade de contratos firmados sem clareza suficiente ou mediante práticas abusivas, reafirmando a necessidade de proteção especial em razão da condição etária do consumidor.

Paralelamente, o Estatuto da Pessoa Idosa consolidou importantes garantias voltadas à proteção integral desse grupo social. O diploma legal assegura prioridade no atendimento, proteção contra exploração financeira e acesso digno aos serviços públicos e privados. Tais disposições complementam os princípios consumeristas e reforçam a

necessidade de tratamento diferenciado em situações de vulnerabilidade agravada. A legislação evidencia que a defesa da pessoa idosa não deve ser limitada ao âmbito assistencial, mas compreendida como instrumento de promoção da autonomia, da igualdade material e da inclusão social.

O envelhecimento populacional brasileiro torna ainda mais urgente a adoção de políticas públicas voltadas à proteção do consumidor idoso. De acordo com projeções do IBGE, o Brasil atravessa profunda transformação demográfica, aproximando-se de uma estrutura etária marcada pelo equilíbrio entre o número de idosos e crianças. Esse cenário impõe desafios relevantes às instituições públicas e privadas, exigindo adaptação dos serviços, fortalecimento da acessibilidade e desenvolvimento de estratégias de inclusão digital.

Nesse contexto, a atuação estatal deve envolver não apenas fiscalização das práticas comerciais abusivas, mas também políticas educacionais voltadas à alfabetização digital e financeira da população idosa. Programas de orientação sobre segurança virtual, prevenção de golpes e interpretação contratual podem contribuir significativamente para a redução da vulnerabilidade nas relações de consumo. Da mesma forma, empresas e governo precisam investir em atendimento humanizado, linguagem clara, canais acessíveis e mecanismos de segurança capazes de garantir maior autonomia e proteção aos consumidores idosos. Ademais, a sociedade civil desempenha papel fundamental na construção de uma cultura de respeito e valorização da pessoa idosa. O combate ao etarismo e às práticas discriminatórias deve integrar as estratégias de promoção da cidadania e da inclusão social. Em uma sociedade marcada pela rápida evolução tecnológica e pela intensificação das relações de consumo, a efetivação dos direitos da pessoa idosa depende da cooperação entre Estado, mercado e sociedade.

Portanto, a proteção do consumidor idoso no Brasil exige abordagem multidisciplinar e permanente atualização das políticas públicas e das práticas empresariais. A hipervulnerabilidade da pessoa idosa evidencia a necessidade de mecanismos jurídicos capazes de assegurar equilíbrio nas relações de consumo, transparência contratual e efetividade dos direitos fundamentais. Mais do que uma obrigação legal, a proteção do consumidor idoso representa compromisso ético e social com a dignidade humana e com a construção de um mercado de consumo mais justo, acessível e inclusivo.

O envelhecimento populacional brasileiro constitui um dos fenômenos sociais mais relevantes da contemporaneidade, produzindo impactos significativos nas relações

de consumo. O aumento da expectativa de vida e a ampliação do contingente de pessoas idosas evidenciam a necessidade de fortalecimento da tutela jurídica desse grupo social, especialmente diante das novas formas de vulnerabilidade econômica e financeira. O consumidor idoso ocupa posição de destaque nas discussões acerca da proteção consumerista, sobretudo em razão da crescente incidência do superendividamento.

A vulnerabilidade financeira do consumidor idoso também decorre da dependência econômica de aposentadorias e benefícios previdenciários. Em muitos casos, os idosos representam a principal fonte de renda familiar, especialmente em contextos de desemprego estrutural e precarização das relações de trabalho. Parcela significativa das famílias brasileiras depende diretamente da renda de aposentados e pensionistas para manutenção das despesas básicas. O crédito consignado tornou-se um dos principais fatores de agravamento da vulnerabilidade financeira da pessoa idosa. Embora apresente taxas de juros inferiores quando comparado a outras modalidades de empréstimo, sua oferta indiscriminada favorece o comprometimento excessivo da renda mensal dos aposentados.

A facilidade de contratação de empréstimos digitais igualmente intensificou os riscos de fraude e endividamento abusivo. Muitos idosos realizam operações financeiras sem plena compreensão das cláusulas contratuais, sendo induzidos a contratar serviços incompatíveis com sua capacidade financeira. A ausência de educação financeira adequada agrava ainda mais esse cenário, dificultando o planejamento orçamentário e a compreensão das consequências econômicas do crédito. O assédio de consumo praticado por instituições financeiras contra idosos viola os princípios da boa-fé objetiva e da dignidade da pessoa humana. A liberdade econômica somente pode ser efetivamente exercida quando os indivíduos possuem reais capacidades de escolha e compreensão. Assim, a deficiência de informação financeira compromete a autonomia do consumidor idoso, tornando-o mais suscetível ao superendividamento.

A análise de experiências estrangeiras pode ser de grande valia como paradigma para o enfrentamento de problemas internos. O Direito Comparado possui grande relevância na análise da situação dos consumidores idosos no mundo, sobretudo porque permite compreender como diferentes ordenamentos jurídicos enfrentam os desafios que decorrem do envelhecimento populacional, da hipervulnerabilidade e das novas formas de exclusão econômica e digital. Em uma sociedade globalizada, marcada pela expansão do consumo e pela crescente longevidade da população, a comparação entre experiências

legislativas e institucionais torna-se instrumento indispensável para o aperfeiçoamento das políticas públicas e da tutela jurídica do consumidor idoso.

A importância do Direito Comparado manifesta-se, inicialmente, na possibilidade de identificação de modelos normativos mais eficientes para a proteção da pessoa idosa nas relações de consumo. Países com maior tradição em políticas de envelhecimento ativo desenvolveram mecanismos específicos voltados à prevenção de fraudes financeiras, à regulação do assédio comercial e à proteção contra práticas abusivas direcionadas aos idosos. O exame dessas experiências permite verificar soluções jurídicas que podem ser adaptadas à realidade brasileira, especialmente diante do crescimento do superendividamento e da exclusão digital da população idosa. O Direito Comparado possibilita a compreensão de diferentes concepções de vulnerabilidade adotadas pelos sistemas jurídicos contemporâneos.

Enquanto alguns ordenamentos reconhecem expressamente a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, outros ainda tratam o envelhecimento apenas sob a perspectiva assistencial. No Brasil, o CDC e o Estatuto da Pessoa Idosa estabelecem mecanismos protetivos relevantes, especialmente após as alterações promovidas pela Lei do Superendividamento. Contudo, a análise comparativa evidencia que diversos países avançaram na criação de políticas preventivas de educação financeira, atendimento especializado e fiscalização direcionada às práticas comerciais que atingem idosos. Aspecto relevante consiste na contribuição do Direito Comparado para a harmonização internacional da proteção do consumidor idoso. Organismos internacionais, como a Organização das Nações Unidas e a Organização Mundial da Saúde, têm se manifestado em defesa do envelhecimento digno, assim como em favor da proteção contra discriminações econômicas e tecnológicas. A boa comparação entre as legislações favorece a construção de parâmetros internacionais mínimos de proteção, fortalecendo princípios como dignidade da pessoa humana, boa-fé objetiva, transparência e igualdade material nas relações de consumo.

O estudo comparado também revela que muitos problemas enfrentados pelos consumidores idosos possuem caráter global. Fraudes bancárias digitais, contratos eletrônicos complexos, publicidade enganosa voltada a idosos e dificuldades de acesso às plataformas digitais são fenômenos observados em diversos países. Assim, o compartilhamento de experiências legislativas e jurisprudenciais permite identificar práticas regulatórias mais eficazes para enfrentar essas novas formas de vulnerabilidade agravada.

Do ponto de vista acadêmico, o Direito Comparado amplia a capacidade crítica do pesquisador e evita a análise isolada do ordenamento jurídico nacional. A comparação jurídica favorece o diálogo entre culturas e sistemas normativos, permitindo soluções mais adequadas aos desafios contemporâneos. Na proteção do consumidor idoso, isso significa compreender que a efetividade dos direitos depende não apenas da existência formal de normas protetivas, mas também da implementação concreta de políticas públicas inclusivas e acessíveis.

Portanto, o Direito Comparado é fundamental para o estudo da condição do consumidor idoso no mundo porque permite identificar boas práticas, compreender diferentes níveis de proteção jurídica, estimular a evolução legislativa e fortalecer a construção de mecanismos mais eficazes de tutela da dignidade da pessoa idosa nas relações de consumo. Em um cenário de envelhecimento populacional global, a análise comparativa transforma-se em ferramenta essencial para a promoção da cidadania, da inclusão e da justiça social.

O envelhecimento da população constitui um dos fenômenos demográficos mais assustadores do século XXI, provocando profundas transformações nas relações de consumo em âmbito mundial. Em praticamente todos os continentes, o aumento da expectativa de vida e a redução das taxas de natalidade ampliaram significativamente o número de pessoas idosas inseridas no mercado consumidor, tornando indispensável a formulação de políticas públicas e mecanismos jurídicos específicos de proteção. O envelhecimento populacional ocorre em escala global, atingindo tanto países desenvolvidos quanto países em desenvolvimento, havendo projeções de que, em breve, nas próximas décadas, a população mundial acima de 65 (sessenta e cinco) anos ultrapassará o número de crianças menores de 18 (dezoito) anos.

Nesse prisma, as pessoas idosas representam um importante segmento econômico, em diversos setores, tais como: saúde, comércio, turismo, seguros, previdência privada e serviços financeiros. Apesar disso, a ampliação da participação dos idosos no mercado de consumo não foi acompanhada, em boa parte dos países, pela criação de mecanismos adequados de proteção contra práticas abusivas, discriminação etária e exclusão digital. Na Europa, destaca-se que os consumidores idosos apresentam necessidades específicas que precisam ser consideradas pelas políticas públicas e pelas empresas, sobretudo em razão das limitações físicas, cognitivas e tecnológicas que podem surgir com o envelhecimento.

A vulnerabilidade do consumidor idoso se manifesta de forma mais intensa em razão de fatores biológicos, econômicos e sociais. Nas sociedades contemporâneas, a crescente digitalização dos serviços financeiros e comerciais intensificou as dificuldades de acesso da população idosa ao consumo seguro. O envelhecimento populacional impõe novos desafios à proteção financeira dos consumidores, especialmente diante da complexidade crescente dos produtos bancários, securitários e previdenciários. As pessoas idosas frequentemente enfrentam dificuldades para compreender contratos digitais, aplicativos bancários e plataformas eletrônicas de contratação, tornando-se mais suscetíveis a fraudes, golpes financeiros e práticas comerciais abusivas.

Na Europa, o envelhecimento populacional tem consequência direta sobre a formulação de políticas públicas no âmbito consumerista. Espanha, Alemanha, França e Itália estão implementando medidas voltadas à inclusão digital e à acessibilidade tecnológica dos idosos. Contudo, ainda há dificuldades relativas à substituição do atendimento presencial por sistemas automatizados e plataformas digitais. Após o advento da pandemia de COVID-19, houve intensificação do processo; o que aumentou o índice de exclusão de idosos que não possuem o letramento digital. Se reconhece nos países europeus que a digitalização excessiva dos serviços pode comprometer a autonomia e a participação econômica das pessoas idosas.

Na Ásia, identificamos os países com os maiores índices de envelhecimento populacional do planeta. Basta observar a realidade do Japão. Dada a sua expressiva longevidade, este país desenvolveu políticas voltadas ao que se convencionou chamar de “mercado prateado” (*silver economy*), com o reconhecimento da potência econômica representada pelos consumidores idosos. Entretanto, ainda que seja uma sociedade tecnologicamente avançada, os problemas relacionados ao isolamento social são patentes, porquanto também se identifica a insegurança digital e a vulnerabilidade financeira de sua população idosa. A tecnologia promove muitas facilidades, mas também cria barreiras para aqueles que não conseguem acompanhar a rápida transformação digital da sociedade.

Nos Estados Unidos, a proteção do consumidor idoso tornou-se uma preocupação crescente diante do aumento das fraudes financeiras direcionadas à terceira idade. O Federal Trade Commission (FTC) e outras instituições passaram a promover campanhas educativas destinadas à prevenção de golpes eletrônicos, fraudes bancárias e exploração econômica de aposentados. A população idosa norte-americana movimenta parcela significativa da economia, principalmente nos setores de saúde suplementar e previdência privada. Contudo, o elevado custo dos serviços médicos e a complexidade

dos contratos financeiros tornam os idosos especialmente vulneráveis ao superendividamento e às práticas comerciais enganosas.

Na América Latina, os desafios são ainda mais acentuados. O envelhecimento populacional ocorre de maneira acelerada, porém sem que muitos países tenham desenvolvido sistemas robustos de proteção social e consumerista. Em diversas nações latino-americanas, os idosos enfrentam dificuldades relacionadas à baixa renda, insuficiência previdenciária, precariedade dos serviços públicos e limitação de acesso à educação digital. Além disso, a deficiência estrutural dos órgãos de fiscalização amplia a exposição dos idosos a práticas abusivas, sobretudo nos setores de crédito consignado, planos de saúde e serviços financeiros.

Outro problema recorrente em âmbito internacional refere-se ao etarismo, também denominado discriminação por idade. A Organização Mundial da Saúde reconhece que o etarismo constitui um fenômeno global capaz de comprometer a dignidade e a autonomia das pessoas idosas. No mercado de consumo, essa discriminação se manifesta pela exclusão de idosos em campanhas publicitárias, pela dificuldade de acesso a determinados serviços financeiros e pela redução do atendimento humanizado em razão da predominância de sistemas automatizados. O preconceito etário contribui para a marginalização econômica e social da população idosa, agravando sua vulnerabilidade nas relações de consumo.

Além disso, a expansão do comércio eletrônico e da economia digital trouxe novos desafios relacionados à proteção de dados pessoais dos idosos. Estudos demonstram que consumidores idosos frequentemente possuem menor compreensão acerca dos riscos envolvendo privacidade digital, compartilhamento de informações pessoais e segurança virtual, circunstância que favorece fraudes eletrônicas e violações de dados pessoais.¹⁸² Essa situação torna evidente a necessidade de políticas públicas voltadas à educação digital da população idosa e ao fortalecimento da segurança cibernética.

Diante desse panorama, organismos internacionais têm defendido a implementação de políticas públicas destinadas ao envelhecimento saudável, à inclusão digital e à proteção econômica das pessoas idosas. O Plano de Ação Internacional de Madrid sobre o Envelhecimento estabelece diretrizes para que os países promovam ambientes favoráveis ao envelhecimento digno, assegurando autonomia, participação social e proteção nas relações de consumo. A OCDE também enfatiza a necessidade de fortalecer mecanismos de educação financeira, simplificação contratual e fiscalização de

práticas abusivas direcionadas à população idosa. O panorama internacional revela crescente preocupação com a situação dos consumidores idosos em uma sociedade global marcada pela digitalização, pela financeirização da economia e pelo acelerado envelhecimento populacional. Embora existam avanços normativos e institucionais em diversas regiões do mundo, persistem desafios relacionados à exclusão digital, vulnerabilidade econômica, discriminação etária e insuficiência dos mecanismos de proteção consumerista. A verdadeira tutela dos direitos dos idosos consumidores demanda políticas integradas de inclusão, acessibilidade, educação digital e fortalecimento dos sistemas de defesa do consumidor, assegurando a dignidade humana e a participação plena das pessoas idosas na sociedade contemporânea.

Conclui-se que a expansão da inteligência artificial nas relações consumeristas, embora represente avanço tecnológico e eficiência econômica, também intensificou as desigualdades já existentes, agravando a condição de vulnerabilidade do consumidor idoso no Brasil. A utilização de sistemas automatizados de atendimento ao consumidor, a publicidade personalizada, a análise comportamental e decisões algorítmicas ampliou barreiras informacionais, cognitivas e digitais que dificultam o exercício pleno da autonomia, da liberdade de escolha e do direito à informação adequada por parte da população idosa.

Nesse contexto, a vulnerabilidade tradicional do consumidor idoso evolui para uma verdadeira hipervulnerabilidade algorítmica, marcada pela assimetria técnica entre fornecedores e consumidores, pela opacidade dos sistemas de inteligência artificial e pela exclusão digital que afeta parcela significativa da população envelhecida.

O ordenamento jurídico brasileiro, apesar de possuir importantes instrumentos protetivos, como o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto da Pessoa Idosa, ainda não contempla de maneira expressa os riscos específicos decorrentes da utilização da inteligência artificial nas relações de consumo. A ausência de previsão normativa clara acerca da hipervulnerabilidade algorítmica dificulta a responsabilização adequada dos fornecedores e limita a construção de mecanismos preventivos capazes de assegurar transparência, acessibilidade, supervisão humana e proteção contra práticas abusivas mediadas por algoritmos.

Por essa razão, mostra-se necessária a positivação jurídica do conceito de hipervulnerabilidade algorítmica, reconhecendo-se formalmente que a interação entre envelhecimento, exclusão digital e inteligência artificial produz riscos diferenciados que demandam tutela jurídica reforçada. Neste sentido, nos parece viável a propositura de

critérios jurídicos objetivos que configurem a responsabilidade objetiva agravada, nos casos de utilização de IA contra pessoas idosas.

Além disso, a experiência internacional demonstra que a proteção do consumidor em ambientes digitais depende da conjugação entre regulação normativa, fiscalização efetiva e políticas públicas inclusivas. Modelos adotados pela União Europeia, especialmente com o AI Act e o Digital Services Act, evidenciam a importância da transparência algorítmica, da mitigação de riscos sistêmicos e da proteção de grupos vulneráveis.

São recomendáveis novas pesquisas, utilizando-se o método quantitativo, com o objetivo de coligir dados que demonstrem o impacto da inteligência artificial sobre as decisões de consumo das pessoas idosas, ampliando sua vulnerabilidade; o que pode agregar para a ideia da categorização da hipervulnerabilidade algorítmica no ordenamento jurídico brasileiro, especialmente com a alteração do Código de Defesa do Consumidor para fazer face às novas tecnologias. No estudo científico do comportamento de novas tecnologias, observa-se, globalmente, a validação de questionários baseados no “Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM – Technology Acceptance Model)”. No Brasil, a Universidade de Passo Fundo (UPF) desenvolve pesquisas de pós-graduação em Direito e Consumo, cruzando dados e desenvolvendo escalas de hipervulnerabilidade do consumidor idoso.

Referências

AEPD – Agência Española de Protección de Datos. Memoria anual, Espanha, 2024.

ALMEIDA, João Batista de. A proteção jurídica do consumidor. São Paulo: Saraiva, 1993.

ALVES, Fabrício Germano; MEDEIROS, Mayara Vívian de. A proteção jurídica do idoso como consumidor hipervulnerável. *Revista Jurídica da FA7*, [S. l.], v. 19, n. 1, p. 13–27, 2022. DOI: 10.24067/rjfa7;19.1:1210

ASSIS, Mônica de, HARTZ, Zulmira M. A.; VALLA, Victor Vincent. Programas de promoção da saúde do idoso: uma revisão da literatura científica no período de 1990 a 2002. *Ciência & Saúde Coletiva*, vol. 9, n. 3), p. 557-581, 2004.

BARBOZA, Heloisa Helena. Vulnerabilidade e proteção do consumidor. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.

BARROSO, Luís Roberto. Curso de direito constitucional contemporâneo. São Paulo: Saraiva, 2022.

BAUMAN, Zygmunt. Modernidade líquida. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

BAUMAN, Zygmunt. Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

BERMAN, Marshall. Tudo que é sólido desmancha no ar: a aventura da modernidade. Tradução Carlos Felipe Moisés e Ana Maria L. Ioriatti. São Paulo: Companhia de Bolso, 1999.

BERTUCHI, Stephanie Clemente. Superendividamento e acesso ao crédito sob a luz da legislação brasileira. Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2022.

BHARGAVA, Vikram R.; VELAZQUEZ, Manuel. Ethics of the attention economy: The problem of social media addiction. *Business Ethics Quarterly*, Volume 31, Issue 3, July 2021, pp. 321 – 359. doi: <https://doi.org/10.1017/beq.2020.32>

BITTAR, Carlos Alberto. Direitos do consumidor. São Paulo: Saraiva, 1991.

BOGEN, Miranda; RIEKE, Aaron. Help wanted: an examination of hiring algorithms, equity, and bias. Washington, D.C.: Upturn, 2018.

BONATTO, Cláudio. Código de defesa do consumidor comentado. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001.

BONAVIDES, Paulo. Do estado liberal ao estado social. São Paulo: Malheiros, 2014.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. Lei n. 10.741, de 1º de outubro de 2003. Estatuto da Pessoa Idosa. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 3 out. 2003.

BRASIL. Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União: Brasília, DF, 15 ago. 2018.

BRIGNULL, Harry. Dark patterns: Deception vs. honesty in UI design. Londres: DarkPatterns.org, 2013.

CAMARANO, Ana Amélia *et al.* Como vive o idoso brasileiro? In: Camarano A. (org.) Muito além dos 60: os novos idosos brasileiros. IPEA, 1999.

CAMARANO, Ana Amélia (org.). Novo regime demográfico: uma nova relação entre população e desenvolvimento? Rio de Janeiro: Ipea, 2014.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. Direito constitucional e teoria da constituição. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2003.

CARSTENSEN, Laura; FUNG, Helen; CHARLES, Susan. Socioemotional selectivity theory and the regulation of emotion in the second half of life. *Motivation and Emotion*, vol. 27, n. 2, p. 103-123, 2003.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CATTAN, Murna; KIME, Nicola; BAGNALL, Anne-Marie. The use of telephone befriending low level support for socially isolated older people: an evaluation. *Health and Social Care in the Community*, vol. 19, n. 2, p. 198-206, 2011.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. São Paulo: Atlas, 2020.

CNDL - Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas e SPC Brasil – Serviço de Proteção ao Crédito.

COHEN, Julie E. Between truth and power: The legal constructions of informational capitalism. New York: Oxford University Press, 2019.

COMPARATO, Fábio Konder. A afirmação histórica dos direitos humanos. São Paulo: Saraiva, 1997.

CONSELHO DA EUROPA. Recommendation CM/Rec (2020)1 of the Committee of Ministers to member States on the human rights impacts of algorithmic systems. Strasbourg: Council of Europe, 2020.

CZAJA, Sara J.; SHARIT, Joseph. Aging and human-computer interaction. Boca Raton: CRC Press, 2009.

DIAS, F. A.; TAVARES, D. M. Fatores associados à participação de idosos em atividades educativas grupais. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 2, n. 34, 2013.

DONEDA, Danilo. Da privacidade à proteção de dados pessoais. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

EAGLETON, Terry. As ilusões do pós-modernismo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

ELUEZE, Isioma; QUAN-HAASE, Anabel. Privacy attitudes and concerns in the digital lives of older adults. *arXiv*, 2018.

EUBANKS, Virginia. Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor. New York: St. Martin's Press, 2018.

EUROPEAN GROUP ON ETHICS IN SCIENCE AND NEW TECHNOLOGIES. Statement on Artificial Intelligence, Robotics and Autonomous Systems. Brussels: European Commission, 2018.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. Curso de direito civil: Contratos. Salvador: JusPodivm, 2020.

FIGUEIRA, Hector Luiz Martins; COUTO, Luciane de França. A (hiper) vulnerabilidade do consumidor idoso nos contratos eletrônicos: desafios e perspectivas. *Revista Veritas de Difusão Científica*, 2024.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Atlas, 2011.

FINEMAN, Martha Albertson. Equality, autonomy, and the vulnerable subject in law and politics. In: FINEMAN, Martha; GREAR, Anna (org.). *Vulnerability: reflections on a new ethical foundation for law and politics*. Surrey: Ashgate, 2013.

FLORIDI, Luciano. *The Fourth Revolution: How the Infosphere is Reshaping Human Reality*. Oxford: Oxford University Press, 2014.

FRANÇA, Lúcia Helena de França Pinho. A longevidade e suas consequências para o mundo do trabalho. *Revista Sinais Sociais*, vol. 10, n. 4, p. 98-121, 2009.

FRANÇA, Lucia Helena de Freitas Pinho; MENEZES, Gustavo Silva Menezes; SIQUEIRA, Andreia da Rocha. Planejamento para aposentadoria: A visão dos garis. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, v. 15, n. 4, 2012, p. 733-745.

FTC – Federal Trade Commission. Protecting older consumers Report. Washington, 2023.

GAMA, Hélio Zaghetto. Curso de direito do consumidor. São Paulo: Atlas, 2000.

GOMES, Orlando. Contratos. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

GILLESPIE, Tarleton. The relevance of algorithms. In: GILLESPIE, Tarleton; BOCZKOWSKI, Pablo J.; FOOT, Kirsten A. (org.). *Media Technologies: Essays on Communication, Materiality and Society*. Cambridge: MIT Press, 2014.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro: contratos e atos unilaterais*. São Paulo: Saraiva, 2009.

GRAEFF, Bibiana. Direitos do consumidor idoso no Brasil. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, 2013, v. 22, no 86, p. 65-74.

GRAU, Eros Roberto. *A ordem econômica na Constituição de 1988*. São Paulo: Malheiros, 2010.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

HAN, Byung-Chul. *The burnout society*. Stanford: Stanford University Press, 2015.

HAYEK, Friedrich A. *O caminho da servidão*. São Paulo: Instituto Ludwig von Mises Brasil, 2010.

HILDEBRANDT, Mireille. *Smart technologies and the end(s) of law: Novel entanglements of law and technology*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2015.

HOBBSAWN, Eric. *A Era das revoluções: 1789-1848*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2014.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Projeção da população do Brasil e das unidades da federação*. Rio de Janeiro: IBGE, 2026.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira*. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

JAYME, Erik. *Direito comparado e cultura jurídica*. Heidelberg: Müller, 2000.

KANT, Immanuel. *Fundamentação da metafísica dos costumes*. São Paulo: Martin Claret, 2003.

LAFIN, Silvio Henrique Filippozzi. As relações familiares e o idoso: algumas reflexões. In: *Convivendo com o familiar idosos*. Editado por Leonia Capaverde Bulla e Iran Iracema de Lima Argimon - Porto Alegre: – EDIPUCRS, p. 19-24, 2009.

LEITE, Júlio de Assis Araújo Bezerra. *O Direito do idoso e o mútuo bancário: Aplicação do código de defesa do consumidor e do estatuto do idoso*. São Paulo: Editora Dialética, 2021. Ebook; EPUB.

LEVY, Pierre. *Cibercultura* - tradução de Carlos Irineu da Costa -. São Paulo: Editora 34, 1999.

LIMA, Marcos Cesar de Souza; SOARES, Fábio Lopes. *Aspectos legais nas relações de consumo*. 1ª ed. - São Paulo: Editora FGV, 2020.

LIPOVETSKY, Gilles. *A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo*. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

LIVINGSTONE, Sonia. *The class: Living and learning in the digital age*. New York: New York University Press, 2019.

LORENZETTI, Ricardo Luís. *Teoria da decisão judicial: fundamentos do direito*. Tradução Bruno Miragem e Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

LYON, David. *The Culture of surveillance: Watching as a way of life*. Cambridge: Polity Press, 2018.

MCDONALD, Aleecia M.; CRANOR, Lorrie Faith. The cost of reading privacy policies. *I/S: A Journal of Law and Policy for the Information Society*, Pittsburgh, v. 4, n. 3, 2008.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando R. Superendividamento dos consumidores e o fundamento republicano do Senado. *Revista Consultor Jurídico*, 2021.

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

MARTINS, Plínio Lacerda. *O abuso nas relações de consumo e o princípio da boa-fé*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2002.

MENDES, Gilmar Ferreira. *Curso de direito constitucional*. São Paulo: Saraiva, 2008.

MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo. Proteção de dados pessoais e consumidor: Linhas gerais de um novo direito fundamental. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor: Fundamentos do direito do consumidor, direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

MONTEIRO, Fabio Santos; SILVA, Leonardo Antunes Ferreira da. A hipervulnerabilidade do idoso nas relações digitais: sob a perspectiva do direito do consumidor. *Multidisciplinary Scientific Journal The Knowledge*, 2026.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

MOROZOV, Evgeny. *To save everything, click here*. New York: PublicAffairs, 2013.

MORRELL, Roger W.; MAYHORN, Christopher B.; BENNETT, James. A survey of world wide web use in middle-aged and older adults. *Human Factors*, v. 42, n. 2, p. 175-182, 2000.

NASCIMENTO, Sibhelle Katherine. A proteção do idoso no ordenamento jurídico brasileiro. *Revista Brasileira de Direito Civil*, [S. l.], v. 22, n. 04, p. 17, 2019.

NERYJUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. Código civil comentado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 16. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2025.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A hipervulnerabilidade do consumidor. Revista Jurídica da Presidência, Brasília, 2011.

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Consumers and artificial intelligence: Policy perspectives. Paris: OECD Publishing, 2020.

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Consumers and vulnerable consumers in the digital age. Paris: OECD Publishing, 2020.

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Financial consumer protection and ageing populations. Paris: OECD Publishing, 2020.

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Recommendation of the Council on Artificial Intelligence. Paris: OECD Publishing, 2019.

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Supporting the digital inclusion of older adults. Paris: OECD Publishing, 2021.

OMS – Organização Mundial de Saúde. Global report on ageism. Genebra: WHO, 2021.

OMS - Organização Mundial de Saúde. Relatório mundial de envelhecimento e saúde, Genebra: WHO, 2016.

O'NEIL, Cathy. Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy. New York: Crown Publishing Group, 2016.

ONU – Organização das Nações Unidas. Ageing in the digital era. New York: United Nations, 2021.

ONU – Organização das Nações Unidas. Madrid international plan of action on ageing. New York: United Nations, 2002.

ONU - Organização das Nações Unidas. Princípios das nações unidas para as pessoas idosas. Nova York, 1991.

ONU - Organização Mundial da Saúde. Relatório mundial sobre envelhecimento e saúde. Genebra, 2015.

ONU – Organização das Nações Unidas. World social report 2023: Leaving no one behind in an Ageing World. New York: United Nations, 2023.

PASQUALE, Frank. The black box society: The secret algorithms that control money and information. Cambridge: Harvard University Press, 2015.

PEW RESEARCH CENTER. Older adults and technology use. Washington, D.C., 2021.

PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ Derlayne. A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*. Curitiba, v. 2, no 4, dez. 2012, p. 129-164.

PLOUGHMAN, Michelle; AUSTIN, Mark; MURDOCH, Michelle; KEARNEY, Anne; FISK, John; GODWIN, Marshall; STEFANELLI, Mark. Factors influencing healthy aging with multiple sclerosis: a qualitative study. *Disability and Rehabilitation Journal*, vol. 34, n. 1, p. 26-33, 20112.

RAGAZZI, José Carlos Maldonado de Carvalho. *Direito do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2010.

REISCH, Lucia A. Consumer policy in the digital age. *Journal of Consumer Policy*, v. 45, n. 2, 2022.

ROSA, Luiz Carlos Goiabeira Rosa *et al.* O idoso como consumidor hipervulnerável na sociedade de consumo pós-moderna. *Revista Jurídica da Presidência*, Brasília, v. 18, n. 116, Out.2016. /Jan. 2017 p. 533-558.

SAAD, Eduardo Gabriel. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. São Paulo: LTr, 2002.

SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. Héctor Valverde Santana; apresentação Claudia Lima Marques; Antônio Herman Benjamin e Claudia Lima Marques, coordenação. 3. ed. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *A globalização e as ciências sociais*. São Paulo: Cortez, 2002.

SANTOS, José Julião Leite; CAMARGO, Maria Emília. A defesa do consumidor na legislação brasileira. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*. São Paulo, v. 11, n. 4, abr. 2025. ISSN: 2675-3375

SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais*. 12 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

SARMENTO, Daniel. *Direitos fundamentais e relações privadas*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

SHEW, Ashley. Ableism, technoableism, and future AI. *IEEE Technology and Society Magazine*, v. 39, n. 1, p. 40-85, 2020.

SLATER, Don. *Cultura de consumo & modernidade*. Tradução Dinah de Abreu Azevedo. São Paulo: Nobel, 2002.

SCHMITT, Cristiano Heineck. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, no 70, abr./jun. 2009, p. 139-171.

SELWYN, Neil. Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers. *Poetics*, Amsterdam, v. 34, n. 4-5, p. 273-292, 2006.

SELWYN, Neil. Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. *New Media & Society*, Londres, v. 6, n. 3, p. 341-362, 2004.

SOLOVE, Daniel J.; HARTZOG, Woodrow. The FTC and the new common law of privacy. *Columbia Law Review*, New York, v. 114, n. 3, 2014.

SUNSTEIN, Cass; THALER, Richard. *Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness*. New Haven: Yale University Press, 2008.

TEPEDINO, Gustavo. *Temas de direito civil*. Rio de Janeiro: Renovar, 2004.

UHLENBERG, Peter. Integration of old and young. *The Gerontologist*, v. 3, n. 40, 2000, p. 276-279. doi: 10.1093/geront/40.3.276

UIT – União Internacional de Telecomunicações. *Measuring digital development: Facts and figures 2022*. Genebra: ITU, 2022.

UNECE - Comissão Econômica das Nações Unidas para a Europa. *Older persons as consumers*. UNECE Policy Brief on Ageing, n. 3, 2009.

UNESCO. Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. *Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence*. Paris: UNESCO, 2021.

UNIÃO EUROPEIA. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act). *Official Journal of the European Union*, 2024.

WACHTER, Sandra. Normative challenges of identification in the internet of things: Privacy, profiling, discrimination, and the GDPR. *Computer Law & Security Review*, Amsterdam, v. 34, n. 3, 2017.

WACHTER, Sandra; MITTELSTADT, Brent; FLORIDI, Luciano. Why a right to explanation of automated decision-making does not exist in the general data protection regulation. *International Data Privacy Law*, Oxford, v. 7, n. 2, p. 76-99, 2017.

XIE, Bo. Older adults, e-health literacy, and collaborative learning: an experimental study. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 62, n. 5, p. 933-946, 2011.

YEUNG, Karen. Algorithmic regulation: A critical interrogation. *Regulation & Governance*, v. 12, n. 4, p. 505-523, 2018.

ZAGANELLI, Margareth Vetis; PEREIRA, Sofia Schorr. Superendividamento da pessoa idosa, três anos após a vigência da Lei Federal n. 14.181/2021 no Brasil. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 2025.

ZUBOFF, Shoshana. The age of surveillance capitalism: The Fight for a human future at the new frontier of power. New York: Public Affairs, 2019.

Ficha catalográfica automática - SDC/BFD
Gerada com informações fornecidas pelo autor

L533h Leite, Soniárlei Vieira
Hipervulnerabilidade algorítmica etária: fundamentos para a adequação isonômica entre mercado e consumidor idoso no Brasil / Soniárlei Vieira Leite. - 2026.
148 f.

Orientador: Márcia Michele Garcia Duarte.
Tese (doutorado)-Universidade Federal Fluminense, Faculdade de Direito, Niterói, 2026.

1. Hipervulnerabilidade etária algorítmica. 2. Isonomia material entre idoso e mercado consumidor. 3. Consumidor idoso e inteligência artificial. 4. Produção intelectual. I. Duarte, Márcia Michele Garcia, orientadora. II. Universidade Federal Fluminense. Faculdade de Direito. III. Título.

CDD - XXX