

UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO – UNINOVE
DEPARTAMENTO DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU
PROGRAMA DE MESTRADO E DOUTORADO EM DIREITO

ADRIANA BERTONI HOLMO FIGUEIRA

**DIGITALIZAÇÃO BANCÁRIA, FRAUDE E POPULAÇÃO VULNERÁVEL:
PESQUISA REALIZADA NOS PROCESSOS DISTRIBUÍDOS NOS ANOS DE 2014
E 2023 NA 5ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SANTO ANDRÉ/TJSP**

São Paulo - SP
2024

ADRIANA BERTONI HOLMO FIGUEIRA

**DIGITALIZAÇÃO BANCÁRIA, FRAUDE E POPULAÇÃO VULNERÁVEL:
PESQUISA REALIZADA NOS PROCESSOS DISTRIBUÍDOS NOS ANOS DE 2014
E 2023 NA 5ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SANTO ANDRÉ/TJSP**

Dissertação submetida ao Programa *Stricto Sensu* de Mestrado e Doutorado (PPGD), da Universidade Nove de Julho – UNINOVE, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Direito.

Área de Concentração: Direito Empresarial:
Estruturas e Regulação

Orientadora: Profa Dra Claudia Lima Marques

São Paulo - SP

2024

ADRIANA BERTONI HOLMO FIGUEIRA

**DIGITALIZAÇÃO BANCÁRIA, FRAUDE E POPULAÇÃO VULNERÁVEL: PESQUISA
REALIZADA NOS PROCESSOS DISTRIBUÍDOS NOS ANOS DE 2014 E 2023 NA 5ª
VARA CÍVEL DA COMARCA DE SANTO ANDRÉ/TJSP**

Dissertação submetida ao Programa *Stricto Sensu* de
Mestrado e Doutorado (PPGD), da Universidade Nove de
Julho – UNINOVE, como requisito parcial para a obtenção
do título de Mestre em Direito.

Área de Concentração: Direito Empresarial: Estruturas e
Regulação

Orientadora: Profa Dra Claudia Lima Marques

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de Mestre em Direito e
aprovada em sua forma final pela Coordenação do Curso de Pós-Graduação em Direito da
Universidade Nove de Julho, na área Direito Empresarial.

Data da aprovação: ____ de _____ de 202__.

Banca examinadora:

Profa. Dra. Claudia Lima Marques (Orientadora)

Doutora em Direito

Universidade Nove de Julho - UNINOVE

Prof. Dra. Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques

Doutora em Direito

Universidade Nove de Julho - UNINOVE

Prof. Dr. Bruno Nubens Barbosa Miragem

Doutor em Direito

Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS

A aprovação da presente dissertação não significa o endosso do Professor Orientador, da Banca Examinadora e da Universidade Nove de Julho – UNINOVE, à ideologia que a fundamenta ou que nela é exposta

Dedico essa dissertação ao meu querido pai Nivaldo, meu maior incentivador. Não está mais aqui fisicamente para me prestigiar mas está de lá de cima me ajudando a cada dia. Sinto todos os dias sua presença e seu orgulho. Serei para sempre sua filha. Um dia nos encontraremos e nos abraçaremos novamente.

Dedico também à minha amada mãe Arlete, minha amiga e protetora que torce e reza todos os dias para o meu sucesso; sempre ao meu lado. Tem uma fé gigantesca que rege e abençoa nossa família.

Aos maiores tesouros da minha vida, meus filhos Mariana e Bruno. A melhor parte de mim. O que vou deixar de bom para o mundo. Vivo para eles. São meu orgulho, minha alegria, o ar que eu respiro. Amo vocês com todas as minhas forças.

Não poderia deixar de agradecer ao meu companheiro desta vida, Jessen. Meu amigo, meu namorado, meu marido. O amor da minha vida. Aquele que está sempre ao meu lado para me incentivar e ajudar. A pessoa com quem aprendo todos os dias a olhar para a vida de forma leve.

Todos os amigos, familiares, colegas que torceram por mim e principalmente à equipe da 5ª Vara Cível da Comarca de Santo André que tão arduamente trabalha a meu lado há quase uma década para que seja possível julgar cada processo. Sempre tão solícitos, competentes e companheiros. Uma verdadeira equipe de sucesso.

Minha eterna gratidão.

AGRADECIMENTOS

Expresso minha eterna gratidão à minha Mestra, Professora Claudia Lima Marques que com seu olhar tão doce às vicissitudes da vida traz ao Direito a preocupação com o bem estar do próximo. Luta incansavelmente dando ouvidos aos excluídos sociais, erguendo-os ao topo do sistema jurídico brasileiro. Dá voz aos idosos, aos pobres, às mulheres sem escolaridade e oportunidades, para a eles ofertar condições dignas ao ingresso no mercado de consumo como cidadãos, na forma mais plena. Dá visibilidade aos invisíveis.

Angaria como admiradores juristas renomados, órgãos internacionais, Ministros das mais altas Cortes que baseiam os votos em seus ensinamentos, além de seus privilegiados alunos. A Mestra que cria o Direito da forma mais profunda, buscando fundamentar as relações privadas nos Direitos Humanos, na dignidade do indivíduo.

Com minha Mestra aprendi que a verdadeira Justiça é aquela que tem como preocupação os pequenos detalhes, as sutilezas que permeiam as relações jurídicas entre as poderosas corporações e os excluídos sociais.

Ensinou-me que os grandes casos que julgo não são aqueles de repercussão ou de valor monetário expressivo. Os grandes casos que me fazem uma Magistrada completa, feliz e realizada, são aqueles em que restauro a dignidade da senhora ou do senhor aposentado, pobre e sem estudos, que teve tirado de forma fraudulenta de seu parco benefício mensal pouco mais de R\$ 30,00, o que lhe faz falta e lhe causa a sensação de desamparo e humilhação.

Agradeço aos professores da minha banca que com paciência e carinho tiveram interesse em ler e analisar minha dissertação.

Agradeço à Uninove que me deu a oportunidade de voltar aos estudos e melhorar a qualidade técnica do meu trabalho, com professores tão renomados.

À minha casa, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, meu eterno agradecimento. Possibilitou realizar meu sonho de ser Juíza e todos os dias me oferta plenas condições de trabalho para representá-lo, o que faço com imenso orgulho. A grande Corte brasileira.

*"The best way to find yourself is to lose yourself in the service
of others.*

Mahatma Gandhi

*"A melhor maneira de encontrar a si mesmo é se perder no
serviço aos outros."*

RESUMO

FIGUEIRA, Adriana Bertoni Holmo. **Digitalização bancária, fraude e população vulnerável**: pesquisa realizada nos processos distribuídos nos anos de 2014 e 2023 na 5ª Vara Cível da Comarca de Santo André/TJSP. Orientadora: Profa. Dra. Claudia Lima Marques. 2024. 103 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Mestrado e Doutorado em Direito, Universidade Nove de Julho (UNINOVE), São Paulo, 2024.

Desde o advento da digitalização dos serviços bancários, a vulnerabilidade exacerbada do consumidor desprovido de conhecimentos tecnológicos, aliado à idade avançada e ao baixo grau de escolaridade, coloca-o em situação de verticalidade frente às grandes corporações. A par dos estudos sobre crédito responsável, assédio de consumo e superendividamento, muitos consumidores alegam ser vítimas de fraude, surpreendidos por transações que não contrataram ou por criminosos que, de posse dos dados pessoais, se passam pelas instituições financeiras, levando-os a erro. O presente estudo empírico analisou as demandas judiciais propostas por consumidores nos anos de 2014 e 2023 com o elemento “fraude” a fim de comparar o impacto da mudança de paradigma para o crédito digital e identificar as características desse grupo, antes e depois da digitalização. Utilizando uma abordagem mista com análise quantitativa e qualitativa de dados de uma vara cível do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, o estudo revela que a exclusão social e digital contribui para o aumento das fraudes contra consumidores hipervulneráveis. Os resultados poderão orientar políticas públicas visando a inclusão digital e oferecem diretrizes para o aprofundamento teórico sobre a proteção do consumidor.

Palavras-chave: consumidor, idoso, fraude, digitalização do crédito, hipervulnerável.

ABSTRACT

FIGUEIRA, Adriana Bertoni Holmo. **Digitalização bancária, fraude e população vulnerável**: pesquisa realizada nos processos distribuídos nos anos de 2014 e 2023 na 5ª Vara Cível da Comarca de Santo André/TJSP. Orientadora: Profa. Dra. Claudia Lima Marques. 2024. 103 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Mestrado e Doutorado em Direito, Universidade Nove de Julho (UNINOVE), São Paulo, 2024.

Since the advent of the digitalization of banking services, the exacerbated vulnerability of consumers lacking technological knowledge, combined with advanced age and low educational levels, places them in a subordinate position against large corporations. Alongside studies on responsible credit, consumer harassment, and over-indebtedness, many consumers claim to be victims of fraud, being caught off guard by transactions they did not authorize or by criminals who, possessing sensitive data, impersonate financial institutions and mislead them. This empirical study analyzes the legal claims made by consumers in the years 2014 and 2023 with the element of "fraud" to compare the impact of the paradigm shift towards digital credit and identify the characteristics of this group before and after digitization. Utilizing a mixed-methods approach with quantitative and qualitative data analysis from a civil court in the São Paulo State Court of Justice, the study reveals that social and digital exclusion contributes to the increase in fraud against hyper-vulnerable consumers. The results may guide public policies aimed at digital inclusion and offer guidelines for theoretical advancement on consumer protection.

Keywords: consumer, elderly, fraud, credit digitization, hyper-vulnerable.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Objetivos e métodos empregados na pesquisa	18
Figura 2 - Etapas de obtenção dos dados no gerencial dos anos de 2014 e 2023...	22
Figura 3 - Critérios qualitativos.....	24
Figura 4 - Ascensão dos serviços bancários digitais ao longo dos últimos nove anos	37
Figura 5 - Projeção de crimes (casos por hora)	62
Figura 6 - Abrupto aumento das fraudes envolvendo empréstimos consignados	68
Figura 7 - Aumento de demandas cujas fraudes alegadas envolvem ligações telefônicas ou mensagens de WhatsApp	68
Figura 8 - Distribuição de gênero entre homens e mulheres.....	69
Figura 9 - Composição dos litigantes idosos e não idosos.....	70
Figura 10 - Crescimento abrupto de idosos do polo ativo	71
Figura 11 - Aumento do número de litigantes aposentados ou pensionistas	71
Figura 12 - Nível de escolaridade dos autores no ano de 2014	73
Figura 13 - Nível de escolaridade dos autores no ano de 2023	74
Figura 14 - Proporção dos acordos em fase de conhecimento	76
Figura 15 - Decréscimo da proporção de acordos no decorrer de 9 anos	77
Figura 16 - Provimentos jurisdicionais de primeira instância.....	78
Figura 17 - Tipos de sentença completa de mérito dos processos distribuídos em 2014	78
Figura 18 - Análise das sentenças pela Segunda Instância.....	79
Figura 19 - Situação processual das demandas distribuídas em 2023	80
Figura 20 - Tipos de sentença completa de mérito nos processos distribuídos em 2023	80
Figura 21 - Análise das sentenças pela Segunda Instância.....	81
Figura 22 - Decréscimo fraudes bancárias posteriores Lei 14.181/2021	83

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Panorama da distribuição no ano de 2014	21
Tabela 2 - Panorama da distribuição no ano de 2023.....	21
Tabela 3 - Processos de conhecimento distribuídos no ano de 2014 e recorte de pesquisa	22
Tabela 4 - Processos de conhecimento distribuídos no ano de 2023 e recorte de pesquisa	22
Tabela 5 - Processos de conhecimento distribuídos no ano de 2020 e recorte de pesquisa	23
Tabela 6 - Processos com alegação de fraude e instituições financeiras ou de crédito no polo passivo distribuídos no ano de 2014	25
Tabela 7 - Processos com alegação de fraude e instituições financeiras ou de crédito no polo passivo distribuídos no ano de 2023	25
Tabela 8 - Tipos de fraude alegadas nos processos distribuídos no ano de 2014....	66
Tabela 9 - Tipos de fraude alegadas em 2023	67
Tabela 10 - Proporção da população residente por grupos etários específicos - Brasil - 1980/2022	72
Tabela 11 - Comparação entre o valor médio indenizações por danos morais.....	82

LISTA DE SIGLAS

ADCT	Ação Declaratória de Constitucionalidade
ADI	Ação Direta de Inconstitucionalidade
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
GDPR	General Data Protection Regulation
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IP	Internet Protocol
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ONU	Organização das Nações Unidas
PIB	Produto Interno Bruto
PL	Projeto de Lei
RG	Registro Geral
SAJ	Serviço de Acompanhamento Judicial
SMS	Serviço de Mensagem Curta
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TFD	Teorização Fundamentada nos Dados
TJRGS	Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul
TJSP	Tribunal de Justiça de São Paulo
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UNCATC	United Nations Conference on Trade and Development

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 PERCURSO METODOLÓGICO	16
2.1 <i>Objetivos da pesquisa</i>	19
2.2 <i>Natureza quantitativa</i>	19
2.3 <i>Natureza qualitativa</i>	23
3 CONSUMIDOR NO CRÉDITO DIGITAL: ENTRE INOVAÇÃO E RISCOS	28
3.1 <i>A digitalização dos serviços bancários</i>	32
3.2 <i>A vulnerabilidade agravada do novo consumidor do crédito digital</i>	38
3.3 <i>Perfil do consumidor hipervulnerável: idoso, mulher, pobre</i>	43
3.4 <i>Evolução legislativa</i>	50
3.5 <i>Tipos de fraude bancária</i>	57
4 RESULTADO DA PESQUISA EMPÍRICA	65
4.1 <i>Elemento fraude</i>	65
4.2 <i>Sexo</i>	69
4.3 <i>Idade</i>	70
4.4 <i>Nível de escolaridade</i>	73
4.5 <i>Gratuidade processual</i>	74
4.6 <i>Composição amigável</i>	75
4.7 <i>Sentenças e acórdãos proferidos</i>	77
4.8 <i>Impactos da Lei 14.181/2021 nas relações de crédito digital</i>	82
5 ESTUDO DE CASO	84
5.1 <i>Comentário ao Acórdão 1012506-12.2022.8.26.0554 TJSP - Apresentação do caso</i>	84
5.1.2 <i>Do voto proferido pelo Desembargador Luis Fernando de Barros Vidal</i>	85
5.2 <i>Comentário ao Acórdão 1013801-21.2021.8.26.0554 TJSP - Apresentação do caso</i>	86
5.2.1 <i>Do voto proferido pelo Desembargador Ramon Mateo Júnior</i>	87
5.3 <i>Comentário ao Acórdão 1002892-46.2023.8.26.0554 TJSP - Apresentação do caso</i>	87
5.3.1 <i>Do voto proferido pelo Desembargador Marco Fábio Morsello</i>	88
5.4 <i>Conclusão</i>	88
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	90
REFERÊNCIAS	93

1 INTRODUÇÃO

O fenômeno da internet trouxe progresso notável e incontáveis benefícios à população. A rede mundial de computadores favoreceu a interação social e tornou produtos e serviços mais acessíveis cuja aquisição pode ser realizada através de um “clique”. De outro lado, trouxe desafios que merecem ser analisados. A ideia inicial de democratização do crédito franqueando-se a contratação de serviços bancários por meio digital a todos os consumidores deve ser vista com ressalvas. Além do aumento do fenômeno do superendividamento, surgiu a reiterada alegação de fraude bancária em contratos pactuados fora o ambiente físico das instituições financeiras.

Partindo-se da premissa que as pessoas idosas e com baixa escolaridade são propensas a ter menos habilidade nos aparelhos eletrônicos e mais dificuldade em interpretar os termos contratuais e tomar decisões acertadas com a velocidade que a internet exige, iniciamos uma pesquisa em processos judiciais distribuídos com discussão do elemento fraude bancária nos anos de 2014 e 2023, antes e depois da digitalização massiva do crédito, a fim de analisar o perfil do consumidor litigante vítima de fraude.

Os dados foram coletados numa Vara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, localizada na região metropolitana da Capital. Houve tratamento prévio, com anonimização de todas as informações pessoais dos litigantes.

O primeiro capítulo abordará o percurso metodológico, com os procedimentos prévios, o tratamento de dados, os objetivos da pesquisa e a natureza quantitativa e qualitativa.

No segundo capítulo, analisaremos os riscos e inovações a que o novo consumidor do crédito digital está exposto. Iniciaremos pelo fenômeno da digitalização bancária, demonstrando a evolução do contrato bancário físico e presencial, passando para contrato digital, em ambiente de internet. Partiremos para a análise da vulnerabilidade agravada de certos segmentos de consumidores até traçarmos o perfil da vítima de fraude. A evolução legislativa com a aprovação da Lei 14.181/21 que alterou o Código de Defesa do Consumidor também será analisada assim como a necessidade da aprovação do PL 3514/15 para melhor assegurar os interesses do consumidor. Por fim, abordaremos os tipos mais comuns de fraude bancária.

Ultrapassada a fase teórica, ingressaremos na análise dos dados colhidos nos processos distribuídos em 2014 e 2023 em que se discute fraude bancária, analisando

a condição financeira, idade e sexo dos autores das ações. Nesta parte da pesquisa serão abordados o tipo de fraude, a porcentagem de procedência ou não dos pedidos e o valor médio das indenizações.

Sob outro aspecto, realizaremos análise comparativa de dados de distribuição antes e depois da vigência da Lei do Superendividamento, a fim de se verificar se houve impacto positivo para coibir a prática de fraude bancária.

Trará também estudos de casos atuais, com julgamento em Segunda Instância para retratar a relação estabelecida entre os consumidores com vulnerabilidade agravada e as instituições financeiras.

Com o cruzamento de todos os dados, a proposta do presente trabalho é responder a seguinte pergunta: “a digitalização bancária agravou o risco de fraude em relação aos idosos e pessoas com baixa escolaridade ou a hipervulnerabilidade não impactou na ocorrência de fraude bancária? Em complemento indaga-se, a Lei do Superendividamento reduziu a prática de fraude bancária pela inovação principiológica do crédito responsável e vedação do assédio de consumo?

Por fim, apresentará as conclusões acerca do impacto da digitalização do crédito junto à população com vulnerabilidade agravada quando à contratação de crédito bancário.

A pesquisa revela aderência à linha de pesquisa “Estruturas do Direito Empresarial” do Programa de Mestrado e Doutorado da Uninove ao analisar dados de processos que têm como mote o reflexo da digitalização dos serviços bancários de consumo na população vulnerável, cotejando a necessidade de redução das desigualdades e a garantia da livre iniciativa do setor privado.

2 PERCURSO METODOLÓGICO

O percurso metodológico abordado neste capítulo iniciar-se-á com os procedimentos prévios e tratamento de dados coletados, delineando, a partir daí, os objetivos e métodos da pesquisa, de maneira geral. O capítulo proporciona a compreensão da abordagem na coleta e análise de dados.

Na segunda etapa, descreverá os objetivos específicos, tendo como ponto de partida a análise da pergunta de pesquisa. Posteriormente abordará os métodos quantitativos e qualificativos para somente então analisar os resultados da pesquisa.

No que se refere ao objetivo, a pesquisa é descritiva¹, pois observa as características individuais e do grupo de demandantes para estabelecer um padrão e elucidar a relação entre os eventos de digitalização do crédito, fraudes e hipervulneráveis. É também explicativa já que busca identificar a causas do fenômeno da fraude, analisando relação de causa-efeito². Foi eleito ainda o método qualitativo-quantitativo ante o caráter de complementaridade entre a inspeção dos dados, o ambiente natural como fonte direta³ e a validação das informações coletadas através de uma amostra.

Na abordagem quantitativa, os dados foram coletados de forma estatística, com hipóteses pontuais, como ensinado por John W Creswell⁴. Utilizou-se como base o sistema de dados e critérios quantitativos previamente delineados, com marco temporal, tipo de ação e qualidade de parte.

¹ SELTZ, Claire; WRIGHTSMAN, Lawrence S.; COOK, Stuart. *Métodos de pesquisa das relações sociais*. São Paulo: Herder, 1965. p. 75. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br>. Acesso em: 09 dez 2024.

² MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos da metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em: https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view. Acesso em: 10 dez. 2024.

³ OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. *Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisa em Administração*. Catalão, GO: UFG, 2011. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf. Acesso em: 10 dez. 2024. p. 24

⁴ CRESWELL, John W. *Projeto de pesquisa: método qualitativo, quantitativo e misto*. Porto Alegre: Penso, 2021.

Em seguida, utilizado o método quantitativo. Para Antônio Carlos Gil, a análise qualitativa passa a interpretar os dados anteriormente coletados de acordo com a temática selecionada pelo pesquisador, através dos processos de redução, exibição e conclusão⁵. De acordo com Laurence Bardin, é um procedimento intuitivo que levanta problemas “ao nível da pertinência dos índices retidos⁶”, cuja compreensão exata é a essência.

John W. Creswell⁷ denomina de método misto convergente a correlação entre os dados quantitativos e qualitativos que são coletados quase que concomitantemente. Os processos foram categorizados, reunidos e a partir daí, novamente analisados por assunto e tema de pertinência com a pesquisa.

Riccardo Cappi, ao explicar a Teoria Fundamentada nos Dados (TFD) (*Grounded Theory*), aponta que as leis e práticas jurídicas emergem das ações e interações entre indivíduos⁸. Para compreender esses fenômenos, é essencial realizar pesquisas que descrevam, expliquem e analisem essas dinâmicas sociais.

De acordo com Marilene Gomes Durães, o Direito, por si só, não é suficiente para abranger todas as dimensões da “questão social”⁹. A compreensão do contexto em que as normas são aplicadas, por meio de pesquisas empíricas, é crucial para o aprimoramento da dogmática protetiva.

Nesse contexto, o recorte de pesquisa delimitou os processos de conhecimento de primeiro grau de jurisdição, distribuídos nos anos de 2014 e 2023, envolvendo autores pessoas físicas e réus instituições financeiras de crédito, com abordagem específica do tema “fraude”. Os dados obtidos referem-se exclusivamente ao

⁵ GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 175.

⁶ BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70 Almedina Brasil, 2016. p. 145.

⁷ CRESWELL, 2021.

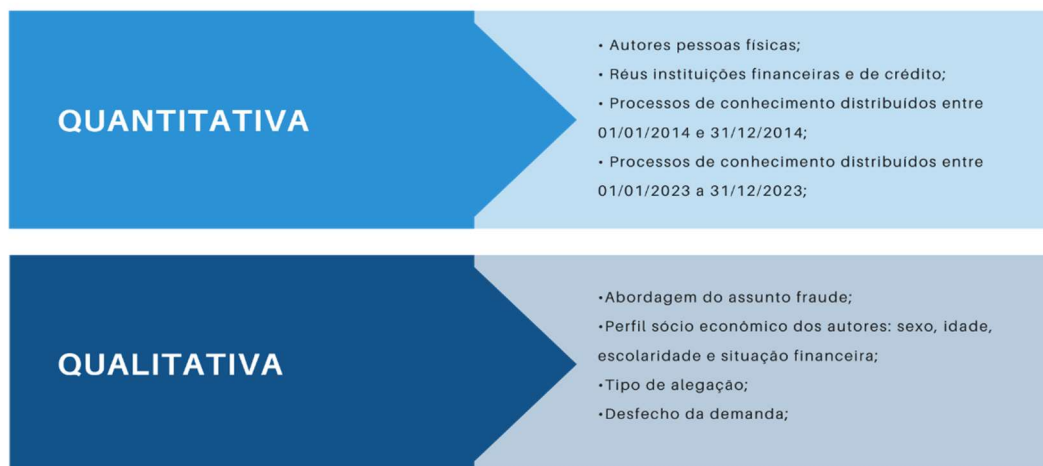
⁸ CAPPI, Riccardo. Teorização fundamentada nos dados: descobertas e possíveis caminhos. In: SOUZA, Dimas Antônio de; SOUZA JUNIOR, João Alves de; ROLIM, Kelen Cristina (org.). Pesquisa empírica em direito: diálogos, reflexões e ações. *Anais... Seminário de Pesquisa Empírica em Direito do Programa de Pós-Graduação em Direito da PUC Minas.*, 1. 2020. p. 48-60. Belo Horizonte, MG: Conhecimento Editora, 2020. Disponível em: https://www.pucminas.br/pos/direito/Documentos%20Gerais/9786586529579_Pesquisa%20Emp%20c3%a9adrica%20em%20Direito.pdf. Acesso em: 10 dez. 2024. p. 50.

⁹ DURÃES, Marilene Gomes. As possibilidades das práticas empíricas no ensino de Direito: relato de experiência do curso de Direito da PUC Minas em Betim. In: SOUZA, Dimas Antônio de; SOUZA JUNIOR, João Alves de; ROLIM, Kelen Cristina (org.). Pesquisa empírica em direito: diálogos, reflexões e ações. *Anais... Seminário de Pesquisa Empírica em Direito do Programa de Pós-Graduação em Direito da PUC Minas.*, 1. 2020. p. 69-79. Belo Horizonte, MG: Conhecimento Editora, 2020. Disponível em: https://www.pucminas.br/pos/direito/Documentos%20Gerais/9786586529579_Pesquisa%20Emp%20c3%a9adrica%20em%20Direito.pdf. Acesso em: 10 dez. 2024. p. 69.

gerencial de processos da 5ª Vara Cível da Comarca de Santo André, pertencente à 1ª Região Administrativa Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

A Figura 1 abaixo bem ilustra os objetivos e métodos empregados¹⁰:

Figura 1 - Objetivos e métodos empregados na pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa.

2.1 Procedimentos prévios e tratamento de dados coletados

Em obediência à Portaria TJSP 10.304/2023 que regulamentou a Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 215, de 16 de dezembro de 2015, na resposta à consulta formulada no processo nº 000.5282-19.2018.2.00.0000 e na Recomendação nº 74, de 21 de setembro de 2020, foram firmados Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade para Pesquisa, acompanhado de Termo de Cadastro, descrevendo os objetivos da pesquisa e o dever de anonimização dos dados sensíveis¹¹.

Comprometeu-se que o resultado da pesquisa não conteria nome, número de processo ou qualquer outro elemento identificador da parte ou correlação com processo determinado, resumindo-se à divulgação do número de demandas, quantidade de homens e mulheres no polo ativo, tipo de profissão, idade, justiça

¹⁰ Programa SAJ PG5 Primeiro Grau – gerencial da vara

¹¹ SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça. Portaria n. 10.304/2023. Regulamenta a realização de pesquisas por órgãos de pesquisa, pesquisadores e entidades privadas, no âmbito do Tribunal de Justiça de São Paulo. *Diário da Justiça Eletrônico*, Ano XVII, edição 3879, 15 dez. 2023. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/GPJ/Portaria-10.304-23.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2024.

gratuita ou não, quantidade de sentenças procedentes, improcedentes, reformadas, valor da indenização, por meio de gráficos ou informações condensadas e anonimizadas. Seguiu-se a Autorização de Pesquisa emanada pelo E. TJSP, protocolo digital 2024/74.118.

2.1 Objetivos da pesquisa

A pesquisa buscou responder à seguinte pergunta: “a digitalização bancária agravou o risco de fraude em relação aos idosos e pessoas com baixa escolaridade ou a hiper vulnerabilidade não impactou na ocorrência de fraude bancária?”. Para se obter a resposta, foram traçados os seguintes objetivos específicos:

1. Analisar a quantidade de ações distribuídas antes e depois da digitalização bancária em massa figurando pessoa física no polo ativo e instituições financeiras ou de crédito no polo passivo;
2. Selecionar quais processos tinham como objeto fraude bancária;
3. Estabelecer perfil de idade, sexo, condição social e escolaridade;
4. Delinear os tipos de fraude;
5. Mapear os atos processuais relevantes e os provimentos jurisdicionais.

2.2 Natureza quantitativa

A pesquisa baseou-se nos processos distribuídos no local de contexto, a fim de quantificá-los, buscando uma amostra de análise.

Para tanto, foi utilizada como paradigma uma vara cível da Comarca de Santo André, sob jurisdição do Tribunal de Justiça de São Paulo.

O Município localiza-se na área industrial da Grande São Paulo, sendo o 25º mais populoso do Brasil, conforme censo do IBGE de 2022, com 748.919 habitantes. O salário médio é de 2,6 salários mínimos, com Produto Interno Bruto (PIB) per capita de R\$ 45.062,56, o que o deixa na posição 1169 de 5570 dentre todos os municípios do país. No Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB), anos finais do

ensino fundamental da rede pública, situa-se na posição 1045 de todos os municípios do Brasil¹².

Como elemento de comparação, traremos os dados do Município de São Paulo. É o município mais populoso do Estado de São Paulo e do Brasil, conforme censo do IBGE de 2022, com 11.451.999 habitantes. O salário médio é de 4,4 salários mínimos, com PIB per capita de R\$ 66.872,84, o que o deixa na posição 1169 de 5570 dentre todos os municípios do país. No Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB), anos finais do ensino fundamental da rede pública, situa-se na posição 1607 de todos os municípios do Brasil¹³.

A extensão territorial e a grande quantidade de população no município de São Paulo, acarretou a divisão da Comarca em foros regionais, com limite de alçada. Os habitantes de cada região possuem peculiaridades próprias com relação ao nível socioeconômico, o que poderia prejudicar a análise dos dados criando bolsões artificiais de litigantes, pelo que excluída a possibilidade da pesquisa na Capital. Assim, escolhida uma vara cível da comarca de Santo André, pertencente à 1ª Região Administrativa Judiciária, limítrofe à Comarca de São Paulo.

A comarca de Santo André é composta por nove varas cíveis, quatro varas criminais, um anexo de violência doméstica e familiar contra a mulher, quatro varas da família e sucessões, uma vara da infância e juventude, uma vara do juizado especial cível, uma vara do júri e execuções criminais, além de duas varas da fazenda pública. Foi selecionada a 5ª Vara Cível da Comarca de Santo André cuja pesquisadora exerce o cargo de Juíza Titular, o que propiciou mais dinamismo e proximidade com os dados analisados.

De outro lado, a pesquisa aqui realizada foi inspirada nos resultados dos dados colhidos pelo Observatório do Crédito e Superendividamento da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), em parceria com o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS). Por isso também traremos os dados do Município de Porto Alegre, como elemento comparativo. É o município mais populoso do Estado do Rio Grande do Sul e o 11º do Brasil, conforme censo do IBGE de 2022, com 1.332.845 habitantes.

¹² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Santo André – panorama*. 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/santo-andre/panorama>. Acesso em: 02 out. 2024.

¹³ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *São Paulo - panorama*. 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/santo-andre/panorama>. Acesso em: 02 out. 2024.

O salário médio é de 4 salários mínimos, com PIB per capita de R\$ 54.674,38, o que o deixa na posição 786 de 5570 dentre todos os municípios do país. No Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB), anos finais do ensino fundamental da rede pública, situa-se na posição 2824 de todos os municípios do Brasil¹⁴.

No início da coleta dos dados, foram selecionados nos relatórios do gerencial da vara disponibilizados pelo Programa SAJ PG5 – primeira instância - os processos de conhecimento distribuídos na 5ª Vara Cível da Comarca de Santo André nos anos de 2014 e 2023. Foram utilizados tão somente as ações cíveis de procedimento comum, excluindo delas as de procedimento especial tais como busca e apreensão, renovatórias, notificações.

Partindo dos relatórios completos e resumidos gerados pelo sistema informatizado, foram criadas planilhas manuais no programa Microsoft Excel e posteriormente transformadas em gráficos utilizando o programa *Microsoft Power Point*. As ferramentas possibilitaram a transformação dos resultados em slides, tabelas, figuras e neste trabalho científico dissertativo.

Através das etapas de filtragem, foram acessados manualmente todos os processos de conhecimento distribuídos nos anos de 2014 e 2023 através do eSAJ, pelo certificado digital da pesquisadora, abastecendo as planilhas do *Microsoft Excel*. Inicialmente, foram obtidas as informações abaixo:

Tabela 1 – Panorama da distribuição no ano de 2014

Total geral de distribuição	Processos de conhecimento
1904 processos	608 processos

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 2 - Panorama da distribuição no ano de 2023

Total geral de distribuição	Processos de conhecimento
2119 processos	1009 processos

Fonte: Dados da pesquisa.

¹⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Porto Alegre - panorama*. 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/santo-andre/panorama>. Acesso em: 10 dez. 2024.

No passo seguinte, foram selecionados os processos em que as pessoas físicas figuravam no polo ativo e as pessoas jurídicas no polo passivo, dentro do recorte das ações de conhecimento.

Tabela 3 - Processos de conhecimento distribuídos no ano de 2014 e recorte de pesquisa

Processos de conhecimento	Pessoa física no polo ativo e pessoa jurídica no polo passivo
608 processos ou 100%	379 processos ou 62,33%

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 4 - Processos de conhecimento distribuídos no ano de 2023 e recorte de pesquisa

Processos de conhecimento	Pessoa física no polo ativo e pessoa jurídica no polo passivo
1009 processos ou 100%	641 processos ou 63,52%

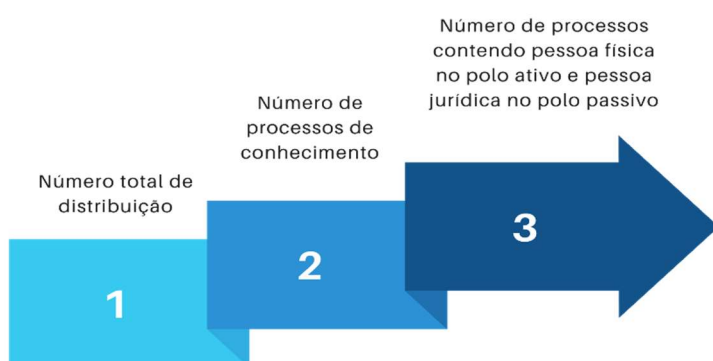
Fonte: Dados da pesquisa.

A partir daí, o objeto de análise passou a ser 379 processos distribuídos no ano de 2014 e 641 processos distribuídos no ano de 2023, em ambos figurando pessoa física no polo ativo e pessoa jurídica no polo passivo.

Em nova filtragem, houve seleção quantitativa por sexo, idade, escolaridade e condição financeira.

A Figura 2 abaixo demonstra as etapas de obtenção dos dados no gerencial dos anos de 2014 e 2023:

Figura 2 - Etapas de obtenção dos dados no gerencial dos anos de 2014 e 2023



Fonte: Dados da pesquisa.

Posteriormente, foram utilizados os mesmos critérios para se analisar se as mudanças incorporadas no Código de Defesa do Consumidor através da Lei 14.181/2021 impactaram positivamente, reduzindo o número de demandas. Para tanto, selecionados os processos de conhecimento do ano de 2020, anteriormente à vigência da citada lei.

Tabela 5 - Processos de conhecimento distribuídos no ano de 2020 e recorte de pesquisa

Processos de conhecimento	Pessoa física no polo ativo e pessoa jurídica no polo passivo
551 processos ou 100%	352 processos ou 63,88%

Fonte: Dados da pesquisa.

Ultrapassada a natureza quantitativa da pesquisa, iniciou-se o processo de análise qualitativa das informações selecionadas.

2.3 Natureza qualitativa

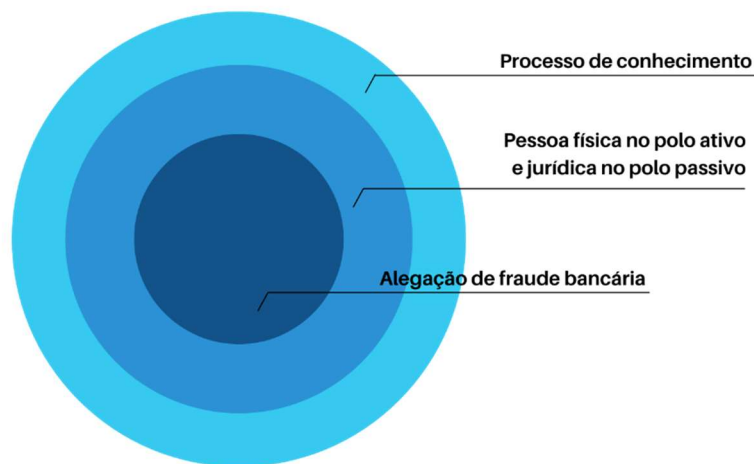
Os dados coletados na primeira etapa passaram a ser analisados em sua essência na tentativa de intuir a resposta de pesquisa. Excluída a aleatoriedade das informações, estabeleceram-se os parâmetros de interesse para a produção do resultado, em intensivo trabalho de campo.

Foram selecionados os seguintes critérios qualitativos:

1. Petições iniciais com alegação de fraude em abertura de conta, contrato bancário ou operação bancária; ou
2. Descrição de fatos indicando a ocorrência de fraude; ou
3. Documentos indicando a ocorrência de fraude; ou
4. Contestação indicando a ocorrência de fraude; ou

5. Sentença ou Acórdão com reconhecimento de fraude.

Figura 3 - Critérios qualitativos



Fonte: Dados da pesquisa.

A fim de atribuir confiabilidade ao resultado da pesquisa, foram excluídos da base de dados os processos com alegação de:

1. Desconhecimento do débito sem menção à fraude ou elementos indiretos que indicassem sua ocorrência; ou
2. Não reconhecimento de débito por informações imprecisas da existência ou composição da dívida; ou
3. Falta de apresentação de documentos pela instituição bancária ou de crédito aptos a comprovar a existência da dívida; ou
4. Falta de notificação da existência ou inscrição do débito nos órgãos de proteção ao crédito; ou
5. Erro de nome ou de qualificação no apontamento do débito junto aos órgãos proteção ao crédito.

O recorte da pesquisa gerou os seguintes resultados:

Tabela 6 - Processos com alegação de fraude e instituições financeiras ou de crédito no polo passivo distribuídos no ano de 2014

Pessoa física no polo ativo e pessoa jurídica no polo passivo	Instituições financeiras ou de crédito no polo passivo e alegação de fraude
379 processos	20 processos ou 5,27%

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 7 - Processos com alegação de fraude e instituições financeiras ou de crédito no polo passivo distribuídos no ano de 2023

Pessoa física no polo ativo e pessoa jurídica no polo passivo	Instituições financeiras ou de crédito no polo passivo e alegação de fraude
641 processos	67 processos ou 10,45%

Fonte: Dados da pesquisa.

Assim, a pesquisa passou a analisar de forma aprofundada os 20 processos distribuídos no ano de 2014 e os 67 processos distribuídos no ano de 2023 figurando pessoa física no polo ativo, instituição financeira ou de crédito no polo passivo e com objeto fraude na abertura de conta, nos contratos bancários subsequentes ou em determinada operação bancária.

Em seguida, foram selecionados aspectos de estudo como idade, sexo, escolaridade e condição financeira.

No aspecto “idoso”, o gerencial não fornece a data de nascimento e a informação não é exigida quando da distribuição da ação. Para seleção do critério foram utilizados os seguintes parâmetros:

1. Data de nascimento informada na inicial ou documento; ou
2. Qualificação como aposentado; ou
3. Pedido de prioridade na tramitação do feito em razão do Estatuto do Idoso; ou
4. Beneficiário de aposentadoria ou pensão; ou

5. Elemento objetivo constante nos autos que indique a idade ou a qualidade de aposentado.

No que diz respeito ao “sexo”, igualmente o gerencial não fornece a informação “masculino”, “feminino” ou “neutro”. Para seleção do critério foram utilizados os seguintes parâmetros:

1. Prenome;
2. Qualificação do preâmbulo da inicial;
3. Análise de documentos de identificação;
4. Masculino ou feminino na petição inicial.

No que tange ao nível de escolaridade, essa informação não é exigida pelo sistema SAJ nem fornecida pelas partes. Observou-se uma ampla diversidade nas ocupações mencionadas no preâmbulo das iniciais, englobando categorias como 'aposentados', 'pensionistas', 'desempregados', 'donas de casa', 'empresários' e profissionais com formação superior. Para consecução da pesquisa, os autores foram agrupados em duas categorias principais: aqueles cujas profissões exigem nível superior, conforme regra geral de experiência, e aqueles cujas ocupações não demandam esse requisito, incluindo aposentados, pensionistas, desempregados e empresários, devido à ausência de critérios claros de classificação.

Por fim, quanto ao nível socioeconômico, os demandantes foram divididos em beneficiários da gratuidade processual e não beneficiários da gratuidade processual. Adotou-se o critério objetivo porque pressupõe análise prévia das condições financeiras.

A base de dados coletada também comporta informações sobre o tipo de fraude alegada. Muito embora possam ser identificadas por cada parte com denominação diversa, utilizou-se como critério a denominação normalmente aceita na doutrina e jurisprudência, possibilitando o agrupamento para fins de estudo:

1. Empréstimos consignados não contratados;
2. Contratos bancários não reconhecidos
3. Golpe de ligação telefônica ou de mensagem pelo aplicativo *WhatsApp*;
4. Transações ou movimentações não reconhecidas;

5. Golpe a “maquininha” do cartão de crédito;
6. Golpe do “motoboy” ou do “*Uber*”;
7. Abertura de conta falsa;
8. Vítima de roubo ou furto seguido de contratação fraudulenta;
9. Emissão de cheque falso;

Apesar dos empréstimos consignados não contratados inserirem-se dentro da categoria “contratos bancários não reconhecidos”, foram destacados em item autônomo ante a reiteração da ocorrência vitimando idosos, o foco principal da pesquisa.

Adicionalmente, foram analisados o desfecho de cada processo, com sentença de procedência, improcedência e extinção, eventual reconhecimento de dano moral, o valor da indenização e a manutenção ou não pela Instância Superior.

Com base nos critérios, métodos e premissas acima estabelecidos, o resultado da pesquisa foi obtido. Contudo, antes de adentrarmos na coleta de dados, mister a análise teoria dos elementos relevantes.

3 CONSUMIDOR NO CRÉDITO DIGITAL: ENTRE INOVAÇÃO E RISCOS

A concessão do crédito e a inclusão digital representam metas contemporâneas para a garantia da cidadania.

A visão individualista do contrato sob a clássica ótica do direito civil fundamentada na igualdade entre as partes, autonomia de vontades e no *pacta sunt servanda* sofreu ao longo dos séculos processo de enfraquecimento com o surgimento dos contratos em massa, das novas classes sociais advindas da Revolução Industrial e da intervenção do próprio Estado na garantia dos direitos sociais.

Surge daí o que muitos defendem como a crise do contrato. Somada ao advento da globalização, abre as portas da pós modernidade, cujo princípio heurístico é a procura por diferenças como fonte de conhecimento¹⁵. Época caracterizada pela perda da individualidade, da territorialidade, da pessoalidade. Emerge a sociedade das plataformas, do mundo digital, da assimetria informacional, sem barreiras físicas e sem autoridade central, cujo “mercado é a autoridade”, como sintetiza Claudia Marques e Fernando Martins¹⁶.

O consumo não mais se limita às relações individuais entre os contratantes. Pressupõe a inclusão, com a realização plena da liberdade¹⁷ e dignidade, no que

¹⁵ JAYME, Erik. Visões para uma teoria pós-moderna do direito comparado. *Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito – PPGDir./UFRGS*, v. 1, n. 1, 2013. DOI: <http://doi.org/10.22456/2317-8558.43489>. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/view/43489>. Acesso em: 11 dez. 2024. p. 131.

¹⁶ MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues. A "verticalidade" digital e o direito de equiparação: pelo fim da estagnação legislativa na proteção dos consumidores digitais. In: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (org.). *Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC*. Indaiatuba, SP: Brasilcon ; Foco, 2024. p. 10.

¹⁷ Cf Amartya Sen: Mas as liberdades dependem também de outros determinantes, como as disposições sociais e econômicas (por exemplo, os serviços de educação e saúde) e os direitos civis (por exemplo, a liberdade de participar de discussões e averiguações públicas). De forma análoga, a industrialização, o progresso tecnológico ou a modernização social podem contribuir substancialmente para expandir a liberdade humana, mas ela depende também de outras influências. Se a liberdade é que o desenvolvimento promove, então existe um argumento fundamental em favor da concentração nesse objetivo abrangente, e não em algum meio específico ou em alguma lista de instrumentos especialmente escolhida. Ver o desenvolvimento como expansão de liberdades substantivas dirige a atenção para os fins que o tornam importante, em vez de restringi-la a alguns meios que, *inter alia*, desempenham um papel relevante no processo (SEN, Amartya. *Desenvolvimento como liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras, 2010. p. 16)..

Claudia Lima Marques¹⁸ classifica como a verdadeira cidadania econômico-social do século XX. Ensina Erik Jayme que o novo direito privado passa a assumir o papel social de proteção do indivíduo, encontrando seu fundamento nos direitos humanos. Expressam um postulado de proteção (*Schutzgebote*) e não somente a proibição de intervenção (*Eingriffsverbote*). É imposto ao Estado o dever de evitar riscos (*Risikopflicht*) mediante medidas de proteção voltadas em especial ao desenvolvimento técnico ou tecnológico¹⁹.

A concentração de poder informacional nos grandes *players* quebra o paradigma cidadão/Estado e exige que a análise das relações jurídicas individuais expanda seu espectro em interface com os princípios constitucionais. Preconizam Guilherme Magalhães Martins e Guilherme Musselin²⁰ a imperiosidade do resgate do dever de proteção do Estado no que chamam de constitucionalismo digital multinível. Helberger, Sax, Strycharz, Micklitz²¹ elevam o consumidor à categoria de “consumidor cidadão” porque, na sociedade digital, a combinação dos dados coletados em qualquer acesso à internet, extrapola a finalidade de consumo, podendo ser utilizada para influenciar eleições, criar vieses discriminatórios, selecionar funcionários. A atualização do CDC pela lei 14.181/2021 teve como escopo o reforço do que Antônio Herman Benjamin²², denomina de dimensão constitucional-protetiva do CDC, com origem no Art. 5º, XXXII, Art. 170 V e Art. 48 do ADCT da CF/1988.

Por isso as mazelas de exclusão social constatadas na sociedade civil replicam de forma exponencial na sociedade de consumo. Afinal, só está incluído na economia

¹⁸ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 21.

¹⁹ MENDES, Gilmar Ferreira. A ampliação dos direitos subjetivos do consumidor superendividado: reflexões sobre a Lei 14.181/2021. In: BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi; MARQUES, Claudia Lima; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; ANDRADE, Juliana Loss de (coord.). *Superendividamento dos consumidores: aspectos materiais e processuais*. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2024. p. 30.

²⁰ MARTINS, Guilherme Magalhães; MUCELIN, Guilherme. Novo status subjectionis e princípio da antidiscriminação digital: uma abordagem a partir do constitucionalismo digital e da proteção do consumidor-cidadão. In: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (org.). *Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC*. Indaiatuba, SP: Brasilcon ; Foco, 2024. p. 57.

²¹ HELBERGER, N.; SAX, M.; STRYCHARZ, J.; MICKLITZ, H. W. Choice Architectures in the Digital Economy: Towards a New Understanding of Digital Vulnerability. *J Consum Policy*, v. 45, p. 175-200, 2021. p. 24. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09500-5>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-021-09500-5>. Acesso em: 10 dez. 2024.

²² BENJAMIN, Antônio Herman. Breve nota sobre a atualização do CDC pela Lei 14.181: a dimensão constitucional-protetiva do microssistema do CDC. In: BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi; MARQUES, Claudia Lima; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; ANDRADE, Juliana Loss de (coord.). *Superendividamento dos consumidores: aspectos materiais e processuais*. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2024. p. 23.

digital o indivíduo que tem acesso à rede mundial de computadores²³ e literacia para uma interação de qualidade. É o exercício da chamada “cidadania digital”²⁴. Daí porque a academia passou a debruçar-se sobre o tema, modernizando e ampliando a interpretação dos conceitos positivados de direito privado, para “não deixar ninguém para trás”, um dos princípios fundamentais da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) para o desenvolvimento sustentável. A garantia de inclusão social do contratante mais fraco na relação de verticalidade digital “*login/logout*” é premente e guia o *novel* conceito de consumo sustentável²⁵.

A inclusão digital ultrapassa a garantia de acesso à internet. Pressupõe a análise das necessidades específicas dos grupos mais vulneráveis que possuem recursos financeiros e cognitivos reduzidos para adaptação às novas tecnologias e ao mercado de consumo.

A par da vulnerabilidade presumida no artigo 4º, I do Código de Defesa do Consumidor, Claudia Lima Marques traz à lume na doutrina brasileira nova categoria, a dos hipervulneráveis²⁶. Na clássica obra *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*²⁷, conceitua hipervulnerabilidade como a situação de agravamento da vulnerabilidade presumida, por circunstâncias especiais como a idade avançada e analfabetos. A expressão foi incorporada pelo Ministro Herman Benjamin que em julgado proferido em 2007 ensinou que ao Estado Social importam sobretudo os hipervulneráveis que, justamente por serem minoritários ou ignorados, “mais sofrem

²³ PÉREZ LUÑO, 2014, p. 10. O contexto em que se erguem hoje os valores democráticos e os direitos humanos é o de uma sociedade onde as Novas Tecnologias (NT) e as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) e, em especial, a Rede desenvolveu o símbolo emblemático de nossa cultura. No momento presente, ao designar o marco de nossa convivência, alude reiteradamente a histórias de expressão como a ‘sociedade da informação’, a ‘sociedade informatizada’ ou a ‘era da Internet’. Para as novas gerações (indignadas ou não), “ya está todo en la Red”. E o que não está, não merece a pena conhecida. (PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. Teledemocracia, cibercidadania y derechos humanos. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, v. 4, n. 2, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.5102/rbpp.v4i2.2835>. Disponível em: <https://www.publicacoes.uniceub.br/RBPP/article/view/2835>. Acesso em: 11 dez. 2024. p. 10, tradução nossa).

²⁴ PÉREZ LUÑO, 2014.

²⁵ MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues. A “verticalidade” digital e o direito de equiparação: pelo fim da estagnação legislativa na proteção dos consumidores digitais. In: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (org.). *Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor*: o PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC. Indaiatuba, SP: Brasilcon ; Foco, 2024. p. 11.

²⁶ MARQUES, Claudia Lima. Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 23, n. 95, p. 99-145, set./out. 2014.

²⁷ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*: o novo regime das relações contratuais. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

com a massificação do consumo”. E conclui, “ser diferente ou minoria, por doença ou qualquer outra razão, não é ser menos consumidor, nem menos cidadão, tampouco merecer direitos de segunda classe ou proteção apenas retórica do legislador”²⁸. Ainda que se trate de relação de consumo, a aplicação dos princípios constitucionais da solidariedade e dignidade da pessoa humana, nos remete aos ensinamentos de Jayme.

O crédito surge como elemento essencial da sociedade de consumo. Segundo Claudia Lima Marques, “são duas faces da mesma moeda”²⁹. Por isso, a digitalização dos serviços bancários impõe um desafio a mais ao sistema jurídico brasileiro. De um lado, democratiza seu acesso à população, com alta capilaridade pelo uso dos dispositivos eletrônicos, atingindo territórios mais distantes e camadas sociais diversas. De outro, choca-se com a falta de literacia e agravamento da vulnerabilidade pelos fatores idade e educação, sendo campo fértil para os mais diversos tipos de fraude quer pelo tratamento inadequado de dados prestados pelas instituições financeiras, quer por criminosos que atuam de forma sofisticada e pelo analfabetismo digital. Assim, o aumento das fraudes e o tratamento inadequado de dados são preocupações urgentes.

Como ensina Shana Schlottfeldt Santos³⁰, baseada na matriz europeia do *General Data Protection Regulation* (GDPR)³¹, nossa Lei 13.079/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) adota um conceito amplo de dado pessoal, classificando

²⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *EDcl no Recurso Especial Nº 586.316 - MG (2003/0161208-5)*. Direito do Consumidor. Administrativo. Normas de Proteção e Defesa Do Consumidor. Ordem Pública e Interesse Social. Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor [...]. Relator: Min. Herman Benjamin. Julgado 17/04/2007, DJe: 27/08/2009. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/>. Acesso em: 10 dez. 2024.

²⁹ “[...] para consumir muitas vezes necessita-se de crédito, se há crédito ao consumo, a produção aumenta e a economia ativa-se, há mais emprego e aumenta o ‘mercado’ de consumo brasileiro” (MARQUES, Claudia Lima. Fundamentos científicos da prevenção e tratamento do superendividamento. In: MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa; BERTONCELLO, Káren. *Prevenção e tratamento do superendividamento*. Brasília: DPDC/SDE, 2010. (Caderno de Investigações Científicas, v. 1). p. 18. Disponível em: <https://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2022/08/Prevencao-e-tratamento-do-superindividoamento.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2024).

³⁰ SANTOS, Shana Schlottfeldt. *Tecnologia de reconhecimento facial à luz da Lei Geral de Proteção de Dados: riscos e desafios*. Orientadora: Daniela Marques de Moraes. Coorientadora: Laura Schertel Ferreira Mendes. 309 f. Monografia de Conclusão de Curso (Bacharel em Direito) - Universidade de Brasília, Brasília, 2021. p. 9.

³¹ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) – Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/PT/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>

os dados biométricos, muitas vezes utilizados fraudulentamente na abertura de contas ou transações, como sensíveis³². Exige-se, pois, uma cadeia de controle no tratamento dos dados.

Neste capítulo, abordaremos como o crédito digital incorporou-se ao cotidiano do consumidor, as implicações para os consumidores com vulnerabilidade agravada e a correlação com as fraudes bancárias.

3.1 A digitalização dos serviços bancários

O consumo, elevado à categoria de pertencimento social, expande seu espectro para além da aquisição dos bens e serviços, ultrapassando a satisfação das necessidades básicas³³. É o que Gilles Lipovetsky classifica como hipermodernidade, estágio em que o ato de consumir é ligado ao prazer e à satisfação pessoal³⁴. Para Zygmunt Bauman, através de mecanismos dissimulados, o consumidor é transformado na própria mercadoria³⁵. Nesse contexto, aqueles que não participam

³² Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se: I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável; II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural; (BRASIL. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)* - Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 10 dez. 2024).

³³ CARVALHO, Diógenes Faria; FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. (Super)Endividamento: (Des)Encontros entre a dignidade e a esperança de atualização do Código de Defesa do Consumidor. In: ANDREASSA JUNIOR, Gilberto; OLIVEIRA, Andressa Jarletti Gonçalves de. *Novos estudos de direito bancário*. Curitiba: Íthala, 2019. p. 202.

³⁴ Para Lipovetsky (2007, p. 102): “A sociedade do objeto apresenta-se como a civilização do desejo, prestando um culto ao bem-estar material e aos prazeres imediatos. Por toda parte exibem-se as alegrias do consumo, por toda parte ressoam os hinos aos lares e às férias, tudo se vende com promessas de felicidade individual. Viver melhor, “aproveitar a vida”, gozar do conforto e das novidades mercantis aparecem como direitos do indivíduo, fins em si mesmas, preocupações cotidianas de massa” (LIPOVETSKY, Gilles. *A felicidade paradoxal - ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo*. Tradução: Maria Lucia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2007).

³⁵ Na sociedade de consumidores, ninguém pode se tornar sujeito sem primeiro virar mercadoria, e ninguém pode manter segura sua subjetividade sem reanimar, ressuscitar e recarregar de maneira perpétua as capacidades esperadas e exigidas de uma mercadoria vendável. A “subjetividade” do “sujeito”, e a maior parte daquilo que essa subjetividade possibilita ao sujeito atingir, concentra-se num esforço sem fim para ela própria se tornar, e permanecer, uma mercadoria vendável. A característica mais proeminente da sociedade de consumidores – ainda que cuidadosamente disfarçada e encoberta – é a transformação dos consumidores em mercadorias (BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadorias*. Tradução Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008. p. 20).

do consumo estão excluídos; o crédito emerge, pois, como condição *sine qua non* para inclusão social³⁶.

Joseph Alois Schumpeter defende que o desenvolvimento se dá em ciclos impulsionados pela inovação, no processo que chama de “destruição criativa”; a nova era surge como consequência da quebra dos limites anteriormente estabelecidos, acompanhada de mudanças sociais e tecnológicas que remontam nos primórdios à Revolução Industrial. Classificada como quinta “Onda de Schumpeter”, o uso generalizado de computadores e acesso à internet tem como ponto central a inovação tecnológica, impulsionando a digitalização dos serviços bancários³⁷, no período entre 1990 e 2020. A chamada democratização do crédito caracterizou-se pela eclosão de novas “massas de consumidores e novas tecnologias de contratação”³⁸.

As alterações na dinâmica jurídico social trazidas por cada onda de desenvolvimento evidenciam o conflito entre a ordem anteriormente estabelecida e a nova configuração. Nos períodos de descontinuidade, marcados pela disrupção, as empresas tendem a inovar dentro dos limites seguros de sua trajetória anterior. Nesse contexto, a análise da quebra de paradigmas gerada pela transformação digital e a popularização do acesso ao crédito tornam-se fundamentais. Em menos de uma

³⁶ No mesmo sentido Buzzi (2024, p. 12): “Pretende-se evitar a exclusão social do elemento, o que significa garantir dignidade às pessoas, pois o consumo consciente, o acesso a bens e serviços, em especial os essenciais, representa, no mundo contemporâneo, a concretização dos direitos fundamentais, proporcionando em senso de pertencimento à nossa sociedade globalizada” (BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. Superendividamento e a cultura de consumo. *In*: BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi; MARQUES, Claudia Lima; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; ANDRADE, Juliana Loss de (coord.). *Superendividamento dos consumidores*: aspectos materiais e processuais. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2024).

³⁷ SILVA; DI SERIO, 2016, tradução nossa: Este processo de ‘destruição criativa’ e a necessidade das organizações responderem aos ciclos de mudança podem ser observados nas actuais “cinco ondas de inovação”, no sentido de Moody e Nogrady (2010) observações. A primeira onda de inovação é marcada pela primeira fase da Revolução Industrial, que foi responsável por promover um grande salto na inovação ao incorporar novas tecnologias e provocar uma mudança da produção artesanal para a industrial. Em sua fase final, foi influenciada pelo fim das Guerras Napoleônicas. A segunda onda de inovação é marcada pela Era do Vapor, que facilitou o transporte em longas distâncias tanto de pessoas quanto de mercadorias, e contribuiu para o desenvolvimento e expansão de mercado de muitas empresas. Terminou com a Grande Depressão. A terceira onda é a Era da Eletricidade, possibilitando comunicações remotas e reconfigurando o potencial produtivo das empresas. Também terminou em decorrência da Grande Depressão. A quarta onda é a da Produção em Massa, que permitiu às empresas atender a novas demandas, escalar seu potencial produtivo e buscar novas oportunidades de negócios. Terminou com a Crise do Petróleo. Por fim, a quinta onda de inovação é baseada na Tecnologia da Informação e Comunicação e Redes, e é caracterizada pelo uso generalizado de computadores e pela reconfiguração dos negócios com o desenvolvimento da Internet ((SILVA, Glessia; DI SERIO, Luiz Carlos. The sixth wave of innovation: are we ready? *RAI - Revista de Administração e Inovação*, v. 23, n. 2, p. 128-134, Apr./June 2016. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rai.2016.03.005>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809203916300171>. Acesso em: 11 dez. 2024).

³⁸ BENJAMIN, 2024, p. 17.

década, a concessão do crédito popularizou-se, bastando um “click” nos smartphones, computadores ou caixas eletrônicos para pactuação de contrato bancário em formato digital, no que se chama de digitalização financeira.

O fenômeno da digitalização financeira pode ser conceituado como a incorporação de tecnologias digitais em serviços e produtos financeiros. Entretanto, este tipo de conceituação é insustentável e não abrange as complexidades e contradições inerentes ao mundo financeiro no contexto digital. Luisa Hernandez Dal Colletto ensina que não há como analisar o fenômeno da digitalização financeira sem antes entender quais são os conceitos de banco e *fintechs*, e como todo esse complexo sistema financeiro se insere na datificação³⁹.

Dessa forma, podemos ampliar a definição de banco para englobar qualquer empresa financeira que, de forma ativa, conceda empréstimos, financiamentos e créditos, além de aceitar e gerir depósitos de seus clientes⁴⁰. Essas instituições financeiras são cruciais, pois operacionalizam com eficiência os fluxos de financiamento e recursos, estabelecendo uma ponte vital entre clientes, poupadores e investidores⁴¹. Dessa maneira, ao considerar o papel significativo dessas instituições financeiras, podemos compreender sua importância fundamental e indispensável na participação ativa na alocação e distribuição de recursos financeiros dentro do sistema econômico⁴².

Neste novo cenário, “digital finance” se refere a um modelo financeiro revolucionário, ancorado na integração de tecnologias disruptivas como *blockchain*, que eleva a performance e o atendimento do setor bancário tradicional. Este modelo

³⁹ FANTI, Luisa Hernandez Dal Colletto. *Construção da agenda da digitalização financeira a partir de atores internacionais: uma agenda inclusiva para quem?* 2022. 32 f. Dissertação (Mestrado em Governança Global e Formulação de Políticas Internacionais) - Programa de Estudos Pós-Graduados em Governança Global e Formulação de Políticas Internacionais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/26022>. Acesso em: 11 dez. 2024. p. 6.

⁴⁰ “Banking operations may be varied and complex, but a simple operational definition of a bank is available: a bank is an institution whose current operations consist in granting loans and receiving deposits from the public. This is the definition regulators use when they decide whether a financial intermediary has to submit to the prevailing prudential regulations for banks” (FREIXAS, Xavier; ROCHET, Jean-Charles. *Microeconomics of banking*. 2nd ed. Cambridge, Massachusetts, 2008. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3174321/mod_resource/content/2/Microeconomics%20of%20Banking%20-%20Xavier%20Freixas%2C%20Jean-Charles%20Rochet%20PDF%20BOOK.pdf. Acesso em: 11 dez. 2024. p. 1, tradução nossa).

⁴¹ FORTUNA, Eduardo. *Mercado financeiro: produtos e serviços*. 18. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

⁴² PAULA, Luis Fernando Rodrigues. Dinâmica da firma bancária: uma abordagem não-convencional. *Revista Brasileira de Economia*, Rio de Janeiro, v. 53, n. 3, p. 323-356, 1999. Disponível em: <https://hml-bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rbe/article/view/755>. Acesso em: 24 mar. 2024.

engloba uma diversidade de produtos, ferramentas, procedimentos, estratégias comerciais e avanços tecnológicos⁴³.

Assim, desde o ano de 2008, em plena crise financeira global, uma das mais devastadoras já registradas, emergiram no cenário financeiro empresas inovadoras com abordagens comerciais renovadas, que logo receberam a denominação de *fintechs*⁴⁴. Estas novas entidades surgiram com o objetivo de intensificar a concorrência no mercado e prover soluções para consumidores descontentes com os serviços das entidades bancárias convencionais, diante da falta de alternativas⁴⁵ ou excluídos do mercado de crédito. Neste contexto, o termo *fintechs* pode ser empregado de maneira equivalente à expressão Banco Digital na literatura e é o que faremos no presente *paper*, indicando uma nova era na prestação de serviços financeiros, caracterizada pela inovação tecnológica, capilaridade culminando com a democratização do crédito. Em movimento natural do mercado, as *fintechs* impulsionaram os bancos convencionais a franquear em larga escala os serviços digitais à população anteriormente privada do acesso.

A partir daí chegamos ao ponto fundamental da pesquisa: analisar se a digitalização bancária democratizou o acesso ao crédito propiciando impacto positivo para toda a sociedade ou se segmentos de cidadãos desprovidos de habilidade de informática, de educação básica, idade avançada ou mulheres foram impactados de forma desigual pelo maior risco de fraude, repetindo o fenômeno da exclusão social.

A coleta de dados para a pesquisa aqui realizada teve como recortes os anos de 2014 e 2023, de forma que passaremos à análise da digitalização do crédito neste período.

⁴³ UNION EUROPEAN. Eur-Lex. *Document 52020IP0265*. Resolução do Parlamento Europeu, de 8 de outubro de 2020, que contém recomendações à Comissão sobre finanças digitais: riscos emergentes em criptoativos - desafios ao nível da regulamentação e da supervisão no domínio dos serviços, instituições e mercados financeiros (2020/2034(INL)). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A52020IP0265&qid=1733837789444>. Acesso em: 11 dez. 2024.

⁴⁴ ARNER, Douglas W.; BARBERIS, Janos Nathan; BUCKLEY, Ross P. The Evolution of Fintech: a new post-crisis paradigm? *University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper*, n. 2015/047, Oct. 2015. UNSW Law Research Paper n. 2016. DOI: <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2676553>. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=2676553>. Acesso em: 25 mar. 2024.

⁴⁵ PINHEIRO, Vinicius. Bancos deixam de ver 'Fintechs' como ameaça ao negócio. *Valor Econômico*. 02 maio 2017. Disponível em: <https://valor.globo.com/financas/noticia/2017/05/02/bancos-deixam-de-ver-fintechs-como-ameaca-ao-negocio.ghtml>. Acesso em: 25 mar. 2024.

Conforme relatório da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)⁴⁶, no ano de 2014 a taxa de bancarização do país era de 60%, consolidando-se o *Internet Banking* como principal canal de transação, representando 39% de todas as transações bancárias. Entretanto, as contratações de alguns tipos de crédito que exigiam operações mais “customizadas” eram menos virtuais de modo que os consumidores realizavam majoritariamente as transações com movimentações financeiras por intermédio de agências e correspondentes ao passo que os canais digitais eram utilizados para transações sem movimentação financeira.

Concluiu referido relatório que a segurança e confiabilidade eram fatores determinantes para o contato pessoal entre o correntista e o banco nas transações com movimentação financeira embora já notasse nos *ATM's* mudança no comportamento do usuário que passou a migrar para transações com movimentação financeira.

Ainda naquele estudo e em parceria com a *Strategy&*, consultoria de gestão estratégica, a Febraban segmentou os clientes da era digital em três categorias (a) tradicionais: Usuário de internet ocasional com elevados padrões de segurança, (b) Convertidos Digitais: Usuário seletivo que buscava tendências e Digitais nativos: consumidores digitais, orientados à conveniência e usabilidade⁴⁷. Em projeções por elas realizadas, estimaram que os consumidores tradicionais que representavam a maioria dos clientes em 2010, iriam se equiparar aos convertidos digitais em 2015 e corresponder à menor parcela em 2020, de forma que o então modelo atual não mais correspondia aos anseios dos clientes.

Já no relatório produzido pela Febraban em 2024, em colaboração com a Deloitte e com base em informações de 21 instituições bancárias que representam 80% dos ativos do setor, constatou-se que, no ano de 2023, 79% das transações bancárias foram realizadas por meio de canais digitais, enquanto os canais físicos corresponderam a apenas 7% das transações⁴⁸. Em comparação, em 2019, as

⁴⁶ FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). *Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária 2014*. 68 p. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancaria%202014.pdf>. 2014. Acesso em: 10 jul. 2024.

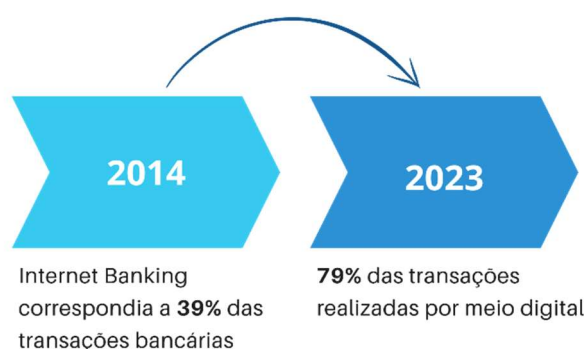
⁴⁷ FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). *Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária 2014*. 68 p. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancaria%202014.pdf>. 2014. Acesso em: 10 jul. 2024. p. 55

⁴⁸ FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN) ; DELLOITE GLOBAL. *Pesquisa FEBRABAN tecnologia bancaria*. v. 2, 2024. Disponível em:

transações financeiras realizadas via mobile banking representavam 13%, percentual que aumentou para 20% em 2023. Além disso, o relatório revelou que 96% das contratações de crédito ocorreram por meio de canais digitais, e que 53% das novas contas correntes foram abertas através desses canais digitais.

A Figura 4 ilustra a ascensão dos serviços bancários digitais ao longo dos últimos nove anos:

Figura 4 - Ascensão dos serviços bancários digitais ao longo dos últimos nove anos



Fonte: Dados da pesquisa.

A vista dos elementos aqui analisados, pode-se concluir que a digitalização dos serviços bancários mudou a relação entre o consumidor e as instituições de crédito. Tornou os serviços mais céleres, acessíveis por meio de smartphone, sem necessidade de deslocamento até as agências. Entretanto, a mudança de paradigma trouxe grandes desafios para os usuários desprovidos de conhecimentos técnicos, analfabetos ou idosos, ou seja, aqueles com a vulnerabilidade agravada. O crédito digital amplia os riscos de fraude e, por conseguinte, de exclusão social justamente pela assimetria entre as instituições financeiras e a população com baixa literacia. A insegurança alimenta a vulnerabilidade⁴⁹.

Neste contexto, Mônica Di Stasi⁵⁰ reforça a necessidade do direito acompanhar as transformações do sistema de crédito para que o consumidor não fique

https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%20-%20Vol_02%20-%20Imprensa.pdf. Acesso em: 10 dez. 2024

⁴⁹ CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli; BAUERMANN, Sandra. Comércio eletrônico e mercado digital de crédito: entre riscos, fraudes e exclusão social. In: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e; MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (coord.). *Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC*. Indaiatuba, SP: Brasilcon ; Foco, 2024. p. 48.

⁵⁰ DI STASI, Mônica. *Crédito digital e superendividamento do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais , 2024. p. 42.

desamparado frente à inovação contratual. Para manutenção de um mercado sadio, necessário o equilíbrio entre o consumo e o crédito⁵¹.

Partiremos para a análise das vulnerabilidades a fim de estabelecer um elo entre o crédito digital e as fraudes.

3.2 A vulnerabilidade agravada do novo consumidor do crédito digital

A tese de Claudia Lima Marques do curso de Haia em 2009 definiu o consumidor como sendo o *homo economicus et culturalis* do século XXI unindo a visão econômica crítica do modelo de Adam Smith com a visão intercultural propiciada pela globalização^{52,53}. A globalização traz implícita a ideia de diversidade, de abundância de opções, de forma que o consumo passou a pressupor escolhas. No entanto, a escolha seria ato de liberdade plena do consumidor se todos os sujeitos da cadeia de consumo tivessem a mesma igualdade material, com os mesmos instrumentos de controle e defesa. A visão moderna do consumidor rompe o paradigma de igualdade de partes na contratação.

Complementa Zygmunt Bauman⁵⁴ que a massa de consumidores é heterônoma, composta por singularidades; cada um tem seu próprio nível de desenvolvimento intelectual e forma distinta de raciocinar e assimilar as informações para avaliação crítica do ato de consumo. A ressignificação do consumo destaca perfis de consumidores que estão dissociados da lógica moderna do mercado, recebendo aporte de informações globalizadas sem consciência crítica das implicações decorrentes. Por certo, a lacuna entre o ato volitivo e a informação acentua-se nas camadas de nível socioeconômico mais desfavorecida, escancarando a vulnerabilidade.

⁵¹ BUZZI, 2024, p. 7.

⁵² MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 305.

⁵³ Na definição clássica de Marques: Consumidor é o não profissional, aquele que retira da cadeia de fornecimento (produção, financiamento e distribuição) o produto e o serviço em posição estruturalmente mais fraca, é o agente vulnerável do mercado de consumo, é o destinatário final fático e econômico dos produtos e serviços oferecidos pelos fornecedores na sociedade atual, chamada de sociedade 'de consumo' ou de 'massa' (*Ibid.*, 2016, p. 305).

⁵⁴ BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Zahar, 2001. p. 125.

Claudia Lima Marques enfatiza que a vulnerabilidade do consumidor é presunção legal absoluta reconhecida pelo artigo 4º, I do CDC⁵⁵, sendo ela a “pedra de toque”⁵⁶ do microssistema consumerista⁵⁷. Reequilibra o princípio da liberdade de contratar através do tratamento desigual daquele mais frágil. Decorre da confrontação excessiva de interesses que fragiliza o contratante menos preparado e mais dependente do outro, desequilibrando a relação contratual⁵⁸.

A vulnerabilidade é subjetiva, sem elemento comparativo. O sujeito é vulnerável pela posição que ocupa na relação jurídica. Completa a Ministra Carmen Lucia, em julgado datado de 2021, que os vulneráveis estão mais expostos à dano patrimonial, fundamentando assim seu voto em Ação Direta de Inconstitucionalidade que analisou a oferta comercial tendente a convencer o aposentado ou pensionista a celebrar contrato de empréstimo⁵⁹.

⁵⁵ Código de Defesa do Consumidor. Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; (BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/8078compilado.htm. Acesso em: 10 dez. 2024).

⁵⁶ MARQUES, 2016, p. 305.

⁵⁷ Cf Alvarez: “Débil, de acuerdo a los significados del diccionario de la Real Academia Española, sugiere a una persona de poco vigor o de poca fuerza o resistencia, como física y moralmente escasa o deficiente; en tanto vulnerable, a quien puede ser herido o recibir lesión, también física o moralmente; 19 de ahí que ese atributo haya venido ganando terreno con la consecuencia de ser receptado por la legislación de algunos países de la región y del continente europeo, la doctrina y cierta jurisprudencia, que han entendido el particular estado del consumidor en la actual sociedad de consumo, testitura dentro de la cual se alinea ahora y felizmente el CPDC peruano de 2010” (ÁLVAREZ, César Carranza. De la tutela constitucional del consumidor al reconocimiento de su vulnerabilidad, por el CPDC peruano: primera exploración jurisprudencial. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 114, nov./dez. 2017. p. 7.).

⁵⁸ Marques e Miragem definem vulnerabilidade como “um estado da pessoa, um estado inerente de risco, ou um sinal de confrontação excessiva de interesses identificado no mercado, é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação” (MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 117).

⁵⁹ EMENTA: MEDIDA CAUTELAR EM AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. CONVERSÃO EM JULGAMENTO DEFINITIVO. LEI N. 20.276 DO PARANÁ. PROIBIÇÃO A INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, CORRESPONDENTES BANCÁRIOS E SOCIEDADES DE ARRENDAMENTO MERCANTIL DE REALIZAREM PUBLICIDADE OU ATIVIDADE DE CONVENCIMENTO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. COMPETÊNCIA CONCORRENTE DO ESTADO PARA LEGISLAR SOBRE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. VULNERABILIDADE ECONÔMICA E SOCIAL DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS. PROTEÇÃO INTEGRAL AO IDOSO. AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE JULGADA IMPROCEDENTE. 1. Proibição da Lei paranaense n. 20.276/2020 a instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil realizarem telemarketing, oferta comercial, proposta, publicidade ou qualquer tipo de atividade tendente a convencer aposentados e pensionistas a celebrarem contratos de empréstimos resulta do legítimo exercício da competência concorrente do ente federado em matéria de defesa do consumidor, suplementando-se os princípios e as normas do Código de Defesa do Consumidor e

Sob outro aspecto, a “cultura mundo”, termo introduzido por Lipovetsky engloba não só a troca intensa internacional e a erosão das barreiras territoriais, mas também uma desregulamentação global a que ele denomina de capitalismo desorganizado, marcado pela desinstitucionalização⁶⁰. A mão invisível do mercado atua de forma homogênea sobre os consumidores, atingindo, por conseguinte, as vulnerabilidades, o que reforça o caráter protetivo da legislação consumerista para mitigar a verticalidade escancarada entre o fornecedor/prestador e o consumidor final.

Claudia Lima Marques divide a vulnerabilidade em quatro categorias: técnica, jurídica, fática e informacional⁶¹. Nos aprofundaremos nesta última porque estreitamente ligada à fraude bancária. A velocidade do intercâmbio de informações, aliada à abundância de estímulos a que o consumidor é exposto diuturnamente na sociedade em rede (*network society*), acentuam ainda mais as dificuldades dos excluídos sociais, dando margem à ação de criminosos. Bruno Miragem argumenta que além a escassez ou da baixa qualidade da informação, o consumidor é impactado negativamente pela falta de habilidade com o ambiente digital. Essa abordagem demonstra duas vertentes distintas que se complementam na análise da vulnerabilidade digital⁶².

Além da vulnerabilidade presumida que norteia o CDC, há atores mais desprotegidos que a média da massa consumidora em razão de idade, condição de saúde ou formação educacional, a quem se atribuiu a denominação de hipervulnerável

reforçando-se a proteção de grupo em situação de especial vulnerabilidade econômica e social. 2. Ação direta julgada improcedente. (BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Tribunal Pleno). *ADI 6727*. Medida Cautelar em Ação Direta de Inconstitucionalidade. Conversão em Julgamento Definitivo. Lei N. 20.276 do Paraná. Proibição à Instituições Financeiras, correspondentes Bancários e Sociedades de Arrendamento Mercantil de Realizarem Publicidade ou Atividade de Convencimento de Aposentados e Pensionistas para a Contratação de Empréstimos [...] Relatora: Min. Cármen Lúcia. Julgamento: 12/05/2021 Publicação DJE 20/05/2021. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6121194>. Acesso em: 10 dez. 2024).

⁶⁰ Ensina Lipovetsky; Serroy: E, se é preciso falar de cultura-mundo, não é apenas em virtude da intensificação das trocas mercantis internacionais e da erosão das fronteiras geográficas, mas também 33 de uma desregulamentação global em ação em todos os campos da vida social e individual. Não é apenas o “capitalismo desorganizado” das trocas e das mídias que define a cultura-mundo, mas um processo generalizado de desinstitucionalização e de interconexão, de circulação e de desterritorialização ordenando os novos quadros da vida social, cultural e individual (LIPOVETSKY, Gilles; SERROY Jean. *A cultura-mundo Resposta a uma sociedade desorientada*. Tradução Maria Lúcia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2008. p. 32).

⁶¹ MARQUES, 2016, p. 326.

⁶² MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; MAGALHÃES, Lúcia Ancona. *Direito do Consumidor: 30 anos de CDC - da consolidação como direito fundamental aos atuais desafios da sociedade* Rio de Janeiro: Forense, 2020. p. 239.

ou consumidor com vulnerabilidade agravada⁶³. Para Claudia Lima Marques, a hipervulnerabilidade decorre do agravamento da vulnerabilidade por circunstâncias pessoais permanentes ou transitórias, evidenciando um estado “subjetivo multiforme e pluridimensional”⁶⁴. Tem como ponto central o dever de conferir equidade às minorias a fim de obstar a discriminação ou a exclusão social, com fundamento na dignidade da pessoa humana.

O reconhecimento da hipervulnerabilidade do consumidor idoso pelo Supremo Tribunal Federal remonta ao ano de 2010, aliando a vulnerabilidade nata na relação jurídica ao fator idade. Reporto-me a três decisões proferidas naquele ano, de relatoria dos Ministros Dias Toffoli no RE 521684, Ministro Cezar Peluso, no AI 754704 e Ministro Marco Aurelio, no AI 740735⁶⁵. Nos três julgados constou expressamente nas ementas “O idoso é um consumidor duplamente vulnerável, necessitando de uma tutela diferenciada e reforçada”.

No ano de 2009, o Ministro Herman Benjamin também já havia reconhecido a hipervulnerabilidade no que chamou de minorias discriminadas, em julgamento do Recurso Especial 586.316/MG⁶⁶, quando se referiu aos consumidores celíacos, com intolerância ao glúten.

⁶³ “são os consumidores ignorantes e de pouco conhecimento, de idade pequena ou avançada, de saúde frágil, bem como aqueles cuja posição social não lhes permite avaliar com adequação o produto ou serviço que são adquirindo” (BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e., MARQUES, Claudia Lima, BESSA Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. p. 381).

⁶⁴ MARQUES, 2016, p. 365.

⁶⁵ PLANO DE SAÚDE. IDOSO. AUMENTO DA CONTRIBUIÇÃO EM RAZÃO DE INGRESSO EM FAIXA ETÁRIA DIFERENCIADA. PREVISÃO CONTRATUAL. AUMENTO DE APROXIMADAMENTE 100%. ABUSIVIDADE CONFIGURADA. APLICAÇÃO SIMULTÂNEA DA LEI 9.565/98 E DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DOUTRINA DO “DIÁLOGO DAS FONTES”. REDUÇÃO DO PERCENTUAL DE ACRÉSCIMO PARA 30%. PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, POR UNANIMIDADE. 1. Dentre os novos sujeitos de direito que o mundo pós-moderno identifica, a Constituição Federal de 1988 concede uma proteção especial a dois deles, que interessa ao tema dos planos de saúde: o consumidor e o idoso. Disto resultam alguns efeitos no âmbito do direito privado, destacam-se uma comprometida interpretação da lei e das cláusulas contratuais e um maior rigor no controle de cláusulas abusivas. 2. O idoso é um consumidor duplamente vulnerável, necessitando de uma tutela diferenciada e reforçada [...]. (BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *RE 521684*. Plano de Saúde. Idoso. Aumento da Contribuição em Razão de Ingresso em Faixa Etária Diferenciada. Previsão Contratual [...]. Relator: Min. Dias Toffoli. DJE 11/11/2010. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=2458002>. Acesso em: 22 set. 2024).

⁶⁶ DIREITO DO CONSUMIDOR. ADMINISTRATIVO. NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. ORDEM PÚBLICA E INTERESSE SOCIAL. PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. PRINCÍPIO DA CONFIANÇA. OBRIGAÇÃO DE SEGURANÇA. DIREITO À INFORMAÇÃO. DEVER POSITIVO DO FORNECEDOR DE INFORMAR, ADEQUADA E CLARAMENTE, SOBRE RISCOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS. DISTINÇÃO ENTRE INFORMAÇÃO-CONTEÚDO E INFORMAÇÃO-ADVERTÊNCIA. ROTULAGEM. PROTEÇÃO DE CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS. CAMPO DE APLICAÇÃO DA LEI DO GLÚTEN (LEI 8.543/92 AB-ROGADA

Inspirada nos estudos franceses dos notários sobre “vulnerabilidade intelectual” no superendividamento, Claudia Lima Marques abordou há uma década a necessidade de proteção ao analfabeto no mercado de consumo, referindo-se tanto aquele que não sabe ler e escrever como aquele que lê mas não compreende, o chamado analfabeto funcional. Destacou a figura do idoso analfabeto e a massificação da concessão do crédito eletrônico consignado ao aposentado, destacando a vulnerabilidade informacional como fator de risco⁶⁷.

As informações pessoais circulam livremente pela internet quer porque disponibilizadas de forma voluntária ou inconsciente pelos consumidores quer porque captadas pelas grandes plataformas com técnicas personalizadas de marketing para mineração dos dados. O novo consumidor, chamado “consumidor de vidro” por Susanne Lace⁶⁸, é aquele cuja privacidade é tão devastada pelos algoritmos que se tornam indivíduos cujas informações são quase transparentes. Para Laura Schertel Mendes, a informação tornou-se o insumo da produção do mercado, com risco agravado ao consumidor ante a antinomia entre os ganhos das empresas possibilitados pela formação dos perfis de consumo através da combinação dos dados e a consequente ameaça aos direitos da personalidade, desequilibrando a relação jurídica⁶⁹.

PELA LEI 10.674/2003) E EVENTUAL ANTINOMIA COM O ART. 31 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. MANDADO DE SEGURANÇA PREVENTIVO. JUSTO RECEIO DA IMPETRANTE DE OFENSA À SUA LIVRE INICIATIVA E À COMERCIALIZAÇÃO DE SEUS PRODUTOS. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS POR DEIXAR DE ADVERTIR SOBRE OS RISCOS DO GLÚTEN AOS DOENTES CELÍACOS. INEXISTÊNCIA DE DIREITO LÍQUIDO E CERTO. DENEGAÇÃO DA SEGURANÇA”. (Brasil, 2009)

⁶⁷ MARQUES, Claudia Lima. Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 23, n. 95, p. 99-145, set./out. 2014.

⁶⁸ Por Susanne Lace (2005): Este é um cenário atual, não baseado no futuro. Somos todos “consumidores de vidro”: os outros sabem tanto sobre nós que quase conseguem ver através de nós. Nossas vidas cotidianas são registradas, analisadas e monitoradas de inúmeras maneiras, mas, na maioria das vezes, não percebemos ou não pensamos nada sobre isso. Quando estamos cientes, podemos até mesmo acolhê-lo - o CFTV pode nos fazer sentir mais seguros, podemos apreciar os descontos recebidos como portadores de cartão de fidelidade de supermercado. No entanto, nossas vidas estão sujeitas a formas e níveis de escrutínio que levantam questões extremamente importantes, que questionam o tipo de sociedade em que queremos viver. A importância do que foi apelidado de “economia da informação pessoal” repercute em todo o cenário do consumidor, desde alimentos até finanças, educação e meio ambiente (LACE, Susanne. *The glass consumer: life in a surveillance society*. United Kingdom: Bristol University Press, Policy Press, 2005. DOI: <https://doi.org/10.2307/j.ctt9qgwhp>. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/j.ctt9qgwhp>. Acesso em: 10 dez. 2024. tradução nossa).

⁶⁹ MENDES, Laura Schertel. A vulnerabilidade do consumidor quanto ao tratamento de dados pessoais. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 24, n. 102, p. 19-43, nov./dez. 2015.

O ambiente do crédito digital é especialmente propício ao agravamento do risco de danos. A fragilidade acentuada pela idade, analfabetismo e falta habilidade em ambiente informatizado aliada aos mecanismos utilizados por criminosos cibernéticos e falha na proteção dos dados contribuem para a ocorrência das fraudes bancárias⁷⁰. Como destacado por Cavallazzi e Bauermann⁷¹, a exclusão social é causada não somente pela falta de inclusão digital, mas também pela falta de proteção dos serviços financeiros digitais que podem levar o consumidor vitimado por golpes ou fraudes ao superendividamento.

A seguir abordaremos o perfil do consumidor com vulnerabilidade agravada no mercado de crédito e a exposição aos riscos de fraude.

3.3 Perfil do consumidor hipervulnerável: idoso, mulher, pobre

Daniel Jacomelli Hudler e Marcelo Benacchio⁷² argumentam que a economia está intrinsicamente vinculada aos Direitos Humanos, sustentando que o desenvolvimento, enquanto direito fundamental, constitui um processo multifacetado voltado para a melhoria da qualidade de vida. Nesse contexto, o objetivo do mercado é promover o avanço das liberdades humanas.

Claudia Lima Marques e Antonia Espindola Longoni Klee ensinam que a origem do direito do consumidor é constitucional, erigido à categoria de direito fundamental, impondo valores a serem respeitados nas relações entre “dois iguais”, dois privados, trazendo à baila a expressão *Solidarprivatrecht*, traduzida como “direito privado solidário”⁷³. Defendem a reconstrução do direito privado através da liberdade, igualdade e fraternidade, valores ideários da modernidade, assegurando proteção aos

⁷⁰ CAVALLAZZI; BAUERMANN (2024, p. 47) “A fraude é viabilizada pelo acesso aos dados do consumidor, que são da exclusiva responsabilidade das instituições financeiras; portanto, o vazamento de dados, mesmo por “acidente”, implica na infração do dever de sigilo, dever anexo do Princípio da Boa Fe Objetivo”.

⁷¹ *Ibid.*, 2024.

⁷² HUDLER, Daniel Jacomelli; BENACCHIO, Marcelo. O Direito Humano fundamental ao desenvolvimento e as intervenções estatais do governo brasileiro na atividade empresarial no século XX. *Direito e Desenvolvimento*, v. 11, n. 1, 2020. DOI: <https://doi.org/10.26843/direitoedesenvolvimento.v11i1.1206>. Disponível em: <https://periodicos.unipe.br/index.php/direitoedesenvolvimento/article/view/1206>. Acesso em: 10 dez. 2024. p. 148, 153.

⁷³ MARQUES, Claudia Lima; KLEE, Antonia Espindola Longoni. Breves comentários ao inciso XXXII do artigo 5º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. In: MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug; MACIEL, Renata Mota (coord.); RODRIGUES, Patrícia Pacheco; ALVES, Samira Rodrigues Pereira (org.). *A Constituição por elas*: a interpretação constitucional sob a ótica das mulheres. São Paulo: Universidade Nove de Julho – UNINOVE, 2021. p. 571, 572, 582.

mais fracos sob o manto dos mandamentos constitucionais. A ordem econômica imposta pelo artigo 170 da Constituição Federal constrói uma ordem privada consciente de sua função social limitando a autonomia dos fortes em relação aos fracos⁷⁴.

Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques e Patrícia Pacheco Rodrigues destacam que a livre iniciativa deve ser orientada para a "satisfação de interesses econômicos gerais"⁷⁵ e não meramente para a maximização do lucro individual, conforme estipulado pelo artigo 3º da Constituição Federal. O sistema financeiro passa a ser responsável pela redução das desigualdades. Nesse contexto, o Direito desempenha um papel fundamental como um instrumento de poder social, que não só molda e reproduz o status quo, mas também pode criar cenários de resistência contra as estruturas estabelecidas⁷⁶.

A inclusão digital traz o benefício de franqueamento de acesso às oportunidades econômicas. Em contrapartida, esse mesmo mercado digital deve oferecer informação e segurança ao usuário para garantia dos direitos fundamentais. Aí está a essência do desenvolvimento sustentável e da responsabilidade social como ética e estratégia empresarial pós-moderna, como ensinam Caio Pacca Ferraz de Camargo e Marcelo Benacchio⁷⁷.

A facilidade na contratação de empréstimos pelos canais digitais, fora do ambiente da agência, agrava o risco de fraude engendrada por criminosos que exploram a vulnerabilidade ou se utilizam de tecnologia capaz de atravessar o sistema de segurança. Claudia Lima Marques, Clarissa Costa Lima e Sophia Vial, chamam a

⁷⁴ *Ibid.*, 2021.

⁷⁵ MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug, RODRIGUES, Patrícia Pacheco. O superendividamento estudantil nos contratos de crédito educativo. In: MARQUES, Claudia Lima; RANGEL, Andreia Fernandes de Almeida (org.). *Superendividamento e proteção do consumidor: estudos da I e II Jornada de Pesquisa CDEA*. Porto Alegre: Fênix, 2022. p. 347-370. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/242264/001145059.pdf?sequence=1>. Acesso em: 08 ago. 2024. p. 354.

⁷⁶ TOMAZONI, Larissa; BARBOZA, Estefânia. Interpretação constitucional feminista e a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal. In: MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug; MACIEL, Renata Mota (coord.); RODRIGUES, Patrícia Pacheco; ALVES, Samira Rodrigues Pereira (org.). *A Constituição por elas: a interpretação constitucional sob a ótica das mulheres*. São Paulo: Universidade Nove de Julho – UNINOVE, 2021. p. 296.

⁷⁷ CAMARGO Caio Pacca Ferraz de; BENACCHIO Marcelo. Função social e responsabilidade social empresarial: convergências e divergências. *Revista Thesis Juris*, v. 8, n. 2, p. 119-148, jul./dez. 2019. DOI: <https://doi.org/10.5585/rj.v8i2.696>. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/thesisjuris/article/view/16342>. Acesso em: 10 dez. 2024.

atenção para o crédito irresponsável, especialmente envolvendo idosos, analfabetos e indivíduos sem educação financeira⁷⁸.

A Lei 14.181/2021 introduziu a figura do crédito responsável no artigo 6º, XI do CDC, elevando-o à categoria de “novo direito básico” na “sociedade digital de crédito”⁷⁹. O novo conceito está relacionado aos princípios da boa-fé e dos deveres de cuidado. No que se refere à “prevenção e tratamento do superendividamento”, os artigos 54, C e D do mesmo diploma legal estabelecem restrições e requisitos para a concessão de crédito, adotando caráter preventivo ao superendividamento. A conduta omissa do agente financeiro em conceder o crédito sem se certificar de mecanismos efetivos que coíbam as fraudes afronta a nova figura jurídica.

O crédito fraudulento decorre da falta de verificação da veracidade das informações obtidas, da falta do dever de observância do perfil de consumo e da falta de avaliação da capacidade de pagamento, o que evidencia o distanciamento da boa fé do fornecedor.

De acordo com Cavallazzi e Bauermann⁸⁰, a exclusão social, que pode levar à falta de inclusão digital, também resulta da insuficiente proteção dos consumidores em serviços financeiros digitais. A ausência de mecanismos adequados de proteção deixa os consumidores vulneráveis a golpes e fraudes, induzindo-os ao endividamento excessivo, num círculo vicioso.

A *United Nations Conference on Trade and Development* (UNCTAD) - fórum intergovernamental da Organização das Nações Unidas (ONU) que visa auxiliar os países em desenvolvimento para integração na economia mundial, demonstra preocupação com as fraudes digitais identificando-as como um dos principais desafios enfrentados pelos consumidores tanto em países desenvolvidos como Canadá e Itália como em países em desenvolvimento como Quênia, Zâmbia e Polônia. Cita o caso

⁷⁸ MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa; VIAL, Sophia. Superendividamento dos consumidores no pós pandemia e a necessária atualização do Código de Defesa do Consumidor. In: MALFATTI, Alexandre David; GARCIA, Paulo Henrique Ribeiro; SHIMURA, Sérgio Seiji (coord.). *Direito do consumidor: reflexões quanto aos impactos da pandemia de Covid-19. Edição especial de 30 anos de vigência do CDC - volume 1*. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2020. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/105-dc.pdf?d=637581604679873754>. Acesso em: 08 ago. 2024. p. 109.

⁷⁹ MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues. Deveres e responsabilidade no tratamento e na promoção do consumidor superendividado. *Revista Jurídica do Ministério Público Brasileiro*, ano 1, n. 1, jun. 2022. Disponível em: <http://revista.cdemp.org.br/index.php/revista/issue/view/1/4>. Acesso em: 08 ago. 2024. p. 70-71.

⁸⁰ CAVALLAZZI; BAUERMANN, 2024, p. 47.

da Alemanha que está a monitorar os consumidores emergentes na área de tecnologia financeira⁸¹.

Embora ainda esteja em análise o pedido de ingresso do Brasil na Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) - estudos recentes da Organização apontam os desafios do desenvolvimento econômico brasileiro por problemas estruturais ligados à educação e desigualdade de renda, impondo restrições ao crescimento inclusivo. Chamou a atenção a desigualdade desproporcional que assola as mulheres e brasileiros não brancos⁸². O Conselho sobre Literacia Financeira através da OCDE/LEGAL 0461⁸³, adotado em 28/10/2020 recomenda atenção às necessidades de grupos alvos específicos destacando, dentre outros, as mulheres, gerações mais velhas, cidadãos com baixo nível de alfabetização, com baixa habilidade digital e com baixo nível socioeconômico.

À vista desta abordagem, inspiraram-me os estudos empíricos sobre superendividamento realizados desde 2005 sob orientação de Claudia Lima Marques.⁸⁴ Os resultados foram obtidos através da análise de robusto material

⁸¹ UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT. *Financial consumer protection, including financial education*. United Nations; Geneva, 06 mayo 2022. Disponível em: https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd29_en.pdf. Acesso em: 10 dez. 2024.

⁸² Cf. OCDE: Apesar do progresso socioeconômico nas últimas duas décadas, o desenvolvimento econômico brasileiro enfrenta diversos desafios estruturais no que diz respeito à produtividade, investimento, resultados fiscais, educação, segurança social, desigualdade de renda e corrupção. Esses fatores afetam o bem-estar e o ambiente de negócios, além de restringirem o crescimento inclusivo e sustentável (OCDE, 2020[13]). De acordo com a Pesquisa Econômica da OCDE mais recente, grandes desigualdades persistem na distribuição de renda no Brasil. A renda dos 10% mais ricos da população é mais do que quatro vezes superior que a renda dos 40% mais pobres. A taxa de pobreza mensurada em US\$ 5,50 por dia (PPC de 2011) continua alta, afetando 20% da população em 2018 (Banco Mundial, 2020[22]). Conforme destacado pelo UNPD, o Brasil é a sétima economia mais desigual do mundo em termos de distribuição de renda (UNDP, 2019[23]). A desigualdade e a pobreza afetam desproporcionalmente mulheres e brasileiros não brancos (OCDE, 2020[13]). Além disso, as disparidades regionais afetam o desenvolvimento econômico do Brasil. Os estados do nordeste são caracterizados pela renda mais baixa, maior pobreza, informalidade laboral e analfabetismo em comparação com o sudeste do país" (OCDE, 2020[13]). (OCDE. *Estudos da OCDE sobre a política de conduta empresarial responsável Brasil*. 2022. Disponível em: <https://mneguidelines.oecd.org/estudos-da-ocde-sobre-a-politica-de-conduta-empresarial-responsavel-brasil.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2024. p. 25).

⁸³ OCDE. *Recommendation of the Council on Financial Literacy*. OCED/LEGAL 0461. 29 Oct. 2020. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>. Acesso em: 10 dez. 2024.

⁸⁴ Veja, por todos, MARQUES, Claudia Lima. Conciliação em matéria de superendividamento dos consumidores. Principais resultados de um estudo empírico de 5 anos em Porto Alegre. In: MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli; LIMA, Clarissa Costa de (org.). Direitos do Consumidor endividado II: vulnerabilidade e inclusão. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 11, p. 13-43, 2016 e MARQUES, Claudia Lima. Primeiros 134 casos de conciliação no superendividamento da lei 14.181/2021: comparação com os dados anteriores do Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS. *Revista de direito do consumidor*, v. 32, n. 145, p. 17-40, jan./fev. 2023.

coletado que traçou o perfil do consumidor superendividado. Justifico porque a relação entre superendividamento e fraude bancária é estreita. Os consumidores superendividados, sob pressão de ver seus débitos avolumarem-se, podem se tornar com mais frequência vítimas de ofertas fraudulentas engendradas por criminosos que se aproveitam da vulnerabilidade.

Já alertaram Claudia Lima Marques e Cezar Ferrari⁸⁵, que acumulação de débitos de mútuo em conta corrente é das causas mais comuns de superendividamento, havendo risco concreto que as transações fraudulentas também contribuam para a ruína financeira do consumidor. Por isso utilizados os estudos do superendividamento como ponto inicial da análise da lacuna da pesquisa.

No período de 2007 a 2012, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, em conjunto com a Escola Superior da Ajuris e a UFRGS, instituiu um projeto-piloto de conciliação em bloco entre consumidores superendividados e seus credores, cujos dados de 5.000 casos e 3.000 audiências foram levantados pelo Grupo de Pesquisa CNPq "Mercosul e Direito do Consumidor" da UFRGS. Claudia Lima Marques e Karen Bertencello analisaram os resultados e concluíram que a maioria dos consumidores estava na maturidade e que o “grupo de aposentados e pensionistas é muito assediado no marketing direto e talvez mais suscetível do que os outros”⁸⁶, o que chama atenção para o maior risco de fraude digital.

Nas palavras de Marc Prensky⁸⁷, os idosos são os imigrantes digitais que, ao contrário dos nativos digitais que nasceram e cresceram na era da alta tecnologia, não desenvolveram suas habilidades de forma interativa e intuitiva. Em contraste com os nativos digitais, cuja competência tecnológica se desenvolveu de forma fluida e integrada ao longo de sua vida, os imigrantes digitais enfrentam uma percepção tecnológica fragmentada, resultante de uma abordagem mais sequencial e formal ao aprendizado digital.

⁸⁵ MARQUES, Claudia Lima; FERRARI, Cezar. Limitação dos descontos de empréstimos bancários em conta corrente - distinção do Tema 1085 do STJ - comentários ao Acórdão 1621583 TJDF. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 33, n. 151, p. 377-389, jan./fev. 2024.

⁸⁶ MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Claudia Costa; BERTONCELLO, Káren. *Dados preliminares da pesquisa empírica sobre o perfil dos consumidores superendividados da Comarca de Porto Alegre (2007 a 2012) e o Observatório do Crédito e Superendividamento UFRGS-MJ*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015 (Relatório de pesquisa).

⁸⁷ PRENSKY, Marc. Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, v. 9, n. 5, Sept./Oct. 2001. DOI: <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/10748120110424816/full/html>. Acesso em: 19 jul. 2024.

A participação de idosos como litigantes com o assunto “empréstimo consignado” foi objeto de recente estudo pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ)⁸⁸ que destacou como característica comum das demandas junto aos Tribunais “a vulnerabilidade dos idosos contra grandes instituições financeiras”. Identificou-se a menção à “hipervulnerabilidade” nas decisões judiciais analisadas nos Tribunais de Segunda Instância de todo país, conjugando-se os elementos idade, analfabetismo, baixo conhecimento em informática.

Embora a questão da fraude material na contratação seja uma preocupação central, Cláudia Lima Marques estabelece uma correlação entre a população idosa e o superendividamento em razão do assédio de consumo, o que, por vias indiretas, também fundamenta o aumento de litigiosidade deste segmento. Já alertava sobre o falso mito que os idosos, adultos bem formados e capazes, se aproveitam dos juros vantajosos do consignado inclusive para seus parentes⁸⁹.

O cruzamento dos dados das pesquisas do Observatório revelou o fenômeno denominado de “feminização do superendividamento”⁹⁰, com supremacia do sexo feminino, com mais de 50 anos, dentre os superendividados. Em geral, as dívidas foram justificadas em eventos adversos, como redução de renda, desemprego ou doenças. As mulheres que ocupavam 61,4% das superendividadas, cuja faixa etária de ambos os sexos era de 40 a 59 anos (41,7%). A maioria das consumidoras era solteira, divorciada, separada ou viúva (61,6%) e recebia de 1 a 2 salários mínimos (49,2%). Além disso, constatou-se que em 83,9% dos casos, as dívidas já estavam vencidas

Em segundo momento, Claudia Lima Marques⁹¹ realizou uma análise dos dados coletados pelo Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS, com recorte nos primeiros 134 casos de conciliação relacionados ao superendividamento

⁸⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). *Análise da tramitação de processos relacionados às pessoas idosas no Brasil*. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/pnud-cnj-relatorio-pessoas-idosas.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2024.

⁸⁹ MARQUES, Claudia Lima. Mulheres, idosos e o superendividamento dos consumidores: cinco anos de dados empíricos do projeto-piloto em Porto Alegre. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 100, p. 393-423, jul./ago. 2015.

⁹⁰ MARQUES; LIMA; BERTONCELLO, 2015, p. 9: Neste primeiro momento queremos chamar a atenção para o fenômeno que pode ser chamado de feminização do superendividamento: os dados de 5 anos demonstram uma maioria de mulheres superendividadas. Foi encontrado um total de 61,4% de mulheres, sendo que 40,6% tem 50 anos ou mais, 31,4% são empregadas do setor privado e 24,6% aposentadas ou pensionistas.

⁹¹ MARQUES, Claudia Lima. Superendividamento de mulheres idosas: a necessidade de cooperação para evitar a ruína e de uma revisão-sanção prévia para combater a exclusão social. *Revista de Processo: RePro*, São Paulo, v. 49, n. 349, p. 509-537, mar. 2024. DTR\2024\4677.

sob a Lei 14.181/2021. Como elemento comparativo, a análise utilizou-se dos dados da coleta anterior, no período de 2007 a 2012. Antes e depois da vigência das mudanças do CDC, as mulheres em idade mais avançada continuaram no topo do superendividamento.

Claudia Lima Marques concentrou-se especificamente na situação das mulheres idosas superendividadas, categorizando-as como "consumidoras vulneráveis com vulnerabilidade agravada", em consonância com o artigo 4º, I do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O estudo revelou que, dentro do grupo de idosos, que correspondia a 26,9% dos consumidores com mais de 60 anos monitorados pelo Observatório, 70,4% eram mulheres idosas⁹².

Marcelo Navarro Ribeiro Dantas e Thais Caroline Brecht Gouveia⁹³ enfatizam que mercado atual nacional beneficia-se da visão estereotipada da mulher, assediando-a ao consumo. Encontram na consumidora idosa maior ponto de vulnerabilidade porque detém pior formação que remonta à histórica desigualdade de direitos, refletindo na chamada feminização da pobreza.

Conforme abordado por Samantha Ribeiro Meyer-Plug Marques e Gina Vidal Marcílio Pompeu, a desigualdade de gênero não se limita à falta de recursos financeiros, mas abrange também a ausência de oportunidades políticas, econômicas e sociais⁹⁴. Essa desigualdade pode ser um fator significativo para a maior vulnerabilidade das mulheres a fraudes e superendividamento.

A disparidade salarial entre homens e mulheres conhecida por “gender wage gap” ou “gender pay gap” tem sido preocupação mundial. Neste ano de 2024, a ONU reconheceu que as seis principais vias de investimento para o desenvolvimento sustentável global dependem da igualdade de gênero. Concluiu que a digitalização oferece maiores perspectivas educacionais e salariais às mulheres e às meninas mas amplia os riscos de violência facilitadas pela tecnologia. A lacuna de gênero no uso da internet pode custar cerca de US\$ 500 bilhões nos próximos cinco anos aos países

⁹² MARQUES, 2024.

⁹³ DANTAS, Marcelo Navarro Ribeiro; GOUVEIA, Thais Caroline Brecht. O superendividamento e a necessidade de um fator de discriminação feminino. In: BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi; MARQUES, Claudia Lima; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; ANDRADE, Juliana Loss de (coord.). *Superendividamento dos consumidores: aspectos materiais e processuais*. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2024. p. 76

⁹⁴ MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug; POMPEU, Gina Vidal Marcílio. A dimensão jurídica e econômica do empoderamento feminino. *Prisma Jurídico*, São Paulo, v. 21, n.1, p. 218-239, jan./jun. 2022. DOI: <http://doi.org/10.5585/prismaj.v21n1.21973>. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/prisma/article/view/21973>. Acesso em: 10 dez. 2024. p. 227.

de baixa e média renda. Classificou a exclusão digital de gênero como grande preocupação do Pacto para o Futuro da Cúpula⁹⁵.

Sob aspecto mais amplo e sem o segmento por sexo, estudos da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) indicaram que “consumidores idosos têm mais dificuldade para processar grandes quantidades de informações em um ritmo acelerado, são menos capazes de permanecer atentos e alertas por longos períodos, e são menos capazes de discriminar entre assuntos relevantes e informações irrelevantes⁹⁶”. A digitalização do crédito caracteriza-se justamente pela rapidez nas contratações, o que pode contribuir para as fraudes contra pessoas com idade mais avançada, sem habilidade com a internet.

Tais estudos coincidem com a análise das pesquisas do Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS que revelou um preocupante aumento no número de idosos superendividados⁹⁷.

Com o objetivo de combater a exclusão social do consumidor superendividado foi aprovada a Lei 14.181 que alterou o Código de Defesa do Consumidor trazendo a figura do crédito responsável que passaremos a analisar.

3.4 Evolução legislativa

Como referido por Claudia Lima Marques⁹⁸, o Código de Defesa do Consumidor traduz-se como ‘marco normativo revolucionário’ alçando o Brasil na vanguarda dos países que positivaram as relações de consumo. O microssistema de normas de caráter protetivo foi introjetado na sociedade brasileira e amplamente conhecido em

⁹⁵ Cf. UN WOMEN: “65% das mulheres usaram a Internet em 2023, em comparação com 70% dos homens; as mulheres têm cerca de 8% menos probabilidade de possuir um celular do que os homens; 39% das mulheres jovens não concluem o ensino médio; em países de baixa renda, 91,1% do emprego feminino e 86,2% do emprego masculino são informais e não regulamentados ou protegidos pelo Estado (UN WOMEN. *The Gender Snapshot 2024 theme*. Disponível em: <https://www.unwomen.org/en/resources/gender-snapshot/theme>. Acesso em: 1 out. 2024).

⁹⁶ OECD. *Consumer vulnerability in the digital age*. OECD Digital Economy Papers, n. 355, OECD Publishing, Paris, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1787/4d013cc5-en>. Acesso em: 10 dez. 2024. p.18

⁹⁷ MARQUES, 2024, p. 12: Impressiona na nova pesquisa o grande número de idosos 26,9% (60 anos ou mais), a demonstrar que o fenômeno do superendividamento é especialmente cruel para os idosos, que na população do Estado do Rio Grande do Sul representam hoje apenas 19%. Também há grande porcentagem de maiores de 75 anos (6%). Na pesquisa anterior, os superendividados idosos já representavam 18,6%, sendo que destes 1% dos idosos eram maiores de 80 anos. A pesquisa atual identificou os idosos maiores de 75 anos. De qualquer maneira, podemos afirmar com o resultado da pesquisa que o tempo pandêmico de 2021 a 2022 foi especialmente impactante no que se refere ao superendividamento da pessoa idosa, coincidentemente com o aumento da margem de consignação de 30% para 40%, e até 45%.

⁹⁸ *Ibid.*, 2024.

todas as camadas da população que se referem a ele como escudo de proteção. Embora não saibam interpretar ou utilizar os termos jurídicos lá previstos, estão cientes que o CDC coíbe as abusividades. É o que basta para que atinja a finalidade social.

Depois de mais de 30 anos de vigência, as relações sociais modificaram-se, exigindo seja adaptado para a nova era do consumo excessivo e da democratização do crédito que, por vezes, deságua no superendividamento.

A Comissão de Juristas do Senado Federal presidida pelo Ministro Antonio Herman Benjamin e pela Relatora-Geral Dra. Claudia Lima Marques apresentou três anteprojeto, realizou audiências públicas e logrou êxito na aprovação da Lei 14.181/2021⁹⁹ em 2 de julho de 2021, data de sua vigência, inovando o CDC através de dois eixos interligados. De um lado, trouxe a prevenção do superendividamento com novos princípios norteadores da Política Nacional das Relações de Consumo e de outro, o tratamento ao superendividamento.

Baseou-se em três premissas: boa fé, exceção à ruína e dever de cooperação¹⁰⁰, com a finalidade precípua de evitar a exclusão social, instituindo o consumo consciente e a responsabilidade de todos os atores envolvidos na relação consumerista.

Como consta da Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor editada pelo CNJ, a nova lei trouxe dez novos princípios-guia ao CDC:

1. Educação financeira e ambiental dos consumidores: art. 4º, inciso IX;
2. Combate à exclusão social: art. 4º, o inciso X;
3. Prevenção do superendividamento: artigo 4, inciso X, artigo 5, inciso VI artigos 54-A a 54-G e 104-C;.
4. Tratamento (extrajudicial e judicial) do superendividamento: artigos 104-A, 104-B e 104-C;
5. Proteção especial do consumidor pessoa natural artigo 4º, inciso X e artigo 5º, inciso VI, do CDC;
6. Crédito responsável e reforço da informação: artigo 4º, inciso X, artigo 6º, inciso XI e artigo 54-D;

⁹⁹ Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm

¹⁰⁰ BUZZI, 2024, p. 10.

7. Preservação do mínimo existencial: artigos 6º, inciso IX e XII, artigo 54-A § 1º, artigo 104-A e artigo 104-C § 1º);
8. Repactuação da dívida por meio de planos de pagamento e cooperação global/consensual: artigo 6, inciso XI, *in fine*;
9. Revisão (e integração) dos contratos de crédito e venda a prazo por superendividamento: artigo 104-B;
10. Consequências (sanções) da violação do dever de boa-fé (da quebra positiva do contrato): artigos 54-D e 104-B¹⁰¹.

Para a abordagem desta pesquisa, nos aprofundaremos na prevenção ao superendividamento que estabeleceu interface entre o preparo do cidadão, franqueando-lhe o acesso à educação financeira¹⁰², e a preconização da concessão do crédito responsável pelas instituições financeiras.

As novas figuras foram trazidas nos artigos 4º e 6º do CDC, referindo-se expressamente à educação financeira, crédito responsável e exclusão social:

Art. 4º

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.” (NR)

Art. 6º

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas¹⁰³.

No novo capítulo VI-A (Da prevenção e do Tratamento do Superendividamento), trouxe as figuras do assédio de consumo, no artigo 54-C e do crédito responsável no artigo 54-D:

¹⁰¹ BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi *et al.* (coord.). *Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor*. Grupo de trabalho (Portaria CNJ n. 55/2022, de 17 de fevereiro de 2022). Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2022. Disponível em: <https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/bitstream/123456789/594/1/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso em: 09 dez. 2024.

¹⁰² BUZZI, 2024, p. 4: “Objetiva-se, por meio de políticas públicas, que o Estado desempenhe um papel importante na inclusão social do indivíduo, acrescentando-se a mudança de mentalidade e o preparo do cidadão para melhor lidar com as finanças, destacadamente na relações de consumo”.

¹⁰³ BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 09 dez. 2024.

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

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;

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas:

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 dados¹⁰⁴.

As alterações reforçam os deveres de boa fé e de lealdade na concessão do crédito¹⁰⁵, na dimensão constitucional protetiva da lei consumerista. Prossegue ensinando que o embrião do crédito responsável adveio do julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIN) 2591 que sujeitou as instituições financeiras aos ditames do CDC reconhecendo ainda que o sistema financeiro nacional deve promover o desenvolvimento equilibrado e os interesses da coletividade¹⁰⁶. Reforça Claudia Lima Marques que a atualização legislativa representa um marco, trazendo a figura da boa fé e a cultura do pagamento, em substituição à cultura da dívida e da exclusão dos milhões de superendividados.

¹⁰⁴ BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 09 dez. 2024.

¹⁰⁵ BENJAMIN, 2024, p. 16.

¹⁰⁶ CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA (ART. 3º, § 2º, DO CDC). MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CÍVIL. 1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. (...) 7 O preceito veiculado pelo art. 192 da Constituição do Brasil consubstancia norma-objetivo que estabelece os fins a serem perseguidos pelo sistema financeiro nacional, a promoção do desenvolvimento equilibrado do País e a realização dos interesses da coletividade. (BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *ADI 2591*. Relator: Min. Carlos Velloso. Redator do Acórdão: Min. Eros Grau. Relator do Último Incidente: Min. Eros Grau (Adi-Ed). DJ 29.09.2006. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=1990517>. Acesso em: 10 dez. 2024)

Preconizada pela OECD¹⁰⁷ e baseada nas melhores práticas internacionais, o crédito responsável é definido na Cartilha do Superendividamento do CNJ como:

aquele esclarecido, informado, avaliado para o consumidor em especial, de boa-fé, pensando em suas expectativas legítimas (art. 54-D, incs. I, II e III), as consequências do inadimplemento, que informa a conexão de contratos (art. 54-F), sem olvidar da análise dos bancos de dados disponíveis, destinado a prevenir o superendividamento e alcançar o pagamento das dívidas¹⁰⁸.

Ao conceder crédito fraudulento, a instituição financeira infringe o dever de responsabilidade, deixando de adotar medidas que coíbam a prática criminosa, contribuindo para a ruína do consumidor. Se o artigo 54-D do CDC estabelece que a informação veiculada deve ser compatível com a idade do consumidor, avaliadas suas condições pessoais e entregue cópia do contrato, não age o concedente com o cuidado necessário quando imputa dívida bancária a quem não contratou.

Sob outra perspectiva, o *marketing* agressivo do concedente do crédito pode confundir o consumidor hipervulnerável a ponto de dificultar a distinção entre uma proposta legítima veiculada pela instituição financeira e aquela engendrada por falsários. O assédio de consumo que compreende o *marketing* que pressiona o consumidor e o *targeting*, compreendido o *marketing* direcionado a grupos de consumidores como idosos, aposentados, analfabetos foram vedados pela novel legislação.

¹⁰⁷OCDE. *Recommendation of the Council on Consumer Protection in the field of Consumer Credit*. 05/02/2021. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/oecd-legal-0453>. Acesso em: 10 dez. 2024. Educação e Conscientização Financeira V. RECOMENDA que os Aderentes garantam a promoção da educação e conscientização financeira e que informações claras sobre proteção ao consumidor, direitos e responsabilidades relacionadas ao crédito sejam facilmente acessíveis aos consumidores. Para esse efeito, os Aderentes devem desenvolver mecanismos apropriados para ajudar os consumidores, especialmente os consumidores que podem ser vulneráveis, a desenvolver o conhecimento, as habilidades e a confiança para fazer escolhas informadas, saber onde procurar aconselhamento ou assistência (incluindo quando têm problemas de dívida) e tomar medidas eficazes para melhorar seu próprio bem-estar financeiro. Conduta empresarial responsável VI. RECOMENDA que os Aderentes tomem medidas para promover conduta empresarial responsável por provedores de crédito e intermediários de crédito, tendo em devida consideração o melhor interesse de seus clientes, e proíbam práticas que possam ser enganosas ou abusivas. Os provedores de crédito devem ser responsáveis e prestar contas pelas ações de seus agentes autorizados. Para esse efeito, os Aderentes podem estabelecer medidas incluindo, mas não se limitando ao seguinte [...] Proteção de ativos do consumidor contra fraude e uso indevido VII. RECOMENDA que os Aderentes tomem medidas adequadas para proteger os ativos dos consumidores contra fraudes, apropriação indébita e outros tipos de uso indevido.

¹⁰⁸ BUZZI, 2022. p. 16.

Com origem que remonta ao artigo 8º da Diretiva Europeia 2005/29/CE¹⁰⁹, o CDC não se utilizou da expressão “assédio de consumo” mas vedou nos artigos 39, IV, 37, §2º práticas de prevailecimento ou aproveitamento do consumidor em razão de suas características pessoais vulneráveis, como idade, condição social e de alfabetização. O mesmo o fez no novo artigo 54-C, IV do CDC.

Luiz Carlos Goiabeira Rosa e Renata Castro citam o exemplo do *telemarketing* ativo que se caracteriza pelo número excessivo de ligações ao consumidor para oferta de produtos e serviços, incluindo bancos e instituições financeiras¹¹⁰.

Na ADI 6727 julgada pelo STF em maio de 2021¹¹¹ em que se discutia a possibilidade dos Estados legislar sobre a vedação de oferta publicitária a aposentados e pensionistas para contratação de empréstimo, a relatora Ministra Carmen Lucia destacou que o assédio publicitário expõe o consumidor idoso ao risco de fraudes, devendo receber proteção integral da sociedade, sem que se caracterize limitação da atividade bancária.

¹⁰⁹ Artigo 8º Práticas comerciais agressivas - Uma prática comercial é considerada agressiva se, no caso concreto, tendo em conta todas as suas características e circunstâncias, prejudicar ou for susceptível de prejudicar significativamente, devido a assédio, coacção — incluindo o recurso à força física — ou influência indevida, a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor médio em relação a um produto, e, por conseguinte, o conduza ou seja susceptível de o conduzir a tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo (UNION EUROPEAN. Eur-Lex. *Documento 32005L0029*. Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Directiva 84/450/CEE do Conselho, as Directivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («directiva relativa às práticas comerciais desleais»)) (Texto relevante para efeitos do EEE). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>. Acesso em: 09 out. 2024)

¹¹⁰ ROSA, Luiz Carlos Goiabeira; CASTRO, Renata. Assédio de consumo e dano existencial: a violação dos direitos da pessoa idosa por meio do telemarketing abusivo. *Revista do Direito do Consumidor*, v. 32, n. 147, p. 225-243, maio/jun. 2023.

¹¹¹ MEDIDA CAUTELAR EM AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. CONVERSÃO EM JULGAMENTO DEFINITIVO. LEI N. 20.276 DO PARANÁ. PROIBIÇÃO A INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, CORRESPONDENTES BANCÁRIOS E SOCIEDADES DE ARRENDAMENTO MERCANTIL DE REALIZAREM PUBLICIDADE OU ATIVIDADE DE CONVENCIMENTO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. COMPETÊNCIA CONCORRENTE DO ESTADO PARA LEGISLAR SOBRE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. VULNERABILIDADE ECONÔMICA E SOCIAL DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS. PROTEÇÃO INTEGRAL AO IDOSO. AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE JULGADA IMPROCEDENTE. 1. Proibição da Lei paranaense n. 20.276/2020 a instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil realizarem telemarketing, oferta comercial, proposta, publicidade ou qualquer tipo de atividade tendente a convencer aposentados e pensionistas a celebrarem contratos de empréstimos resulta do legítimo exercício da competência concorrente do ente federado em matéria de defesa do consumidor, suplementando-se os princípios e as normas do Código de Defesa do Consumidor e reforçando-se a proteção de grupo em situação de especial vulnerabilidade econômica e social. 2. Ação direta julgada improcedente. (BRASIL. Supremo Tribunal Federal. ADI 6727. Relatora: Min. Carmen Lúcia. DJE nº 96, divulgado em 19/05/2021. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6121194>. Acesso em: 10 dez. 2024).

Além das mudanças positivas decorrentes da aprovação da Lei do Superendividamento, está em trâmite na Câmara dos Deputados o PL 3514/15¹¹² oriundo do PSL 281/12¹¹³, aprovado por unanimidade no Senado, que trata do “comércio eletrônico” nacional e internacional para nova alteração do CDC.

Claudia Lima Marques e Fernando Rodrigues Martins¹¹⁴ explicam que o PL 3514/2015 está distribuído em quatro eixos temáticos vinculados à dignidade do consumidor: (a) inovações na parte geral, com a obrigatoriedade de interpretação mais favorável ao consumidor; introduz o consumo sustentável que abarca a ética intergeracional; confere os direitos básicos de privacidade e segurança quanto aos dados pessoais; liberdade de escolha e informação ambiental (b) capítulo específico para o comércio eletrônico,; (c) aprimoramento do processo judicial e administrativo, inclusive com disposição penal; (d) resolução de conflitos de normas espaciais.

O artigo 45-A do PL 3514/15 não deixa dúvidas que tem o intuito de adaptar o CDC ao mundo digital, através de princípios modernos:

Art. 45-A. Esta seção dispõe sobre normas gerais de proteção do consumidor no comércio eletrônico e a distância, visando a fortalecer sua confiança e assegurar sua tutela efetiva, mediante a diminuição da assimetria de informações, a preservação da segurança nas transações e a proteção da autodeterminação e da privacidade dos dados pessoais¹¹⁵.

Traz ainda no artigo 45-B o dever do fornecedor informar vazamento ou comprometimento de dados, uma das causas da fraude bancária.

O PL 3.514/15 também regula o tratamento de dados, impondo a privacidade e segurança das informações. Káren Rick Danilevicz Bertoncello e Vitor Hyro do Amaral Ferreira¹¹⁶ estabelecem uma interface entre o PL e a lei do

¹¹² <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2052488&fichaAmigavel=nao>

¹¹³ <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106768>

¹¹⁴ MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues. A "verticalidade" digital e o direito de equiparação: pelo fim da estagnação legislativa na proteção dos consumidores digitais. In: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (org.). *Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC*. Indaiatuba, SP: Brasilcon ; Foco, 2024.

¹¹⁵ BRASIL. Câmara dos Deputados. *PL 3514/2015*: projeto de lei. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar as disposições gerais do Capítulo I do Título I e dispor sobre o comércio eletrônico, e o art. 9º do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 [...]. Disponível em:

<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2052488&fichaAmigavel=nao>. Acesso em: 09 dez. 2024.

¹¹⁶ BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz; FERREIRA, Vitor Hyro do Amaral. Vedação sistêmica à ofensa do mínimo existencial e o controle dos smart contracts: interface entre a lei 14.181/2021 e o PL 3.514/2015. In: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MARQUES, Cláudia Lima;

Superendividamento nas situações em que o tratamento inadequado de dados é personificado através de elementos discriminatórios. Neste aspecto, a oferta dirigida de produtos e serviços bancários a consumidores com vulnerabilidade agravada, sem que medidas protetivas reforçadas sejam adotadas, também pode ser compreendida como assédio de consumo e contribuir para a ocorrência de fraude.

Mônica Di Stasi traz como sugestão a inclusão do artigo 46-A ao PL 3.514/15, suspendendo os efeitos do contrato de crédito digital por 24 horas, até que sobrevenha a confirmação material do ato praticado, a fim de evitar a ocorrência de fraude¹¹⁷.

Do que se analisou acima, observa-se que a digitalização dos serviços bancários é preocupação atual dos doutrinadores em razão da velocidade das contratações, falta de literacia dos hipervulneráveis e desequilíbrio informacional. Para melhor ilustrar, passaremos a análise dos tipos de fraudes bancárias com maior prevalência.

3.5 Tipos de fraude bancária

Já abordamos acima a verticalidade na relação entre os detentores da tecnologia digital e a vulnerabilidade digital do cidadão. A opacidade na coleta e na destinação dos dados foi agravada pelo surgimento das grandes plataformas que atuam como intermediários entre o consumidor e o fornecedor dos serviços digitais, transformando a internet em rede das plataformas¹¹⁸, o que se traduz no agravamento da vulnerabilidade do consumidor frente ao sistema bancário.

Para Bruno Miragem, a responsabilidade dos bancos fundamenta-se no dever de qualidade, atendendo as legítimas expectativas do consumidor¹¹⁹. A qualidade é infringida quando o consumidor tem violado o dever de segurança, de confiança e de lealdade. Em julgado que analisava a situação em que falsário se passou por funcionário de determinado banco, instruindo o consumidor a aumentar seu limite para

MARTINS, Fernando Rodrigues (coord.). Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC. Indaiatuba, SP: Brasilcon ; Foco, 2024. p. 145.

¹¹⁷ DI STASI, 2024, p. 164.

¹¹⁸ MARTINS; MUCELIN, 2024, p. 59.

¹¹⁹ “Funda-se a responsabilidade do fornecedor na violação de dever geral, denominado dever de qualidade, exigível de todos os que se dispõem a fornecer produtos e serviços no mercado. Significa dizer: todos os produtos e serviços ofertados no mercado devem oferecer a qualidade que, legitimamente, deles se esperam” (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 22, n. 87, p. 51-91, maio/jun. 2013).

as transações, contratar empréstimo e pagar contas de terceiros, a Ministra Nancy Andrighi decidiu que é dever da instituição financeira responsabilizar-se por analisar a regularidade das transações, independente de qualquer ato do consumidor porque o artigo 8º do CDC tolera somente os riscos previsíveis do serviço, justamente em razão do dever de segurança. Acabou por concluir que a vulnerabilidade do sistema bancário “viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, acarreta falha da prestação de serviço. E é precisamente esta falha que permite que o golpe sofrido pela vítima provoque prejuízos financeiros”¹²⁰.

Por tal razão, aqui elencaremos os principais tipos de golpe, independente da participação ou não do consumidor no *iter* fraudulento.

A FEBRABAN¹²¹ elenca doze tipos de golpes, que passamos a transcrevê-los:

Golpe do pix errado: O golpista envia um Pix para a conta da vítima. Em seguida manda uma mensagem ou liga dizendo que o Pix foi enviado por engano e pode para a pessoa devolver o dinheiro. Só que ao invés de dar a chave Pix da transferência original, o golpista fornece uma chave de uma terceira conta. Quando a vítima devolve o dinheiro para essa terceira conta, o bandido aciona o MED (Mecanismo Especial de Devolução) para tentar obter de volta o Pix originalmente enviado à vítima. Se tiver êxito, além de receber o dinheiro enviado pela vítima, o bandido recebe também o valor do MED e a vítima fica no prejuízo;

Golpe da falsa central de atendimento: O fraudador entra em contato com a vítima se passando por um falso funcionário do banco ou empresa com a qual ela tem um relacionamento ativo. Informa que sua conta foi invadida, clonada ou outro problema e, a partir daí, solicita os dados pessoais e financeiros da vítima. E até mesmo pede para que ela ligue na central do banco, no número que aparece atrás

¹²⁰ CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). *Recurso Especial nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2)*. Relatora: Min. Nancy Andrighi, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=207998278&num_registro=202203664852&data=20230915&tipo=5&formato=PDF. Acesso em: 29 set. 2024.

¹²¹ FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). *A melhor maneira de se proteger contra golpe é ser mais esperto que o golpista*. 2021. Disponível em: <https://antifraudes.febraban.org.br/#golpe-no%20whatsapp>. Acesso em: 29 set. 2024.

do seu cartão, mas o fraudador continua na linha para simular o atendimento da central e pedir os dados da sua conta, dos seus cartões e, principalmente, a sua senha quando você a digitar;

Golpe do falso motoboy: O golpe começa quando o cliente recebe uma ligação do golpista que se passa por funcionário do banco, dizendo que o cartão foi fraudado. O falso funcionário solicita a senha e pede que o cartão seja cortado, mas que o chip não seja danificado. Em seguida, diz que o cartão será retirado na casa do cliente. O outro golpista aparece onde a vítima está e retira o cartão. Mesmo com o cartão cortado, o chip está intacto e os fraudadores podem utilizá-lo para fazer transações e roubar o dinheiro da vítima;

Golpe da troca de cartão: Golpistas que trabalham como vendedores prestam atenção quando você digita sua senha na máquina de compra e depois trocam o cartão na hora de devolvê-lo. Com seu cartão e senha, fazem compras usando o seu dinheiro. O mesmo pode acontecer com desconhecidos oferecendo ajuda no caixa eletrônico. Eles se aproveitam de alguma dificuldade sua no terminal eletrônico para pegar rapidamente o seu cartão e depois devolver um que não é seu, ao mesmo tempo que espiam sua senha;

Golpe da maquininha quebrada: O golpe do delivery costuma ter alguns tipos de abordagens e algumas variações. O golpe começa quando você faz um pedido por aplicativo, no momento da entrega, é apresentada uma maquininha com o visor danificado ou o golpista se posiciona de uma forma que a vítima não veja o preço cobrado na tela. O valor inserido é bem superior ao pedido e a vítima só percebe que fez um pagamento maior depois de um tempo. Pode ocorrer também um formato que a compra já foi paga pelo aplicativo, mas a vítima é convencida que ocorreu um problema e é cobrada novamente ou cobrado algum frete adicional, normalmente também colocam um valor maior. Também podem simular uma ligação de uma falsa central informando problemas na cobrança no cartão e solicitam os dados de cobrança da vítima

Golpe do falso leilão: Golpistas criam sites falsos de leilão, anunciando todo tipo de produto por preços bem abaixo do mercado. Depois pedem transferências, depósitos e até dinheiro via Pix para assegurar a compra. Geralmente apelam para a urgência em fechar o negócio, dizendo que você pode perder os descontos. Mas nunca entregam as mercadorias pagas. Além disso, os fraudadores podem se aproveitar para roubar informações importantes como CPF e número de conta das vítimas;

Golpe do Whatsapp: Os golpistas descobrem o número do celular e o nome da vítima de quem pretendem clonar a conta de WhatsApp. Com essas informações em mãos, os criminosos tentam cadastrar o WhatsApp da vítima nos aparelhos deles. Para concluir a operação, é preciso inserir o código de segurança que o aplicativo envia por SMS sempre que é instalado em um novo dispositivo. Os fraudadores enviam uma mensagem pelo WhatsApp fingindo ser do Serviço de Atendimento ao Cliente do site de vendas ou da empresa em que a vítima tem cadastro. Eles solicitam o código de segurança, que já foi enviado por SMS pelo aplicativo, afirmando se tratar de uma atualização, manutenção ou confirmação de cadastro. Com o código, os bandidos conseguem replicar a conta de WhatsApp em outro celular, tem acesso a todo o histórico de conversas e contatos. A partir daí, os criminosos enviam mensagens para os contatos, passando-se

pela pessoa, pedindo dinheiro emprestado. Desconfie de pessoas pedindo dinheiro ou seus dados por aplicativos de mensagem. Geralmente os golpistas apelam para alguma urgência falsa e pedem depósitos e transferências via Pix para contas de terceiros ou então para pagar alguma conta;

Golpe do link falso: O phishing, ou pescaria digital, é uma fraude eletrônica cometida pelos fraudadores (engenheiros sociais) que visa obter as senhas e dados pessoais do usuário. A forma mais comum de um ataque de phishing são as mensagens em e-mails, SMS, aplicativos de mensagens como WhatsApp, redes sociais que induzem o usuário a clicar em links maliciosos. Também existem páginas falsas na internet que induzem a pessoa a revelar as senhas e dados pessoais. Os casos mais comuns de phishing são e-mails recebidos de supostos bancos com mensagens que afirmam que a conta do cliente está irregular, ou o cartão ultrapassou o limite, atualização de token ou ainda que existe um novo software de segurança do banco que precisa ser instalado imediatamente pelo usuário;

Acesso remoto ou mão fantasma: O fraudador entra em contato se passando por um falso funcionário do banco e informa que há movimentações suspeitas na conta da vítima. Avisa que ela foi invadida, clonada, e entre outras artimanhas. Ele diz que para solucionar o problema, é necessário a instalação de um aplicativo. Mas, se o cliente instalar o aplicativo, o criminoso terá acesso a todos os dados que estão no celular;

Golpe do falso empréstimo: As quadrilhas se passam por falsas instituições financeiras e fazem anúncios oferecendo crédito com condições muito atrativas na internet. Quando o interessado preenche o cadastro nesses sites, os bandidos entram em contato e enviam um suposto contrato com diversas multas para evitar desistência. E, para que o falso empréstimo seja liberado, pedem um pagamento de taxas e impostos;

Golpe do falso investimento: Golpistas entram em contato com o usuário oferecendo uma série de investimentos com retornos super rápidos, ou imediatos, e lucros vantajosos em um primeiro momento. À medida que os depósitos vão subindo e o valor é interessante para o golpista ele some sem retornar o último investimento prometido;

Golpe da restituição do imposto de renda: Os golpistas se passam pela receita federal e criam um e-mail falso dizendo que a vítima pode sacar a restituição, e para isso basta ela clicar no link e seguir o passo a passo. Assim que a vítima clica no link, as informações dela ficam disponíveis para os infratores.

E ainda, podemos citar outros golpes:

- **Golpe do falso boleto:** O emissor do boleto falso pode ter várias informações sobre os dados pessoais da vítima e a situação pode ser muito convincente. O boleto pode chegar como uma falsa correspondência bancária ou de uma loja, ou, ainda, no formato eletrônico, em forma de mensagens de SMS, WhatsApp ou e-mail que

direcionam para páginas falsas para download de uma fatura forjada. Os boletos falsos são muito parecidos com os originais que costumam receber. O cliente pagando por um boleto adulterado, o valor é direcionado para a conta do fraudador ao invés do verdadeiro credor. Como resultado o credor continua a efetuar as cobranças ou não envia o produto¹²².

- **Golpe do falso presente:** Um falso entregador vai até sua casa e diz que enviaram um presente para você. Mas para receber, você precisa pagar uma taxa. Se pagar, cairá no golpe. O entregador diz que é um valor baixo, mas passa muito mais na máquina sem você ver. Tome cuidado pois esse golpe acontece em datas como Dia das Mães, natal, aniversário e afins. E também pode ocorrer pela internet com um pedido de pix para entrega¹²³.

Em agosto de 2024, o Datafolha publicou resultado de pesquisa em parceria com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, constatando quase 4.700 de “**golpe do 0800**”¹²⁴ por hora, via aplicativo ou ligação telefônica nos últimos 12 meses.

Abordados outros tipos de golpes através de pesquisa realizada “com 2.580 entrevistados de 16 ou mais, no período de 11 a 17 de junho de 2024, com margem de erro de 2 p.p.”, foi elaborado pelo instituto a seguinte projeção¹²⁵:

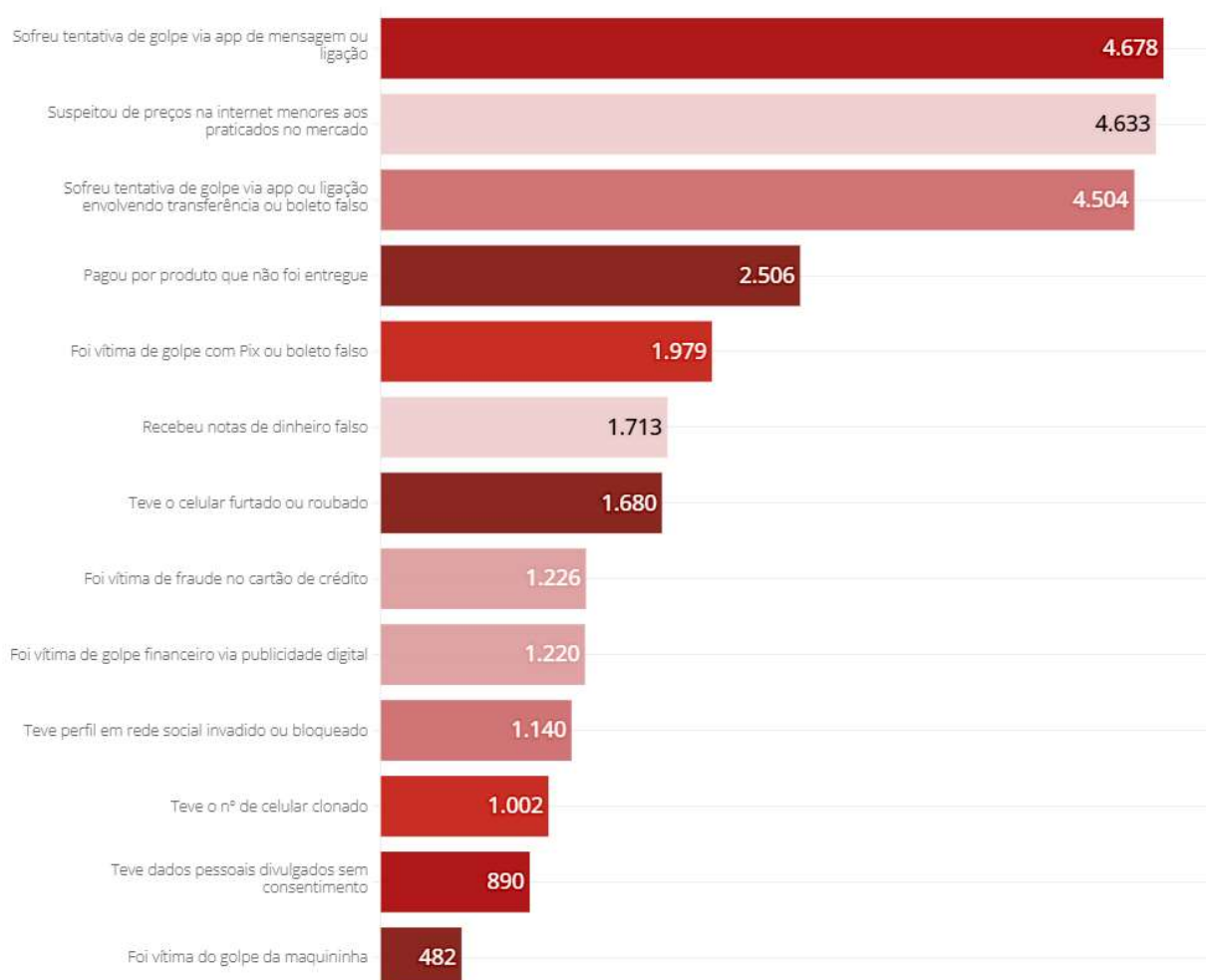
¹²² FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). *FEBRABAN relança campanha nacional antifraudes*. 06 set. 2022. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3836/pt-br/>. Acesso em: 11 dez. 2024.

¹²³ FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). *Veja os 10 golpes mais comuns aplicados contra idosos e saiba como evitá-los*. 04 set. 2022. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4177/pt-br/>. Acesso em: 11 dez. 2024.

¹²⁴ “Essa fraude -- popularmente conhecida como “**golpe do 0800**”, golpe da confirmação de compra ou golpe da falsa central de atendimento -- envolve uma comunicação (feita por mensagem ou ligação) em que um fraudador se passa por funcionário de alguma empresa e tenta convencer a vítima a comprar algo ou transferir dinheiro” (MIATO, Bruna; NICOCÉLI, Artur. Datafolha: Brasil tem quase 4.700 tentativas de 'golpe do 0800' por hora. *g1*, 13 ago. 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2024/08/13/datafolha-brasil-tem-quase-4700-tentativas-de-golpe-do-0800-por-hora.ghtml>. Acesso em 29 set. 2024).

¹²⁵ MIATO, Bruna; NICOCÉLI, Artur. Datafolha: Brasil tem quase 4.700 tentativas de 'golpe do 0800' por hora. *g1*, 13 ago. 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2024/08/13/datafolha-brasil-tem-quase-4700-tentativas-de-golpe-do-0800-por-hora.ghtml>. Acesso em 29 set. 2024.

Figura 5 - Projeção de crimes (casos por hora)



Fonte: MIATO; NICOCÉLI, 2024.

O mesmo instituto aponta que, embora os índices sejam altos, há importante taxa de subnotificação especialmente quando o golpe não foi concluído. Dos 25% dos entrevistados que disseram ter sofrido tentativa de golpe por ligação telefônica ou aplicativo para transferência ou boleto falso, somente 16% comunicaram à autoridades. O quadro dificulta a análise da real situação.

Na tentativa de iniciar o mapeamento do impacto das fraudes bancárias no cotidiano dos consumidores hipervulneráveis, baseei-me na Recomendação do CNJ nr. 125/2021¹²⁶ e na Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor também editada pelo CNJ (2022) que apontaram a centralização de

¹²⁶ <https://atos.cnj.jus.br/files/original1456372022010761d854a59e2f5.pdf>

expressiva quantidade de ações de consumo primeiro grau de jurisdição da Justiça Estadual, destacando a importância da análise das “fontes dessa litigiosidade”¹²⁷.

O Ministro Herman Benjamin em julgado que categorizou as pessoas com deficiência auditiva como hipervulneráveis, imputou ao Judiciário dupla responsabilidade: a nacional, de inclusão social e, na hermenêutica, a interpretação que mais ampare os direitos dos cidadãos com deficiência¹²⁸.

Claudia Lima Marques, ao conceituar a hipervulnerabilidade também imputa ao Poder Judiciário a atuação ativa para garantir a proteção especial^{129,130}.

Ainda que o aspecto da questão hermenêutica seja minimizado neste trabalho, os dados objetivos armazenados pelo Judiciário emergem como enriquecedor material de pesquisa, retratando a situação dos jurisdicionados sem qualquer viés, de modo a embasar cientificamente os pesquisadores com informações concretas e atuais.

Os incansáveis esforços da doutrina merecem ser corroborados com pesquisas de campo a fim de constatar se, de fato, há correlação entre a digitalização dos contratos bancários e aumento exponente de fraude, vitimando com maior peso a população idosa, com baixo nível de instrução e do sexo feminino.

Partindo destas premissas, mister se faz a análise quantitativa e qualitativa das demandas judiciais aforadas por consumidores que alegam fraude nas transações bancárias, adotando dois marcos distintos: antes da digitalização dos contratos bancários em massa e após a digitalização.

A pesquisa consistirá em analisar comparativamente a quantidade de ações declaratórias de inexigibilidade de débito ou de relação jurídica fundamentadas na ocorrência de fraude e o perfil dos demandantes antes e após a digitalização bancária em massa.

Os dados serão coletados no gerencial de distribuição de processos da 5ª Vara Cível da Comarca de Santo André, Tribunal de Justiça de São Paulo, selecionando as

¹²⁷ BUZZI, 2022, p. 5.

¹²⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial nº 931.513 - RS (2007/0045162-7)*. Processual Civil e Administrativo. Ação Civil Pública. Proteção Das Pessoas Com Deficiência Física, Mental ou Sensorial [...]. Relator: Min. Herman Benjamin. data de julgamento 25/11/2009, DJe: 27/09/2010. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=793235&num_registro=200700451627&data=20100927&formato=PDF. Acesso em: 10 dez. 2024.

¹²⁹ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 364, 368.

¹³⁰ SELLTIZ; WRIGHTSMAN; COOK, 1965.

ações de conhecimento distribuídas nos anos de 2014 e 2023, tendo pessoa física consumidora no polo ativo e instituição financeira ou de crédito no polo passivo, com o recorte de fraude.

Por fim, analisaremos comparativamente a quantidade de ações ajuizadas por consumidores antes e depois da vigência da Lei 14.181/2021, a chamada lei do “Superendividamento”, a fim de analisar se os mecanismos preventivos e principiológicos que alteraram o CDC surtiram efeito positivo em relação ao consumidor vítima de fraude bancária.

4 RESULTADO DA PESQUISA EMPÍRICA

Neste capítulo, os resultados da pesquisa serão analisados e apresentados em subseções.

Para uma compreensão mais completa, é essencial retornar à pergunta da pesquisa: “a digitalização bancária agravou o risco de fraude em relação aos idosos e pessoas com baixa escolaridade ou a hipervulnerabilidade não impactou na ocorrência de fraude bancária”?

Consideraremos dois momentos distintos: o ano de 2014, quando a digitalização dos serviços bancários ainda não estava amplamente implementada, e o ano de 2023, caracterizado pela extensa digitalização do crédito e dos serviços bancários.

Foi no ano de 2014 que todas as ações da 5ª Vara Cível da Comarca de Santo André passaram a ser distribuídas exclusivamente em formato digital. Esse marco propiciou coleta de dados de maneira mais eficiente, rápida e transparente.

Posteriormente, realizaremos a análise comparativa entre os dados de distribuição dos processos ingressados no ano de 2020, antes da vigência da Lei do Superendividamento, e daqueles aforados em 2023, nosso marco final temporal de pesquisa.

4.1 Elemento fraude

No ano de 2014, dos 379 processos distribuídos por pessoa física contra pessoa jurídica, 20 referiam-se a fraudes bancárias movidas por consumidor, o que correspondia a 5,27% deste recorte. Em contraste, no ano de 2023, o total de processos distribuídos por pessoas físicas contra pessoas jurídicas aumentou para 641, dos quais 67 eram referentes a fraudes bancárias contra consumidores.

Para contextualizar o aumento na quantidade de processos judiciais relacionados a fraudes bancárias, é relevante considerar o crescimento da população do Município de Santo André no período analisado. De acordo com o censo do IBGE de 2022, a população do município era de 748.919 habitantes, em comparação com

676.407¹³¹ habitantes no censo anterior de 2010. Assim, a população residente cresceu aproximadamente 10,7% entre 2010 e 2022.

Entretanto, o número de processos judiciais por fraudes bancárias, na mesma comparação temporal, registrou um incremento significativo de 198,29%. Este aumento substancial na taxa de ações judiciais relacionadas a fraudes bancárias, em contraste com o crescimento relativamente modesto da população, sugere uma ampliação considerável na prevalência desse tipo de litígio.

A Tabela 8 ilustra os tipos de fraude alegadas nos processos distribuídos no ano de 2014, utilizando-se o parâmetro de 20 demandas judiciais:

Tabela 8 - Tipos de fraude alegadas nos processos distribuídos no ano de 2014

Tipo de fraude	Quantidade de Processos	Percentual
Transações ou movimentações não reconhecidas	8	40%
Contratos não reconhecidos	5	25%
Empréstimos consignados não reconhecidos	3	15%
Vítimas de roubo ou furto	2	10%
Golpe de ligação telefônica	1	5%
Abertura de conta falsa ¹	1	5%

Fonte: Dados da pesquisa.

Já a Tabela 9 mostra os tipos de fraude alegadas em 2023 nos 67 processos utilizados de base de pesquisa:

¹³¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Censo 2010 – Sinopse, Santo André*. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/santo-andre/pesquisa/23/27652?detalhes=true>. Acesso em: 19 jul. 2024.

Tabela 9 - Tipos de fraude alegadas em 2023

Tipo de fraude	Quantidade de Processos	Percentual
Empréstimos consignados não reconhecidos	21	31,34%
Golpe de ligações telefônicas ou WhatsApp	15	22,38%
Transações ou movimentações não reconhecidas	7	10,44%
Golpe da “maquininha”	7	10,44%
Contratos não reconhecidos	7	10,44%
Abertura de conta falsa	7	7,46%
Golpe do “motoboy”/Uber	1	1,49%
Cheque falso	1	1,49%

Fonte: Dados da pesquisa.

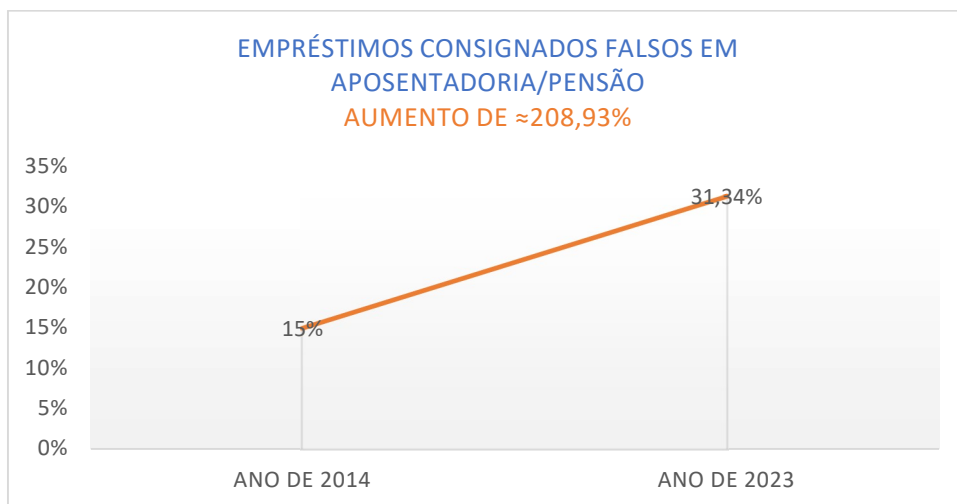
A análise comparativa dos dados no interregno de 9 anos revela aumento perceptível tanto de empréstimos consignados não reconhecidos quanto de golpes por ligações telefônicas, além do surgimento de novos tipos de fraude que correspondem a dinâmica da sociedade atual como o “golpe da maquininha” e o do “motoboy”.

A par do crescente incremento tecnológico dos criminosos e eventual falha de segurança das instituições financeiras, mostra-se interessante traçar o perfil sócio econômico dos jurisdicionados/consumidores que alegam ser vítima de fraude bancária. Essa análise visa identificar traços comuns e compreender as condições que possam torna-los mais vulneráveis a esses crimes.

Dos dados aqui coletados, faz-se imperioso que a academia se debruce sobre duas situações com aumento de litigância alarmantes: empréstimos consignados fraudulentos e golpes por ligações telefônicas ou WhatsApp. Quanto aos empréstimos consignados, aqui não foram incluídas as demandas em que os consumidores alegam erro no tipo de contrato; foram considerados tão somente as falsidades materiais.

A Figura 6 mostra o abrupto aumento das fraudes envolvendo empréstimos consignados:

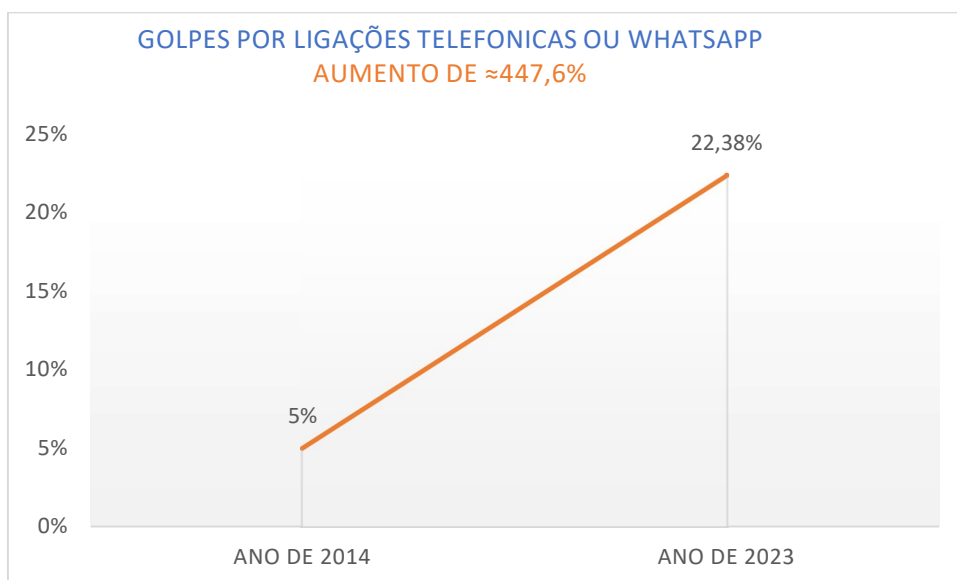
Figura 6 - Abrupto aumento das fraudes envolvendo empréstimos consignados



Fonte: Dados da pesquisa.

A Figura 7 retrata o aumento de demandas cujas fraudes alegadas envolvem ligações telefônicas ou mensagens de WhatsApp:

Figura 7 - Aumento de demandas cujas fraudes alegadas envolvem ligações telefônicas ou mensagens de WhatsApp



Fonte: Dados da pesquisa.

A seguir serão analisados os aspectos de sexo, idade, nível de educação e condição financeira.

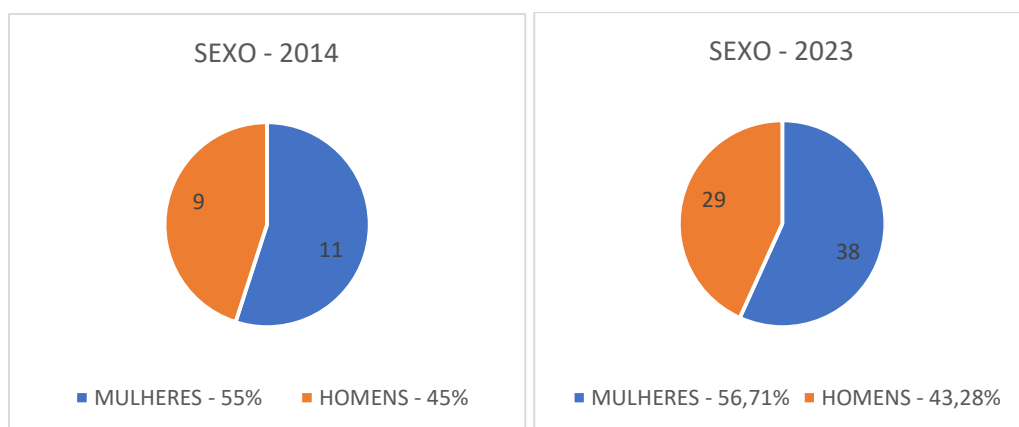
4.2 Sexo

Da análise dos dados coletados nos censos 2010 e 2022 do IBGE constata-se similaridade de prevalência de mulheres no Município de Santo André^{132,133} o que reflete o padrão demográfico populacional do país¹³⁴.

No que tange ao objeto de estudo, o polo ativo de 55% das ações declaratórias de fraude bancária era composto por mulheres em 2014, proporção que aumentou para 56,71% no ano de 2023.

A Figura 8 ilustra a distribuição de gênero entre homens e mulheres nos dois recortes temporais, demonstrando leve alteração de percentual mas com continuidade da prevalência feminina como demandantes:

Figura 8 - Distribuição de gênero entre homens e mulheres



Fonte: Dados da pesquisa.

Partindo da premissa que no município há mais mulheres que homens, a desproporção entre litigantes do sexo feminino nos últimos nove anos não fornece elementos seguros de conclusão da causa do fenômeno. Não se sabe se as mulheres são mais suscetíveis a fraudes ou a distribuição diferenciada reflete a prevalência

¹³² IBGE, Santo André, 2010.

¹³³ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo 2022 – Panorama. Santo André (SP) – 3547809. Disponível em: <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>. Acesso em: 11 dez. 2024.

¹³⁴ IBGE EDUCA. Nosso povo: homens e mulheres. [2022]. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/criancas/brasil/nosso-povo/19625-numero-de-homens-e-mulheres.html#:~:text=De%20acordo%20com%20os%20resultados,que%20homens%20no%20nosso%20pa%C3%ADs>. Acesso em: 19 jul. 2024.

populacional. Entretanto, refletem a mesma tendência constatada no Observatório do Superendividamento, com prevalência do sexo feminino.

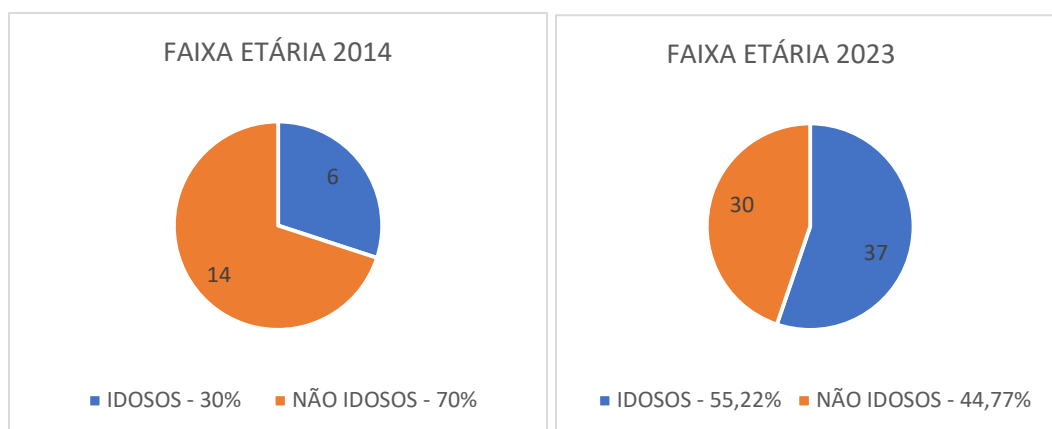
4.3 Idade

No que diz respeito à variável “idade”, a base de dados consultada não disponibiliza a data de nascimento dos litigantes. Para a pesquisa, foram utilizados critérios secundários para inferir a idade. Os critérios incluíram a análise da qualificação de “aposentado” ou “pensionista”, pedido de prioridade de tramitação com fundamento na Lei 10.471/03¹³⁵ e demais elementos objetivos que constem nos autos, indicando a idade do autor. A partir daí, foram divididos em dois blocos distintos: (a) idosos, consideradas as pessoas com mais de 60 anos de idade e (b) não idosos, com menos de 60 anos.

A análise dos dados revelou que em 2014, 70% dos demandantes eram não idosos, contra 30% idosos. Em contraste, no ano de 2023, os idosos passaram a representar 55,22% dos autores e os não idosos, 44,77%. Esse aumento de 84% na participação de idosos em ações judiciais relacionadas a fraudes bancárias ao longo de nove anos indica uma mudança relevante no perfil dos litigantes e sugere uma maior vulnerabilidade desta faixa etária à digitalização.

A Figura 9 demonstra a composição dos litigantes idosos e não idosos nos anos de 2014 e 2023.

Figura 9 - Composição dos litigantes idosos e não idosos



Fonte: Dados da pesquisa.

¹³⁵ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm

O crescimento abrupto de idosos do polo ativo pode ser observado na Figura 10.

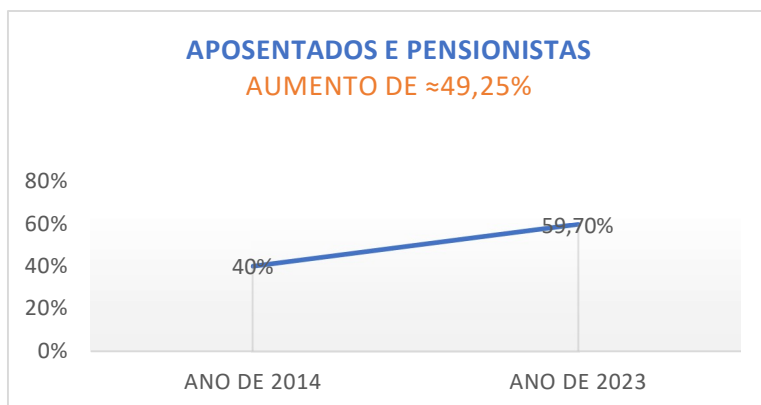
Figura 10 - Crescimento abrupto de idosos do polo ativo



Fonte: Dados da pesquisa.

Em complemento, a Figura 11 indica aumento de quase 50% no número de litigantes aposentados ou pensionistas no polo ativo, o que converge com a prevalência de alegação de fraude em empréstimo consignado que são frequentemente contratados por essa categoria.

Figura 11 - Aumento do número de litigantes aposentados ou pensionistas



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o censo demográfico de 2022 realizado pelo IBGE, os idosos com 60 anos ou mais representam a 15,8% da população brasileira, totalizando 32.113.490 indivíduos. Dentre essa população, observa-se a prevalência do sexo

feminino, sendo composta por 55,7% de mulheres e 44,3% de homens. Em comparação com o Censo 2010, quando os idosos correspondiam a 56% da população, observa-se aumento de 56% da proporção de indivíduos com mais de 60 anos ao longo do período¹³⁶.

A Tabela 10 fornecida pelo IBGE ilustra a tendência de elevação da pessoa idosa como componente da população brasileira:

Tabela 10 - Proporção da população residente por grupos etários específicos - Brasil - 1980/2022

Ano	População de 0 a 14 anos (%)	População de 15 a 59 anos (%)	População de 60 anos ou mais de idade (%)
1980	38,2	55,6	6,1
1991	34,7	58,0	7,3
2000	29,6	61,9	8,6
2010	24,1	65,1	10,8
2022	19,8	64,4	15,8

Fonte: IBGE, Censo Demográfico 1980/2022.

Nota: As diferenças entre soma de parcelas e respectivos totais são provenientes do critério de arredondamento.

Os dados coletados na presente pesquisa empírica revelam-se de suma importância para a análise do fenômeno “fraude”. Muito embora a população idosa tenha crescido no país, a proporção de idosos litigantes aumentou de forma mais acentuada.

Além da questão da idade, mister se faz analisar a escolaridade dos demandantes que alegam fraude bancária.

¹³⁶ De acordo com o Censo Demográfico 2022 (Segunda Apuração), a população de pessoas idosas residente no Brasil era de 32.113.490 pessoas, representando um acréscimo de 56,0% em relação àquela recenseada em 2010. Dessa população total, 17.887.737 (55,7%) eram mulheres e 14.225.753 (44,3%) eram homens. (CENSO DEMOGRÁFICO 2022. População por idade e sexo. Brasil, Grandes Regiões e Unidades da Federação. Pessoas Idosas (60 anos ou mais de idade). [2022]. Disponível em:

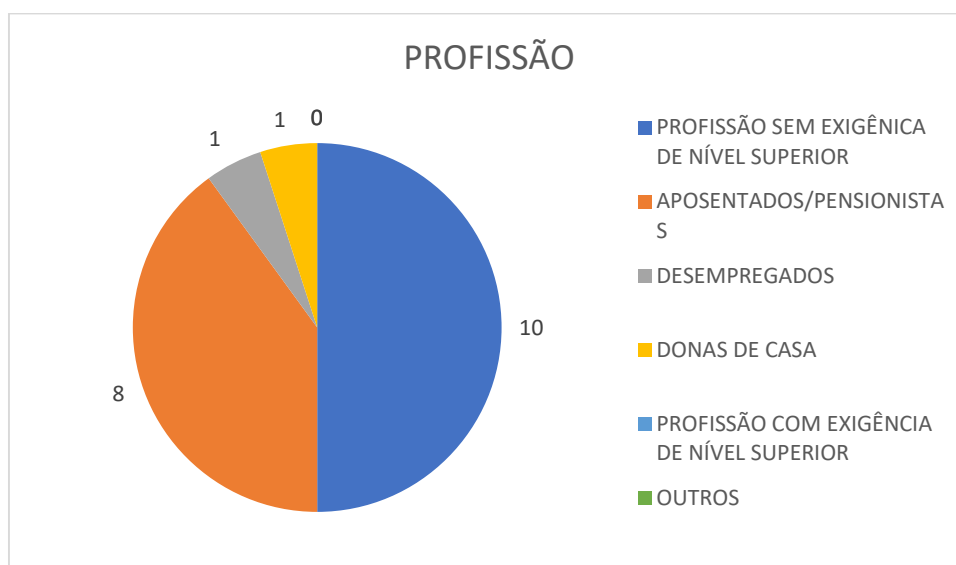
[https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0c84737978791f626ea10b75eae18b3c.docx#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20Censo,44%2C3%25\)%20eram%20homen](https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0c84737978791f626ea10b75eae18b3c.docx#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20Censo,44%2C3%25)%20eram%20homen)
Acesso em: 19 jul. 2024).

4.4 Nível de escolaridade

No quesito de formação de ensino, o sistema SAJ do Tribunal de Justiça de São Paulo não exige a informação sobre o nível de escolaridade para a distribuição das ações. A pesquisa foi realizada manualmente, segmentando os autores nos seguintes eixos: (a) aqueles cuja profissão declarada exige nível superior; (b) aqueles cuja profissão declarada não exige nível superior; (c) aposentados ou pensionistas; (d) desempregados; (e) donas de casa; (f) outros, considerando aqueles que omitiram a ocupação. Embora não seja um critério baseado em dados técnicos, contribui para que seja traçado o perfil do litigante no momento da propositura da demanda, com as informações disponíveis.

A Figura 12 retrata o nível de escolaridade dos autores das ações de fraude bancária no ano de 2014.

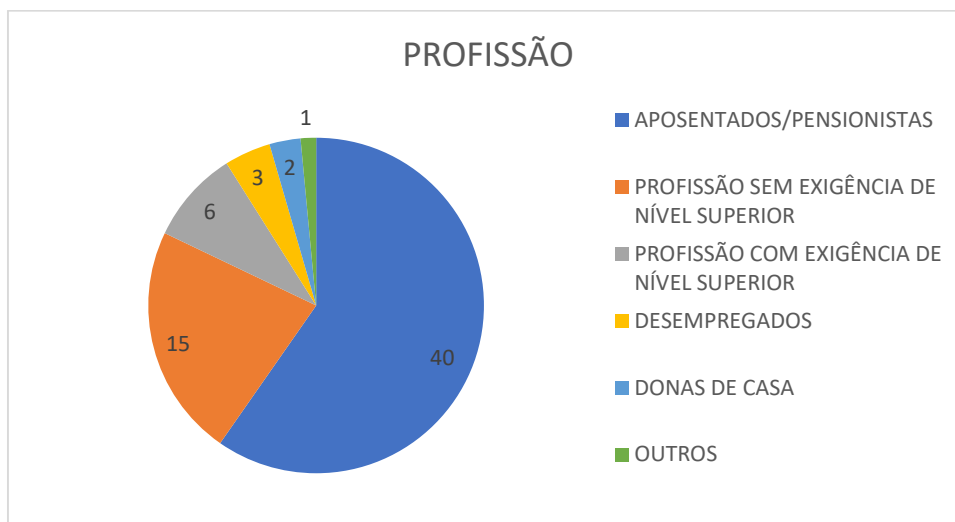
Figura 12 - Nível de escolaridade dos autores no ano de 2014



Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência, a Figura 13 mostra a escolaridade dos autores no ano de 2023.

Figura 13 - Nível de escolaridade dos autores no ano de 2023



Fonte: Dados da pesquisa.

É possível inferir que a fraude bancária está diretamente ligada à baixa escolaridade e aos aposentados e pensionistas. A exclusão digital repete os mesmos parâmetros da exclusão social. E mais, os empréstimos consignados fraudulentos impactam diretamente no movimento judiciário e na maior causa de demandas anulatórias, figurando os aposentados no topo dos demandantes, com majoração de quase 50%, no período de nove anos.

4.5 Gratuidade processual

Os artigos 98 a 102 do CPC regulam a concessão da gratuidade processual ao litigante, isentando-o do pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, com o fim de garantir amplo acesso ao Judiciário¹³⁷.

Para tanto, deve comprovar a insuficiência de recursos. Embora não haja critério objetivo, via de regra, são analisadas profissão, movimentação bancária, acervo patrimonial e natureza da ação para sua garantia da isenção.

Em 2014, 80% dos autores de ações judiciais eram beneficiários da gratuidade processual, enquanto 20% o não eram. Em contraste, em 2023, a proporção de autores beneficiários da gratuidade processual foi de 68,65%, com 31,34% dos

¹³⁷ BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 10 dez. 2024.

autores não se beneficiando dessa condição. Esta mudança indica uma diminuição de 11,35 pontos percentuais na prevalência da gratuidade processual ao longo desse período.

A maioria dos litigantes é composta por aposentados, pensionistas ou profissionais sem nível superior, observando-se uma mudança significativa no perfil de escolaridade entre 2014 e 2023. Em 2014, nenhum dos autores possuía um nível de escolaridade elevado, enquanto em 2023, seis autores detinham formação superior. Esse fenômeno sugere que as fraudes bancárias são sofisticadas o suficiente para atingir até mesmo consumidores com maior literacia financeira. Além disso, a profissão dos litigantes afeta diretamente o acesso à justiça gratuita e, conseqüentemente, gera implicações significativas para os cofres públicos, devido à isenção das custas e despesas processuais.

De qualquer forma, os aposentados e pensionistas, maiores litigantes, são aqueles desprovidos de condições financeiras a suportar os custos das demandas judiciais. Não ficou claro se o universo daqueles que propõem as ações correspondem exatamente aos que têm os direitos violados, de forma que estaria garantido integralmente o acesso ao Poder Judiciário ou se parcela das vítimas de fraude não ingressou com processo judicial por falta de condições financeiras, escolaridade ou compreensão real dos fatos, o que beneficiaria, por via indireta, as grandes corporações bancárias.

Ultrapassada a análise do perfil dos demandantes, necessária a análise do comportamento dos bancos demandados quanto à composição amigável das demandas.

4.6 Composição amigável

Preservado o interesse das partes, é possível homologação de acordo formalizado entre os litigantes, por intermédio dos advogados, durante toda a fase de tramitação do processo, antes ou depois da sentença. Basta sejam os termos deduzidos em petição e encaminhados para homologação judicial, consubstanciando-se numa das formas de conter o excesso de litigiosidade, sem intervenção direta do Poder Judiciário.

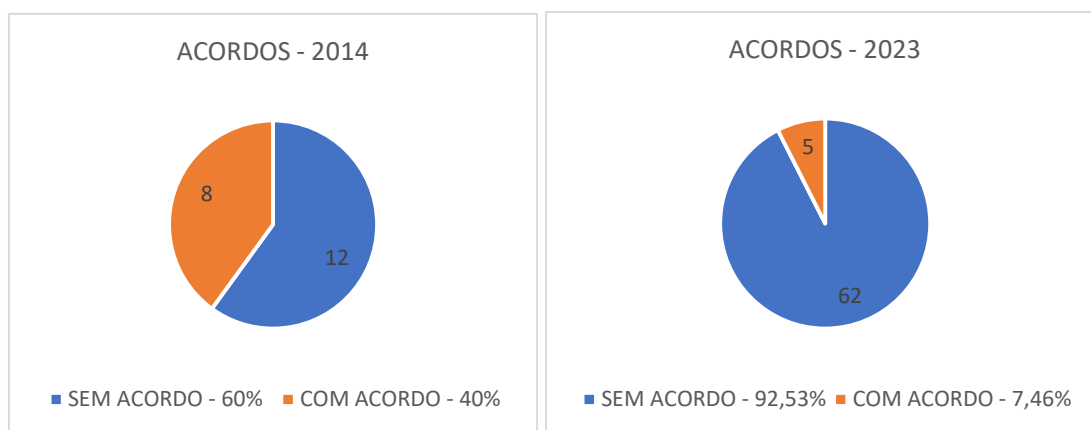
A análise manual das 20 ações judiciais propostas em 2014 revela que em 8 dos processos houve a homologação de acordo, sendo que 3 desses acordos foram

formalizados antes da sentença e 5 foram estabelecidos após a sentença, o que corresponde a uma taxa de composição amigável de 40% dos processos analisados. Em contraste, no ano de 2023, das 67 ações analisadas manualmente, apenas 5 processos resultaram em acordo, dos quais 4 foram celebrados durante a fase de conhecimento e 1 após a prolação da sentença. Observa-se assim no ano de 2023 a proporção de 7,46% de processos com acordo frente a 92,53% sem acordo.

As fases de cumprimento do julgado não foram analisadas. Assim, a falta de homologação de acordo na fase de conhecimento não implica na inexistência de acordo em execução de sentença ou do não cumprimento voluntário da condenação.

A Figura 14 ilustram a proporção dos acordos em fase de conhecimento:

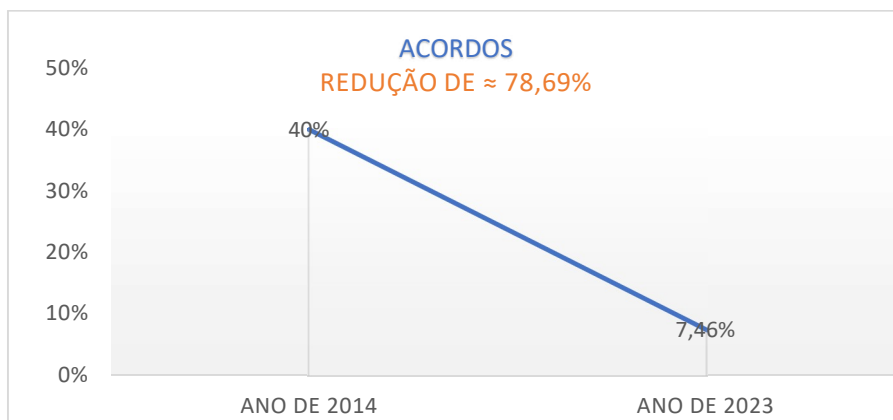
Figura 14 - Proporção dos acordos em fase de conhecimento



Fonte: Dados da pesquisa.

Em complemento, a Figura 15 evidencia o decréscimo da proporção de acordos no decorrer de 9 anos.

Figura 15 - Decréscimo da proporção de acordos no decorrer de 9 anos



Fonte: Dados da pesquisa.

Concluiu-se que quando são demandadas, as instituições financeiras estão menos comprometidas na recomposição dos prejuízos por sponte própria, preferindo aguardar sentença.

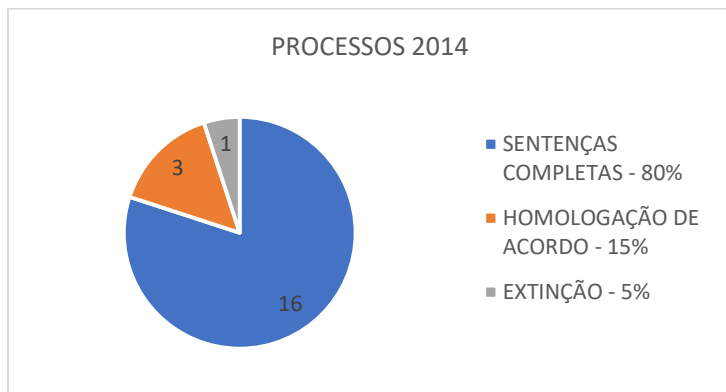
Embora a justificativa para a falta de composição amigável não seja objeto do estudo, os dados apresentam uma interconexão significativa, o que ressalta a necessidade de uma análise posterior para uma compreensão mais abrangente do fenômeno em questão.

4.7 Sentenças e acórdãos proferidos

No ano de 2013, dos 20 processos distribuídos com a causa de pedir “fraude bancária”, 16 processos tiveram sentença completa de mérito, excetuando-se daí os extintos sem resolução de mérito e as sentenças homologatórias de acordo.

A Figura 16 ilustra os provimentos jurisdicionais de primeira instância:

Figura 16 - Provimentos jurisdicionais de primeira instância

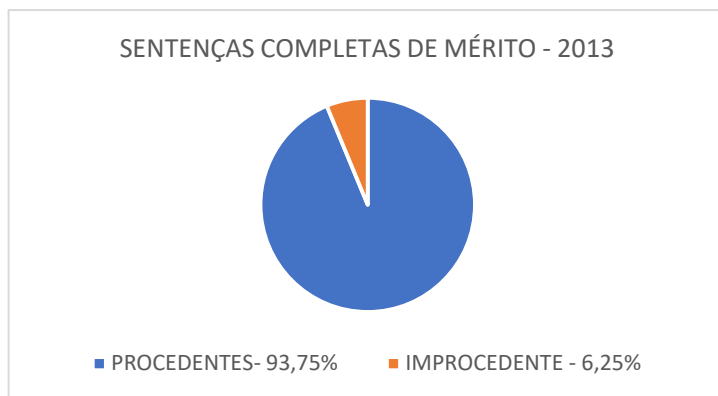


Fonte: Dados da pesquisa.

Das 16 demandas julgadas pelo mérito, 15 tiveram os pedidos integralmente acolhidos, com declaração de inexigibilidade de débito e reconhecimento de dano moral e 1 ação foi julgada improcedente.

A Figura 17 demonstra os tipos de sentença completa de mérito proferidas nos processos distribuídos no ano de 2013, utilizados como fonte de pesquisa:

Figura 17 - Tipos de sentença completa de mérito dos processos distribuídos em 2014

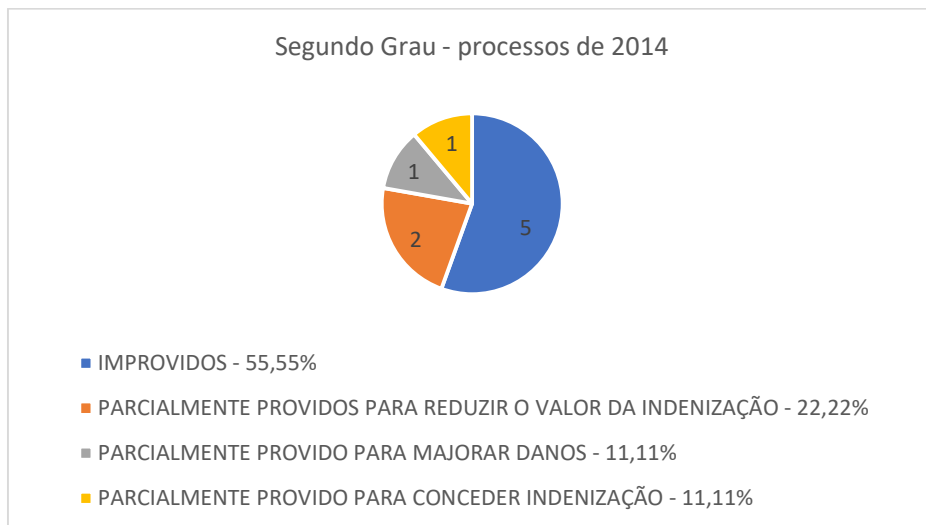


Fonte: Dados da pesquisa.

Em Segundo Grau foram analisados Recursos de Apelação em 9 processos. Quanto aos demais, ou foi realizado acordo ou as partes não recorreram da sentença, não havendo nenhum processo pendente de julgamento de recurso.

A Figura 18 indica a análise das sentenças pela Segunda Instância:

Figura 18 - Análise das sentenças pela Segunda Instância

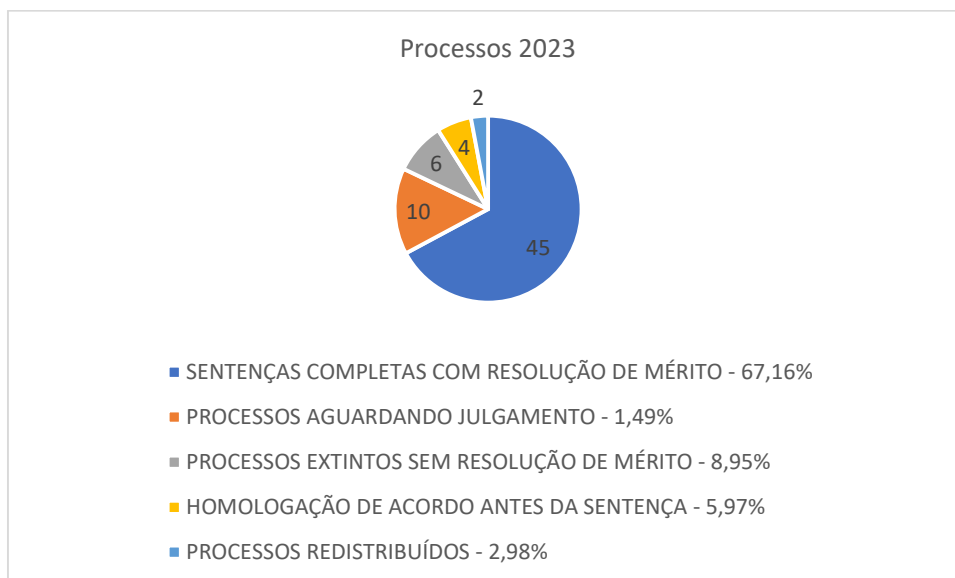


Fonte: Dados da pesquisa.

A situação acima retratada alterou-se com relação aos processos distribuídos em 2024. Os dados finais da pesquisa foram colhidos em maio de 2024 através do sistema SAJ e, naquela data, nem todos os processos distribuídos de 01/01/2023 a 31/12/2024 haviam sido julgados. Dos 67 processos distribuídos, 10 estavam aguardando julgamento em Primeira Instância e 17, aguardando julgamento em Segunda Instância.

A Figura 19 retrata a situação processual das demandas com alegação de fraude bancária distribuídas em 2023, no mês de maio de 2024.

Figura 19 - Situação processual das demandas distribuídas em 2023

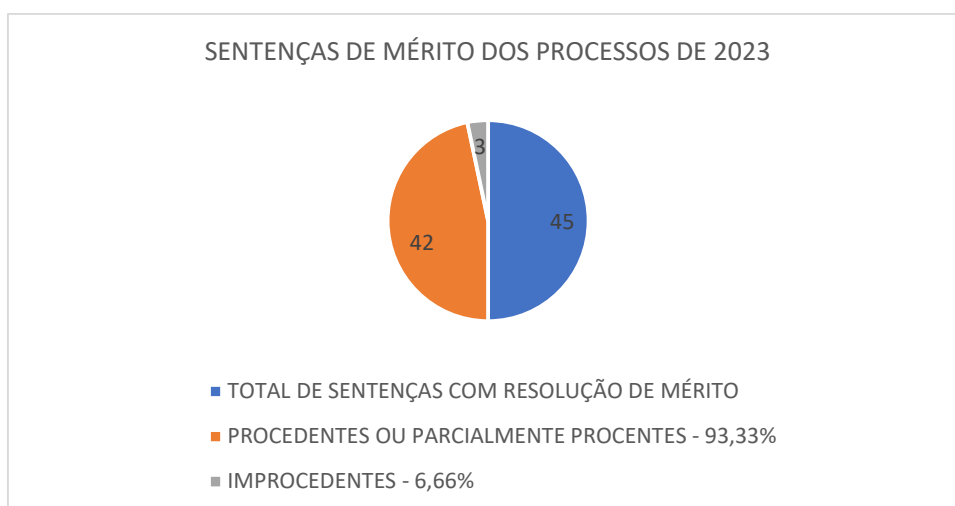


Fonte: Dados da pesquisa.

Das 45 demandas julgadas de forma completa e com análise de mérito, 42 foram julgadas total ou parcialmente procedentes e 3 improcedentes.

A Figura 20 demonstra a composição entre sentenças procedentes, integral ou parcialmente, e improcedentes.

Figura 20 - Tipos de sentença completa de mérito nos processos distribuídos em 2023



Fonte: Dados da pesquisa.

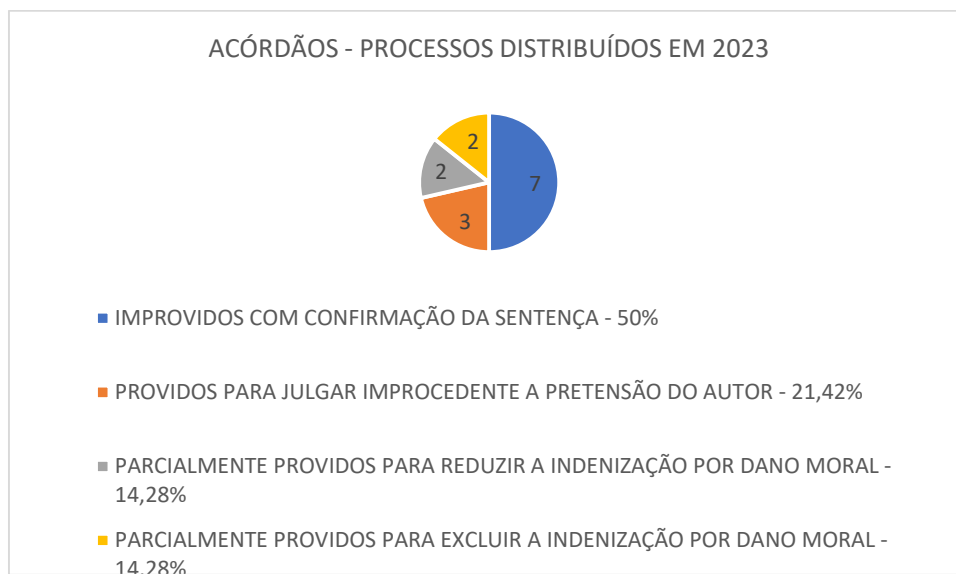
No que se referem às 42 sentenças julgadas integral ou parcialmente procedentes, todas tiveram os débitos ou contratos declarados inexigíveis. A parcial

procedência deu-se pela rejeição do pedido de indenização por danos morais e pelo arbitramento em valor inferior ao pleiteado.

Em Segundo Grau foram analisados Recursos de Apelação em 14 processos, até maio de 2024.

A Figura 21 indica a análise das sentenças pela Segunda Instância.

Figura 21 - Análise das sentenças pela Segunda Instância



Fonte: Dados da pesquisa.

A análise dos dados revela que, em relação aos processos julgados em Primeira Instância pela 5ª Vara Cível da Comarca de Santo André, a Segunda Instância demonstrou um rigor maior no reconhecimento do elemento “fraude”, reformando três sentenças favoráveis ao consumidor. Reduziu a indenização arbitrada em dois processos e excluiu a indenização em mais dois processos.

Em 2014, as indenizações por danos morais arbitradas variaram de R\$ 5.000,00 a R\$ 28.960,00. Os valores foram corrigidos monetariamente adotando-se o termo inicial dezembro de 2014, independente da data em que as condenações foram proferidas. Atualizados os valores de dezembro de 2014 para maio de 2024 - data da finalização da coleta de dados - pelos índices da Tabela Prática do TJSP, os valores variaram de R\$ 8.562,82 a R\$ 51.443,97, com indenização média de R\$ 30.003,39.

As indenizações arbitradas em Primeira e Segunda Instância nos processos distribuídos no ano de 2023, variaram de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00, com valor

médio de R\$ 7.500,00. Os valores não foram atualizados porque as sentenças ou Acórdãos foram proferidos ao longo do ano de 2023 até maio de 2024.

A Tabela 11 compara o valor médio indenizações por danos morais nos processos utilizados como paradigma, ressaltando que os valores de 2014 foram atualizados para 2024, como já explicado:

Tabela 11 - Comparação entre o valor médio indenizações por danos morais

Processos distribuídos em 2014	Processos distribuídos em 2023
Indenização média de R\$ 30.003,39 ¹³⁸	Indenização média de R\$ 7.500,00 ¹³⁹

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se sensível decréscimo do valor das indenizações. A questão merece ser analisada com mais profundidade. Entretanto, pelos dados colhidos neste estudo pode-se concluir que, a princípio, a redução nos valores deu-se pela multiplicidade de ações, arbitramento sem caráter educativo e readequação de valores pela jurisprudência.

A análise acima mapeou o perfil sócio econômico dos litigantes, os tipos de fraudes, de sentença e valores de indenização dos processos distribuídos nos anos de 2014 e 2023, a fim de se avaliar se a digitalização do crédito bancário impactou negativamente a população com vulnerabilidade agravada.

Os dados comparativos tiveram como mote o avanço das relações digitais e as novas formas de contratação do crédito. Entretanto, neste íterim, surgiu alteração no Código de Defesa do Consumidor através da chamada Lei do Superendividamento. Haja vista a interligação entre o consumidor superendividado e aquele vítima de fraude, fizemos novas pesquisas a fim de verificar se houve impacto da novel legislação.

4.8 Impactos da Lei 14.181/2021 nas relações de crédito digital

No interregno dos nove anos utilizados como parâmetro, sobreveio a vigência da Lei 14.181/2021 que alterou o CDC trazendo as figuras do crédito responsável,

¹³⁸ Valor atualizado para maio de 2024, com base na Tabela Prática do TJSP

¹³⁹ Valor original

vedação ao assédio de consumo e tratamento ao superendividamento. A partir daí, pesquisa utilizou-se de outro recorte, aprofundando-se na comparação entre a quantidade de processos com elemento fraude distribuídos no ano de 2020, antes da vigência da lei, e no ano de 2023, nosso segundo parâmetro temporal.

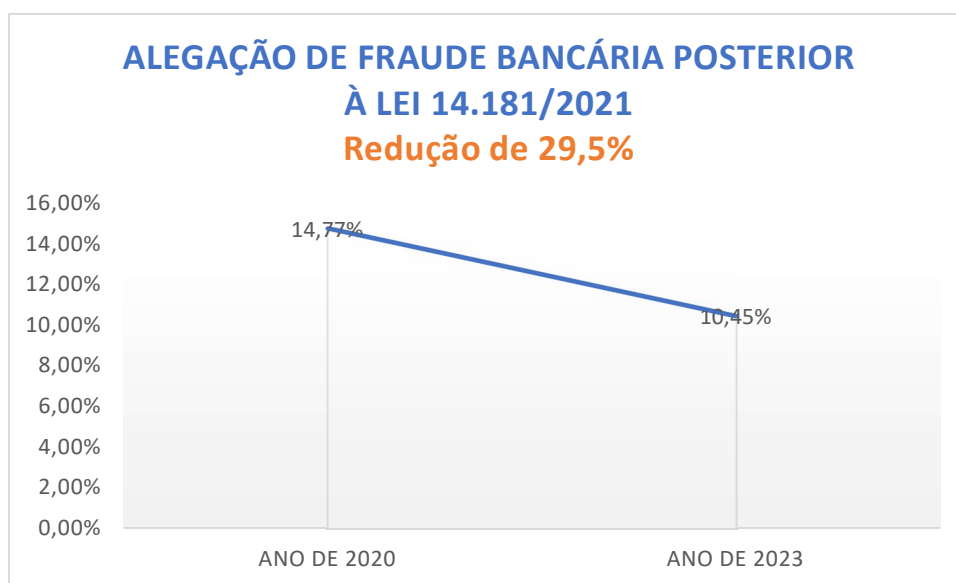
Embora se possa considerar que 2020 foi um ano atípico em razão da crise sanitária da Covid 19 que impôs a quarentena, foi o ano em que as interações digitais aceleraram de forma sem precedentes, justamente pelo isolamento social. Portanto, será mantido como paradigma o ano de 2020.

No ano de 2020, dos 352 processos distribuídos por pessoa física contra pessoa jurídica, 52 referiam-se a fraudes bancárias movidas por consumidor, o que correspondia a 14,77% deste recorte. Em contraste, no ano de 2023, o total de processos distribuídos por pessoas físicas contra pessoas jurídicas foi de 641, dos quais 67 eram referentes a fraudes bancárias contra consumidores, o que correspondeu a 10,45%.

Conclui, assim, que posteriormente à mudança do Código de Defesa do Consumidor pela Lei 14.181/2021 sobreveio um decréscimo significativo de 29,5% nas demandas em que se discutia fraude bancária.

A Figura 22 indica o impacto positivo da mudança do Código de Defesa do Consumidor em favor do consumidor hipervulnerável:

Figura 22 - Decréscimo fraudes bancárias posteriores Lei 14.181/2021



Fonte: Dados da pesquisa.

5 ESTUDO DE CASO

Como ensina o Superior Tribunal de Justiça,

Na sociedade brasileira contemporânea, fruto de um desenvolvimento permeado, historicamente, por profundas desigualdades econômicas e sociais, não se pode ignorar que o consumidor, parte vulnerável da relação, em muitas hipóteses, não possui endereço eletrônico (e-mail) ou, quando o possui, não tem acesso facilitado a computadores, celulares ou outros dispositivos que permitam acessá-lo constantemente e sem maiores dificuldades, ressaltando-se a sua vulnerabilidade técnica, informacional e socioeconômica¹⁴⁰.

A nova forma de contratação exige o dever de cuidado do mercado financeiro na análise da (hiper)vulnerabilidade do consumidor no ato de fornecimento do crédito e a postura cautelosa do Poder Judiciário na apreciação de cada caso concreto.

Foram selecionados “cases” que referem a ações que tramitaram perante a Vara selecionada durante o período de pesquisa e que já tiveram desfecho em Segundo Grau, o que confere maior robustez segurança ao estudo.

Esses processos refletem o perfil do consumidor vítima de fraude nos contratos digitais e convergem à necessidade premente de implementação de medidas a fim de mitigar os riscos de fraude aos consumidores vulneráveis no ambiente digital.

Aqui desnecessária a anonimização porque tais processos não integraram o objeto da pesquisa de dados. Serão omitidos, tão somente, os nome e dados qualificativos dos autores das ações.

5.1 Comentário ao Acórdão 1012506-12.2022.8.26.0554 TJSP - Apresentação do caso

O autor, consumidor com 68 anos de idade e renda de aposentadoria de R\$ 2.254,67, residente na periferia da Comarca de Santo André, ingressou com ação declaratória contra o Banco Santander (Brasil) SA afirmando que recebeu uma ligação telefônica de um suposto atendente da previdência social noticiando a existência de

¹⁴⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). *Recurso Especial nº 2.056.285 - RS* (2023/0067793-9). Recurso Especial. Consumidor. Cadastro de Proteção ao Crédito. Prévia Notificação. Necessidade. Notificação por e-mail ou Mensagem de Texto de Celular. Impossibilidade. Necessidade de Correspondência ao Endereço do Consumidor. Relatora: Min. Nancy Andrighi, data de julgamento 13/06/2023, DJe: 27/04/2023. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=2289458&num_registro=202300677939&data=20230427&formato=PDF. Acesso em: 11 dez. 2024.

débito em aberto junto ao Banco BMG. Para resolver a situação por telefone, seria necessário o envio de documento com foto pelo aplicativo de WhatsApp. Supondo trata-se de ligação confiável vez que o interlocutor possuía seus dados pessoais, encaminhou o documento solicitado. Depois de dois meses, quando do recebimento do benefício previdenciário, surpreendeu-se pelo desconto de R\$ 1.022,04 oriundo de empréstimo consignado que não contratou. Pleiteou a tutela de urgência para suspensão dos descontos, a declaração de nulidade do empréstimo e a condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais. Depositou em juízo o valor que lhe foi creditado decorrente do empréstimo que não contratou.

Concedida a tutela de urgência, sobreveio a citação do Banco Santander que ofertou contestação confirmando a contratação e o creditamento da quantia em favor do autor. Justificou que para a contratação foi enviada foto dele e dos documentos pessoais. Houve confirmação posterior por SMS. Defendeu a legalidade dos contratos digitais.

Em réplica, o réu refutou a contratação, afirmando que não assinou o contrato, o telefone de cadastro não lhe pertence e a foto é exatamente aquela enviada pelo WhatsApp com outro propósito. O SMS foi enviado para número de telefone que não lhe pertence.

A sentença reconheceu a fraude na contratação, condenou a ré a devolver valores descontados e no pagamento de indenização por danos morais¹⁴¹.

Interposto recurso de apelação apreciado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo.

5.1.2 Do voto proferido pelo Desembargador Luis Fernando de Barros Vidal

Logo no início de seu voto, o emitente Desembargador diferencia o caso destacando que a contratação deu-se por “aceite da proposta por biometria”.

Reputa que a simples imagem do autor capturada pela ré, sem identificação do titular do aparelho móvel utilizado, não fornece elementos suficientes que confirmem a contratação do empréstimo.

¹⁴¹ SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça (14ª Câmara de Direito Privado). *Acórdão 1012506-12.2022.8.26.0554*. Direito do Consumidor - Contratos de Consumo - Bancários. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/show.do?processo.codigo=FE000GOCZ0000>. Acesso em: 11 dez. 2024.

Prosseguiu citando julgado de caso análogo envolvendo autor idoso, “pessoa simples e que sequer sabe utilizar os meios tecnológicos” também para afastar a contratação por *selfie* (TJSP 1003114-02.2021.8.26.0322)¹⁴².

Fundamenta o voto na doutrina de Bruno Miragem que destaca a vulnerabilidade agravada do idoso como critério para interpretação das circunstâncias negociais e do dever de informar.

Manteve o reconhecimento da fraude e a condenação no pagamento de indenização por danos morais.

5.2 Comentário ao Acórdão 1013801-21.2021.8.26.0554 TJSP - Apresentação do caso

A autora, consumidora idosa e pobre, com renda de pensão de R\$ 2.071,43, residente na periferia da Comarca de Santo André, ingressou com ação declaratória contra o Banco BMG SA afirmando que foi surpreendida por descontos mensais de R\$ 720,00 em seu benefício previdenciário que nunca contratou. Pleiteou a tutela de urgência para suspensão dos descontos, a declaração de inexistência do débito, a condenação do réu na devolução dos valores indevidamente descontados e no pagamento de indenização por danos morais.

Concedida a tutela de urgência, sobreveio a citação do Banco BMG que ofertou contestação confirmando a contratação digital através de *selfie* e documentos pessoais, sendo utilizado link em ambiente seguro e criptografado. Instruiu a peça de defesa com a fotografia da autora e os documentos fornecidos.

Em réplica, a autora esclareceu que o correspondente bancário está sediado em Minas Gerais, ao passo que reside no Estado de São Paulo e a fotografia utilizada é aquela de sua rede social, não reconhecendo sua assinatura.

A sentença reconheceu a nulidade do contrato, inexigibilidade dos descontos e condenou o réu no pagamento de indenização por danos morais.

Interposto recurso de apelação apreciado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo¹⁴³.

¹⁴² <https://esaj.tjsp.jus.br/cposg/show.do?processo.foro=990&processo.codigo=RI006OF9L0000#?cdDocumento=32>

¹⁴³ SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça (15ª Câmara de Direito Privado). *Acórdão 1013801-21.2021.8.26.0554*. Direito do Consumidor - Contratos de Consumo - Bancários. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cposg/search.do?conversationId=&paginaConsulta=0&cbPesquisa=NUMPR OC&numeroDigitoAnoUnificado=1013801->

5.2.1 Do voto proferido pelo Desembargador Ramon Mateo Júnior

Inicia o julgado invertendo o ônus da prova ao asseverar que o banco não comprovou a regularidade na contratação.

Justificou que não esclarecida a distância entre o endereço da autora e a sede do correspondente bancário, o uso de endereço diverso como sendo da autora tampouco a utilização da fotografia por ela estampada em rede social, de acesso a terceiros, como se “selfie” fosse.

Manteve o reconhecimento da fraude e o dano moral.

5.3 Comentário ao Acórdão 1002892-46.2023.8.26.0554 TJSP - Apresentação do caso

Autora, consumidora idosa e pobre, residente na periferia da Comarca de Santo André ingressou com ação declaratória contra o Banco C6 Consignado SA e Seguro Cred Promotora Ltda afirmando que recebeu uma ligação telefônica da segunda ré para confirmação de empréstimo pendente. Respondeu que não havia contratação pendente e não tinha interesse em empréstimo pelo que foi orientada a acessar um link para envio de fotografia, a fim de formalizar o cancelamento do contrato. Assim o fez e foi surpreendida por empréstimo em sua conta. Pleiteou a tutela de urgência para suspensão dos descontos, a declaração de nulidade do empréstimo e a condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais. Depositou em juízo o valor que lhe foi creditado decorrente do empréstimo que não contratou.

Concedida a tutela de urgência, sobreveio a citação do Banco C6 que ofertou contestação confirmando a contratação e o creditamento da quantia em favor do autor. Justificou que a contratação deu-se com biometria facial e prova de vida da consumidora, além de recebimento de link. Defendeu a legalidade dos contratos digitais.

A sentença reconheceu a fraude na contratação, condenou a ré a devolver valores descontados e no pagamento de indenização por danos morais. Justificou que

o banco não comprovou o interesse da consumidora na realização do empréstimo e a distorção de seu perfil de contratação.

Interposto recurso de apelação apreciado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo¹⁴⁴.

5.3.1 Do voto proferido pelo Desembargador Marco Fábio Morsello

O emitente Desembargador fundamenta seu voto na vulnerabilidade informacional e técnica da autora, apontando ainda que o telefone a ela atribuído era o mesmo do correspondente bancário.

Completo o voto:

“Sobreleva destacar, por oportuno que embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços, em diversas esferas, garantindo inclusive celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever da transparência, da informação e da segurança para com os consumidores.

Frise-se, que a autora é pessoa idosa, e embora seja capaz, possui hipossuficiência técnica em relação a contratação que envolve desenvolvimento tecnológico tão recente”.

Apontou a inoperância do tratamento das informações e da segurança nas operações, mantendo o decreto de nulidade do contrato, inexigibilidade das parcelas. Afastou, contudo, o reconhecimento do dano moral.

5.4 Conclusão

Da análise dos três processos se observa o retrato do consumidor idoso, pobre, com baixa literacia tecnológica. As alegações variam de desvirtuamento da finalidade

¹⁴⁴ SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça (15ª Câmara de Direito Privado). *Acórdão 1002892-46.2023.8.26.0554*. Direito do Consumidor - Contratos de Consumo - Bancários. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cposg/search.do?conversationId=&paginaConsulta=0&cbPesquisa=NUMPROCC&numeroDigitoAnoUnificado=1002892-46.2023&foroNumeroUnificado=0554&dePesquisaNuUnificado=1002892-46.2023.8.26.0554&dePesquisaNuUnificado=UNIFICADO&dePesquisa=&tipoNuProcesso=UNIFICADO>. Acesso em: 11 dez. 2024.

da biometria facial, falta de identificação do Internet Protocol (IP), de titularidade do celular e divergência de endereço.

Medidas práticas e de baixo impacto financeiro, tais como o cruzamento entre a geolocalização do aparelho celular ou do IP do computador utilizado pelo consumidor com seu endereço físico constante de bancos de dados ou da própria previdência social mitigaria os riscos de fraude. De igual modo, a limitação da atuação do correspondente bancário à localização da residência do consumidor também contribuiria para reduzir as fraudes. Uso da inteligência artificial no rastreamento dos dados e no impedimento que fotografias utilizadas em redes sociais ou em documentos pessoais de livre acesso a terceiros fossem consideradas inaptas para biometria facial.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho se propôs a responder a seguinte pergunta: “a digitalização bancária agravou o risco de fraude em relação aos idosos e pessoas com baixa escolaridade ou a hipervulnerabilidade não impactou na ocorrência de fraude bancária?”

Para tanto, foi analisado o grupo de consumidores que ingressaram com demanda judicial alegando ter sido vítima de fraude bancária. Foram coletados os dados dos demandantes e dos processos distribuídos nos anos de 2014 e 2023 na 5ª Vara Cível da Comarca de Santo André/TJ. Tais marcos temporais foram selecionados porque representam momento anterior e posterior ao crédito digital massificado.

O primeiro e segundo capítulos destinaram-se à introdução e ao percurso metodológico, dando enfoque aos desafios da pesquisa e ao universo pesquisado. Abordou-se o procedimento prévio, o tratamento de dados, os objetivos da pesquisa e a natureza qualitativa e quantitativa.

O terceiro capítulo analisou os riscos e inovações do consumidor frente ao crédito digital. Abordou a digitalização dos contratos bancários, a vulnerabilidade agrava do consumidor, o perfil do contratante hipervulnerável (mulher, idoso e analfabeto), a evolução legislativa com a Lei 14.181/2021. Por fim, analisou os tipos mais comuns de fraude em contratos bancários.

O quarto capítulo descreveu o resultado da pesquisa. Analisou os dados pessoais compostos por sexo dos autores, idade, nível escolar; o interesse das instituições bancárias na composição amigável. Abarcou também os tipos de sentença proferidas, o valor das indenizações e a manutenção ou não em Segunda Instância. Estabeleceu novo paradigma entre a quantidade de processos distribuídos antes e depois da Lei do Superendividamento que inovou com a figura do crédito responsável e vedação ao assédio de consumo.

O quinto capítulo ilustrou os dados com análise de casos concretos já julgados em Segunda Instância.

A constatação da existência de uma relação entre os excluídos sociais e digitais e o fenômeno da fraude bancária permite dizer que o objetivo foi cumprido, preenchendo a lacuna do perfil do consumidor que é levado a erro por criminosos ou é surpreendido por contratos digitais não pactuados.

Apurou-se que antes ou depois da digitalização massiva do crédito, o perfil dos litigantes que relata ter sido vítima de fraude bancária é o seguinte: mulher idosa, com baixa escolaridade e baixa condição social. A prevalência de idoso se faz presente, independente do sexo.

Com o passar do tempo, as instituições financeiras tornaram-se mais resistentes a acordos judiciais. Em geral, as demandas são julgadas procedentes para declarar inexigíveis os contratos, operações ou débitos e, quando é reconhecido o dano moral, as indenizações atuais correspondem à média de R\$ 7.500,00.

O decréscimo de aproximadamente 30% na quantidade de novos processos distribuídos com objeto fraude bancária após a Lei do Superendividamento comprova que as mudanças introduzidas no CDC produziram efeitos concretos no que se refere ao crédito responsável, reduzindo os riscos a que os consumidores hipervulneráveis estão expostos.

Tanto a coleta de dados sobre fraude bancária realizada neste estudo quanto a coleta de dados dos consumidores superendividados pelo Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS, analisada por Cláudia Lima Marques¹⁴⁵, chegaram a conclusões semelhantes. Em ambas constatou-se predominância de mulheres, aumento no percentual de idosos e uma redução na proporção de acordos, evidenciando a interconexão entre os fenômenos de fraude bancária e superendividamento.

No que se refere às limitações, a pesquisa coletou os dados tão somente de uma vara cível do Tribunal de Justiça de São Paulo, integrante da 1ª Região

¹⁴⁵ MARQUES, 2024, p. 10: As mulheres continuam em leve maioria, representando 51,9%, bem abaixo do perfil da pesquisa anterior em que 61,4% eram mulheres e 31,8% eram homens. Impressiona na nova pesquisa o grande número de idosos 26,9% (60 anos ou mais), a demonstrar que o fenômeno do superendividamento é especialmente cruel para os idosos, (página 6). A pesquisa após a entrada em vigor da Lei 14.181/2021 (LGL\2021\9138) revela um dado de redução do sucesso das audiências. O sucesso das audiências conciliatórias no superendividamento na pesquisa anterior era o dobro da média brasileira, atingindo 64,3% dos casos na pesquisa de 5 anos realizada pelo Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS. Este sucesso levava a evitar processos judiciais nestes casos. Agora, talvez mesmo pela existência do processo judicial intitulado processo por superendividamento para a revisão e integração dos contratos e repactuação da dívida remanescente, o sucesso da conciliação voltou à média brasileira de 30%, sendo um pouco superior: 32%. Em 67,5% dos casos, a audiência foi inexitosa.

Administrativa, localizada na Grande São Paulo. Os dados foram obtidos junto ao programa SAJ, através do gerencial da vara, e as informações de cada litigante e dos andamentos processuais foram extraídas de forma manual, através do preenchimento de planilhas.

Para pesquisas futuras, sugere-se análise do fornecimento da biometria pelos consumidores, exigência de geolocalização nos contratos digitais com cruzamento dos demais dados pessoais, além de se perquirir os motivos pelos quais as mulheres e os idosos ocupam o topo dos demandantes e por que as instituições financeiras estão mais resistentes a formalizar acordos.

É possível concluir que as relações de consumo digital devem se pautar por princípios constitucionais e de direito humanos levando em conta a hipervulnerabilidade do consumidor idoso e excluído digitalmente, com especial referência às mulheres idosas.

REFERÊNCIAS

ÁLVAREZ, César Carranza. De la tutela constitucional del consumidor al reconocimiento de su vulnerabilidad, por el CPDC peruano: primera exploración jurisprudencial. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 114, p. 19-50, nov./dez. 2017.

ARNER, Douglas W.; BARBERIS, Janos Nathan; BUCKLEY, Ross P. The Evolution of Fintech: a new post-crisis paradigm? *University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper*, n. 2015/047, Oct. 2015. UNSW Law Research Paper n. 2016. DOI: <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2676553>. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=2676553>. Acesso em: 25 mar. 2024.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70 Almedina Brasil, 2016.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

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

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e, MARQUES, Claudia Lima, BESSA Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. Breve nota sobre a atualização do CDC pela Lei 14.181: a dimensão constitucional-protetiva do microssistema do CDC. In: BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi; MARQUES, Claudia Lima; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; ANDRADE, Juliana Loss de (coord.). *Superendividamento dos consumidores: aspectos materiais e processuais*. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2024. p. 15-27.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz; FERREIRA, Vitor Hyro do Amaral. Vedação sistêmica à ofensa do mínimo existencial e o controle dos smart contracts: interface entre a lei 14.181/2021 e o PL 3.514/2015. In: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e; MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (coord.). *Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC*. Indaiatuba, SP: Brasilcon ; Foco, 2024.

BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. *Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021*. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). *Recurso Especial nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2)*. Relatora: Min. Nancy Andrighi, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=207998278&num_registro=202203664852&data=20230915&tipo=5&formato=PDF. Acesso em: 29 set. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). *Recurso Especial nº 2.056.285 - RS (2023/0067793-9)*. Recurso Especial. Consumidor. Cadastro de Proteção ao Crédito. Prévia Notificação. Necessidade. Notificação por e-mail ou Mensagem de Texto de Celular. Impossibilidade. Necessidade de Correspondência ao Endereço do Consumidor. Relatora: Min. Nancy Andrighi, data de julgamento 13/06/2023, DJe: 27/04/2023. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=2289458&num_registro=202300677939&data=20230427&formato=PDF. Acesso em: 11 dez. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial Nº 586.316 - MG (2003/0161208-5)*. Direito do Consumidor. Administrativo. Normas de Proteção e Defesa Do Consumidor. Ordem Pública e Interesse Social. Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor [...]. Relator: Min. Herman Benjamin. Julgado 17/04/2007, DJe: 27/08/2009. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=890583&num_registro=200301612085&data=20090827&peticao_numero=200900063948&formato=PDF. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial nº 931.513 - RS (2007/0045162-7)*. Processual Civil e Administrativo. Ação Civil Pública. Proteção Das Pessoas Com Deficiência Física, Mental ou Sensorial [...]. Relator: Min. Herman Benjamin. data de julgamento 25/11/2009, DJe: 27/09/2010. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=793235&num_registro=200700451627&data=20100927&formato=PDF. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Tribunal Pleno). *ADI 6727*. Medida Cautelar em Ação Direta de Inconstitucionalidade. Conversão em Julgamento Definitivo. Lei N. 20.276 do Paraná. Proibição à Instituições Financeiras, correspondentes Bancários e Sociedades de Arrendamento Mercantil de Realizarem Publicidade ou Atividade de Convencimento de Aposentados e Pensionistas para a Contratação de Empréstimos [...] Relatora: Min. Cármen Lúcia. Julgamento: 12/05/2021 Publicação DJE 20/05/2021. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6121194>. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *ADI 6727*. Relatora: Min. Cármen Lúcia. DJE nº 96, divulgado em 19/05/2021. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6121194>. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *RE 521684*. Plano de Saúde. Idoso. Aumento da Contribuição em Razão de Ingresso em Faixa Etária Diferenciada. Previsão Contratual [...]. Relator: Min. Dias Toffoli. DJE 11/11/2010. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=2458002>. Acesso em: 22 set. 2024.

BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi et al. (coord.). *Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor*. Grupo de trabalho (Portaria CNJ n. 55/2022, de 17 de fevereiro de 2022). Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2022. Disponível em: <https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/bitstream/123456789/594/1/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso em: 09 dez. 2024.

BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. Superendividamento e a cultura de consumo. In: BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi; MARQUES, Claudia Lima; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; ANDRADE, Juliana Loss de (coord.). *Superendividamento dos consumidores: aspectos materiais e processuais*. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2024. p. 3-13.

CAMARGO Caio Pacca Ferraz de; BENACCHIO Marcelo. Função social e responsabilidade social empresarial: convergências e divergências. *Revista Thesis Juris*, v. 8, n. 2, p. 119-148, jul./dez. 2019. DOI: <https://doi.org/10.5585/rjt.v8i2.696>. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/thesisjuris/article/view/16342>. Acesso em: 10 dez. 2024.

CAPPI, Riccardo. *Teorização fundamentada nos dados*: descobertas e possíveis caminhos. In: SOUZA, Dimas Antônio de; SOUZA JUNIOR, João Alves de; ROLIM, Kelen Cristina (org.). *Pesquisa empírica em direito: diálogos, reflexões e ações. Anais...* Seminário de Pesquisa Empírica em Direito do Programa de Pós-Graduação em Direito da PUC Minas., 1. 2020. p. 48-60. Belo Horizonte, MG: Conhecimento Editora, 2020. Disponível em: https://www.pucminas.br/pos/direito/Documentos%20Gerais/9786586529579_Pesquisa%20Emp%20adrica%20em%20Direito.pdf. Acesso em: 10 dez. 2024.

CARVALHO, Diógenes Faria; FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. (Super)Endividamento: (Des)Encontros entre a dignidade e a esperança de

atualização do Código de Defesa do Consumidor. *In*: ANDREASSA JUNIOR, Gilberto; OLIVEIRA, Andressa Jarletti Gonçalves de. *Novos estudos de direito bancário*. Curitiba: Íthala, 2019.

CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli; BAUERMANN, Sandra. Comércio eletrônico e mercado digital de crédito: entre riscos, fraudes e exclusão social. *In*: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e; MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (coord.). *Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC*. Indaiatuba, SP: Brasilcon ; Foco, 2024.

CENSO DEMOGRÁFICO 2022. População por idade e sexo. Brasil, Grandes Regiões e Unidades da Federação. Pessoas Idosas (60 anos ou mais de idade). [2022]. Disponível em:

[https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0c84737978791f626ea10b75eae18b3c.docx#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20Censo,44%2C3%25\)%20eram%20homens](https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0c84737978791f626ea10b75eae18b3c.docx#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20Censo,44%2C3%25)%20eram%20homens). Acesso em: 19 jul. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). *Análise da tramitação de processos relacionados às pessoas idosas no Brasil*. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/pnud-cnj-relatorio-pessoas-idosas.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2024.

CRESWELL, John W. *Projeto de pesquisa: método qualitativo, quantitativo e misto*. Porto Alegre: Penso, 2021.

DANTAS, Marcelo Navarro Ribeiro; GOUVEIA, Thais Caroline Brecht. O superendividamento e a necessidade de um fator de discrimen feminino. *In*: BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi; MARQUES, Claudia Lima; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; ANDRADE, Juliana Loss de (coord.). *Superendividamento dos consumidores: aspectos materiais e processuais*. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2024.

DI STASI, Mônica. *Crédito digital e superendividamento do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2024.

DURÃES, Marilene Gomes. As possibilidades das práticas empíricas no ensino de Direito: relato de experiência do curso de Direito da PUC Minas em Betim. *In*: SOUZA, Dimas Antônio de; SOUZA JUNIOR, João Alves de; ROLIM, Kelen Cristina (org.). *Pesquisa empírica em direito: diálogos, reflexões e ações. Anais... Seminário de Pesquisa Empírica em Direito do Programa de Pós-Graduação em Direito da PUC Minas.*, 1. 2020. p. 69-79. Belo Horizonte, MG: Conhecimento Editora, 2020. Disponível em: https://www.pucminas.br/pos/direito/Documentos%20Gerais/9786586529579_Pesquisa%20Emp%20adrica%20em%20Direito.pdf. Acesso em: 10 dez. 2024.

FANTI, Luisa Hernandez Dal Colletto. *Construção da agenda da digitalização financeira a partir de atores internacionais: uma agenda inclusiva para quem?* 2022. 32 f. Dissertação (Mestrado em Governança Global e Formulação de Políticas Internacionais) - Programa de Estudos Pós-Graduados em Governança Global e Formulação de Políticas Internacionais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2022. Disponível em:

<https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/26022>. Acesso em: 11 dez. 2024. p. 6.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN) ; DELLOITE GLOBAL. *Pesquisa FEBRABAN tecnologia bancária*. v. 2, 2024. Disponível em: https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%20-%20Vol_02%20-%20Imprensa.pdf. Acesso em: 10 dez. 2024.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). *FEBRABAN relança campanha nacional antifraudes*. 06 set. 2022. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3836/pt-br/>. Acesso em: 11 dez. 2024.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). *Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária 2014*. 68 p. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancaria%202014.pdf>. 2014. Acesso em: 10 jul. 2024.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). *Veja os 10 golpes mais comuns aplicados contra idosos e saiba como evitá-los*. 04 set. 2022. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4177/pt-br/>. Acesso em: 11 dez. 2024

FORTUNA, Eduardo. *Mercado financeiro: produtos e serviços*. 18. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010

FREIXAS, Xavier; ROCHET, Jean-Charles. *Microeconomics of banking*. 2nd ed. Cambridge, Massachussetts, 2008. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3174321/mod_resource/content/2/Microeconomics%20of%20Banking%20-%20Xavier%20Freixas%2C%20Jean-Charles%20Rochet%20PDF%20BOOK.pdf. Acesso em: 11 dez. 2024

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HELBERGER, N.; SAX, M.; STRYCHARZ, J.; MICKLITZ, H. W. Choice Architectures in the Digital Economy: Towards a New Understanding of Digital Vulnerability. *J Consum Policy*, v. 45, p. 175-200, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09500-5>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-021-09500-5>. Acesso em: 10 dez. 2024.

HUDLER, Daniel Jacomelli; BENACCHIO, Marcelo. O Direito Humano fundamental ao desenvolvimento e as intervenções estatais do governo brasileiro na atividade empresarial no século XX. *Direito e Desenvolvimento*, v. 11, n. 1, 2020. DOI: <https://doi.org/10.26843/direitoedesenvolvimento.v11i1.1206>. Disponível em: <https://periodicos.unipe.br/index.php/direitoedesenvolvimento/article/view/1206>. Acesso em: 10 dez. 2024.

IBGE EDUCA. *Nosso povo: homens e mulheres*. [2022]. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/criancas/brasil/nosso-povo/19625-numero-de-homens-e-mulheres.html#:~:text=De%20acordo%20com%20os%20resultados,que%20homens%20no%20nosso%20pa%C3%ADs>. Acesso em: 19 jul. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Censo 2010 – Sinopse, Santo André*. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/santo-andre/pesquisa/23/27652?detalhes=true>. Acesso em: 19 jul. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Censo 2022 – Panorama. Santo André (SP) – 3547809*. Disponível em: <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>. Acesso em: 11 dez. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Porto Alegre - panorama. 2022*. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/santo-andre/panorama>. Acesso em: 10 dez. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Santo André – panorama. 2022*. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/santo-andre/panorama>. Acesso em: 02 out. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *São Paulo – panorama. 2022*. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/santo-andre/panorama>. Acesso em: 02 out. 2024.

JAYME, Erik. Visões para uma teoria pós-moderna do direito comparado. *Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito – PPGDir./UFRGS*, v. 1, n. 1, 2013. DOI: <http://doi.org/10.22456/2317-8558.43489>. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/view/43489>. Acesso em: 11 dez. 2024.

LACE, Susanne. *The glass consumer: life in a surveillance society*. United Kingdom: Bristol University Press, Policy Press, 2005. DOI: <https://doi.org/10.2307/j.ctt9qgwhp>. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/j.ctt9qgwhp>. Acesso em: 10 dez. 2024.

LIPOVETSKY, Gilles. *A felicidade paradoxal - ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo*. Tradução: Maria Lucia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

LIPOVETSKY, Gilles; SERROY Jean. *A cultura-mundo Resposta a uma sociedade desorientada*. Tradução Maria Lúcia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos da metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em: https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view. Acesso em: 10 dez. 2024.

MARQUES, Claudia Lima, LIMA, Clarissa Costa; VIAL, Sophia. Superendividamento dos consumidores no pós pandemia e a necessária atualização do Código de Defesa do Consumidor. In: MALFATTI, Alexandre David; GARCIA, Paulo Henrique Ribeiro; SHIMURA, Sérgio Seiji (coord.). *Direito do consumidor: reflexões quanto aos impactos da pandemia de Covid-19*. Edição especial de 30 anos de vigência do CDC - volume 1. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2020. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/105-dc.pdf?d=637581604679873754>. Acesso em: 08 ago. 2024.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Claudia Lima. Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 23, n. 95, p. 99-145, set./out. 2014.

MARQUES, Claudia Lima. Fundamentos científicos da prevenção e tratamento do superendividamento. In: MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa; BERTONCELLO, Káren. *Prevenção e tratamento do superendividamento*. Brasília: DPDC/SDE, 2010. (Caderno de Investigações Científicas, v. 1). p. 13-37. Disponível em: <https://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2022/08/Prevencao-e-tratamento-do-superindivido.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2024.

MARQUES, Claudia Lima. Mulheres, idosos e o superendividamento dos consumidores: cinco anos de dados empíricos do projeto-piloto em Porto Alegre. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 100, p. 393-423, jul./ago. 2015.

MARQUES, Claudia Lima. Superendividamento de mulheres idosas: a necessidade de cooperação para evitar a ruína e de uma revisão-sanção prévia para combater a exclusão social. *Revista de Processo: RePro*, São Paulo, v. 49, n. 349, p. 509-537, mar. 2024. DTR2024\4677.

MARQUES, Claudia Lima; FERRARI, Cezar. Limitação dos descontos de empréstimos bancários em conta corrente - distinção do Tema 1085 do STJ - comentários ao Acórdão 1621583 TJDF. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 33, n. 151, p. 377-389, jan./fev. 2024.

MARQUES, Claudia Lima; KLEE, Antonia Espindola Longoni. Breves comentários ao inciso XXXII do artigo 5º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. In: MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug; MACIEL, Renata Mota (coord.); RODRIGUES, Patrícia Pacheco; ALVES, Samira Rodrigues Pereira (org.). *A Constituição por elas: a interpretação constitucional sob a ótica das mulheres*. São Paulo: Universidade Nove de Julho – UNINOVE, 2021. p. 568-585.

MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Claudia Costa; BERTONCELLO, Káren. Dados preliminares da pesquisa empírica sobre o perfil dos consumidores superendividados da Comarca de Porto Alegre (2007 a 2012) e o Observatório do Crédito e Superendividamento UFRGS-MJ. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. (Relatório de pesquisa).

MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues. A "verticalidade" digital e o direito de equiparação: pelo fim da estagnação legislativa na proteção dos consumidores digitais. In: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (org.). *Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC*. Indaiatuba, SP: Brasilcon ; Foco, 2024.

MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues. Deveres e responsabilidade no tratamento e na promoção do consumidor superendividado. *Revista Jurídica do Ministério Público Brasileiro*, ano 1, n. 1, jun. 2022. Disponível

em: <http://revista.cdemp.org.br/index.php/revista/issue/view/1/4>. Acesso em: 08 ago. 2024.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug, RODRIGUES, Patrícia Pacheco. O superendividamento estudantil nos contratos de crédito educativo. In: MARQUES, Claudia Lima; RANGEL, Andreia Fernandes de Almeida (org.). *Superendividamento e proteção do consumidor: estudos da I e II Jornada de Pesquisa CDEA*. Porto Alegre: Fênix, 2022. p. 347-370. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/242264/001145059.pdf?sequence=1>. Acesso em: 08 ago. 2024.

MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug; POMPEU, Gina Vidal Marcílio. A dimensão jurídica e econômica do empoderamento feminino. *Prisma Jurídico*, São Paulo, v. 21, n.1, p. 218-239, jan./jun. 2022. DOI: <http://doi.org/10.5585/prismaj.v21n1.21973>. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/prisma/article/view/21973>. Acesso em: 10 dez. 2024.

MARTINS, Guilherme Magalhães; MUCELIN, Guilherme. Novo status subjectionis e princípio da antidiscriminação digital: uma abordagem a partir do constitucionalismo digital e da proteção do consumidor-cidadão. In: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (org.). *Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC*. Indaiatuba, SP: Brasilcon ; Foco, 2024.

MENDES, Gilmar Ferreira. A ampliação dos direitos subjetivos do consumidor superendividado: reflexões sobre a Lei 14.181/2021. In: BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi; MARQUES, Claudia Lima; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; ANDRADE, Juliana Loss de (coord.). *Superendividamento dos consumidores: aspectos materiais e processuais*. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2024.

MENDES, Laura Schertel. A vulnerabilidade do consumidor quanto ao tratamento de dados pessoais. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 24, n. 102, p. 19-43, nov./dez. 2015.

MIATO, Bruna; NICOCELI, Artur. Datafolha: Brasil tem quase 4.700 tentativas de 'golpe do 0800' por hora. *g1*, 13 ago. 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2024/08/13/datafolha-brasil-tem-quase-4700-tentativas-de-golpe-do-0800-por-hora.ghtml>. Acesso em 29 set. 2024).

MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; MAGALHÃES, Lúcia Ancona. *Direito do Consumidor: 30 anos de CDC - da consolidação como direito fundamental aos atuais desafios da sociedade* Rio de Janeiro: Forense, 2020.

MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 22, n. 87, p. 51-91, maio/jun. 2013.

OCDE. *Estudos da OCDE sobre a política de conduta empresarial responsável Brasil*. 2022. Disponível em: <https://mneguidelines.oecd.org/estudos-da-ocde-sobre-a-politica-de-conduta-empresarial-responsavel-brasil.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2024.

OCDE. *Recommendation of the Council on Consumer Protection in the field of Consumer Credit*. 05/02/2021. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/oecd-legal-0453>. Acesso em: 10 dez. 2024.

OCDE. *Recommendation of the Council on Financial Literacy*. OCED/LEGAL 0461. 29 Oct. 2020. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>. Acesso em: 10 dez. 2024.

OECD. *Consumer vulnerability in the digital age*. OECD Digital Economy Papers, n. 355, OECD Publishing, Paris, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1787/4d013cc5-en>. Acesso em: 10 dez. 2024.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. *Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisa em Administração*. Catalão, GO: UFG, 2011. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf. Acesso em: 10 dez. 2024.

PAULA, Luis Fernando Rodrigues. Dinâmica da firma bancária: uma abordagem não-convencional. *Revista Brasileira de Economia*, Rio de Janeiro, v. 53, n. 3, p. 323-356, 1999. Disponível em: <https://hml-bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rbe/article/view/755>. Acesso em: 24 mar. 2024.

PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. Teledemocracia, cibercidadania y derechos humanos. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, v. 4, n. 2, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.5102/rbpp.v4i2.2835>. Disponível em: <https://www.publicacoes.uniceub.br/RBPP/article/view/2835>. Acesso em: 11 dez. 2024.

PINHEIRO, Vinicius. Bancos deixam de ver ‘Fintechs’ como ameaça ao negócio. *Valor Econômico*. 02 maio 2017. Disponível em: <https://valor.globo.com/financas/noticia/2017/05/02/bancos-deixam-de-ver-fintechs-como-ameaca-ao-negocio.ghtml>. Acesso em: 25 mar. 2024.

PRENSKY, Marc. Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, v. 9, n. 5, Sept./Oct. 2001. DOI: <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/10748120110424816/full/html>. Acesso em: 19 jul. 2024.

ROSA, Luiz Carlos Goiabeira; CASTRO, Renata. Assédio de consumo e dano existencial: a violação dos direitos da pessoa idosa por meio do telemarketing abusivo. *Revista do Direito do Consumidor*, v. 32, n. 147, p. 225-243, maio/jun. 2023.

SANTOS, Shana Schlottfeldt. *Tecnologia de reconhecimento facial à luz da Lei Geral de Proteção de Dados: riscos e desafios*. Orientadora: Daniela Marques. de Moraes. Coorientadora: Laura Schertel Ferreira Mendes. 309 f. Monografia de Conclusão de Curso (Bacharel em Direito) - Universidade de Brasília, Brasília, 2021.

SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça (11ª Câmara de Direito Privado). *Acórdão 1013801-21.2021.8.26.0554*. Direito do Consumidor - Contratos de Consumo - Bancários. Disponível em:

<https://esaj.tjsp.jus.br/cposg/search.do?conversationId=&paginaConsulta=0&cbPesquisa=NUMPROC&numeroDigitoAnoUnificado=1013801-21.2021&foroNumeroUnificado=0554&dePesquisaNuUnificado=1013801-21.2021.8.26.0554&dePesquisaNuUnificado=UNIFICADO&dePesquisa=&tipoNuProcesso=UNIFICADO>. Acesso em: 11 dez. 2024.

SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça (14ª Câmara de Direito Privado). *Acórdão 1012506-12.2022.8.26.0554*. Direito do Consumidor - Contratos de Consumo - Bancários. Disponível em:

<https://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/show.do?processo.codigo=FE000GOCZ0000>. Acesso em: 11 dez. 2024.

SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça (15ª Câmara de Direito Privado). *Acórdão 1002892-46.2023.8.26.0554*. Direito do Consumidor - Contratos de Consumo - Bancários. Disponível em:

<https://esaj.tjsp.jus.br/cposg/search.do?conversationId=&paginaConsulta=0&cbPesquisa=NUMPROC&numeroDigitoAnoUnificado=1002892-46.2023&foroNumeroUnificado=0554&dePesquisaNuUnificado=1002892-46.2023.8.26.0554&dePesquisaNuUnificado=UNIFICADO&dePesquisa=&tipoNuProcesso=UNIFICADO>. Acesso em: 11 dez. 2024.

SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça. Portaria n. 10.304/2023. Regulamenta a realização de pesquisas por órgãos de pesquisa, pesquisadores e entidades privadas, no âmbito do Tribunal de Justiça de São Paulo. *Diário da Justiça Eletrônico*, Ano XVII, edição 3879, 15 dez. 2023. Disponível em:

<https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/GPJ/Portaria-10.304-23.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SELLTIZ, Claire; WRIGHTSMAN, Lawrence S.; COOK, Stuart. *Métodos de pesquisa das relações sociais*. São Paulo: Herder, 1965. Disponível em:

<https://edisciplinas.usp.br>. Acesso em: 09 dez 2024.

SEN, Amartya. *Desenvolvimento como liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SILVA, Glessia; DI SERIO, Luiz Carlos. The sixth wave of innovation: are we ready? *RAI - Revista de Administração e Inovação*, v. 23, n. 2, p. 128-134, Apr./June 2016. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rai.2016.03.005>. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809203916300171>. Acesso em: 11 dez. 2024).

TOMAZONI, Larissa; BARBOZA, Estefânia. Interpretação constitucional feminista e a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal. In: MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug; MACIEL, Renata Mota (coord.); RODRIGUES, Patrícia Pacheco; ALVES, Samira Rodrigues Pereira (org.). *A Constituição por elas: a interpretação constitucional sob a ótica das mulheres*. São Paulo: Universidade Nove de Julho – UNINOVE, 2021. p. 294-304.

UN WOMEN. *The Gender Snapshot 2024 theme*. Disponível em: <https://www.unwomen.org/en/resources/gender-snapshot/theme>. Acesso em: 1 out. 2024.

UNION EUROPEAN. Eur-Lex. *Document 52020IP0265*. Resolução do Parlamento Europeu, de 8 de outubro de 2020, que contém recomendações à Comissão sobre finanças digitais: riscos emergentes em criptoativos - desafios ao nível da regulamentação e da supervisão no domínio dos serviços, instituições e mercados financeiros (2020/2034(INL)). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A52020IP0265&qid=1733837789444>. Acesso em: 11 dez. 2024.

UNION EUROPEAN. Eur-Lex. *Documento 32005L0029*. Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Directiva 84/450/CEE do Conselho, as Directivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («directiva relativa às práticas comerciais desleais») (Texto relevante para efeitos do EEE). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>. Acesso em: 09 out. 2024.

UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT. *Financial consumer protection, including financial education*. United Nations; Geneva, 06 mayo 2022. Disponível em: https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd29_en.pdf. Acesso em: 10 dez. 2024.