FACULDADE AUTÔNOMA DE DIREITO (FADISP)
MESTRADO EM DIREITO

LAURA BORGES DO NASCIMENTO AFONSO

A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO FRENTE AOS CONTRATOS ELETRÔNICOS E A NECESSIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS RESTRITIVAS

São Paulo
2026

LAURA BORGES DO NASCIMENTO AFONSO

A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO FRENTE AOS CONTRATOS ELETRÔNICOS E A NECESSIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS RESTRITIVAS

Dissertação apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-graduação Stricto Sensu, da FADISP – Faculdade Autônoma de Direito, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Função Social do Direito, sob a orientação do Professor Doutor Renato Gugliano Herani. Coorientador: Professor Doutor Denival Francisco da Silva.

São Paulo

2026
FICHA CATALOGRÁFICA

FOLHA DE APROVAÇÃO

LAURA BORGES DO NASCIMENTO AFONSO

A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO FRENTE AOS CONTRATOS ELETRÔNICOS E A NECESSIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS RESTRITIVAS

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, no Programa de Pós-graduação Stricto Sensu do Mestrado em Direito, Banca Examinadora da FADISP - Faculdade Autônoma de Direito, a seguinte banca examinadora:

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Renato Gugliano Herani
(Orientador)

_____

Prof. Dr.

_____

Prof. Dr.

_____

São Paulo, ____ de _____ de 2026

RESUMO

A crescente digitalização das relações de consumo, aliada à intensificação do uso de tecnologias informacionais e algoritmos no ambiente negocial, tem provocado profundas transformações na forma de contratação contemporânea. Nesse contexto, os modelos clássicos do direito privado, estruturados sobre a autonomia da vontade e a igualdade formal entre as partes, revelam-se insuficientes para lidar com as assimetrias inerentes à sociedade de consumo digital. Tal cenário torna-se ainda mais sensível quando envolve consumidores idosos, cuja inserção no ambiente eletrônico ocorre, muitas vezes, em condições marcadas por limitações de letramento digital, assimetria informacional e maior exposição a riscos tecnológicos e econômicos. É nesse panorama que se insere a presente pesquisa, que examina a hipervulnerabilidade do consumidor idoso frente aos contratos eletrônicos. A razão do estudo consiste em analisar a insuficiência dos mecanismos tradicionais de proteção consumerista diante das novas dinâmicas da economia digital e, a partir disso, sustentar a necessidade de implementação de medidas restritivas capazes de assegurar a proteção efetiva do consumidor idoso. Tais medidas são compreendidas como instrumentos jurídicos legítimos de reequilíbrio das relações de consumo, orientados pela dignidade da pessoa humana, pela proteção do mínimo existencial e pela promoção da autonomia substancial. A relevância da pesquisa mora na razão social e jurídica do tema, especialmente diante do envelhecimento populacional e da ampliação da participação de pessoas idosas no mercado de consumo digital. A ausência de políticas estruturadas de inclusão digital, somada à complexidade dos contratos eletrônicos e à opacidade das tecnologias utilizadas, intensifica a vulnerabilidade desse grupo, demandando respostas jurídicas mais adequadas e eficazes. O escopo consiste em analisar a hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas contratações eletrônicas e demonstrar a necessidade de adoção de medidas restritivas voltadas à sua proteção. Busca-se examinar a formação e os fundamentos do Direito do Consumidor, compreender a vulnerabilidade em suas múltiplas dimensões, investigar a hipervulnerabilidade do idoso no ambiente digital e propor um sistema normativo capaz de enfrentar as assimetrias contemporâneas. A metodologia adotada é qualitativa, com abordagem dedutiva, baseada em pesquisa bibliográfica e documental. Foram analisados dispositivos constitucionais, legislação infraconstitucional, instrumentos internacionais e produções doutrinárias, com o objetivo de construir uma interpretação sistemática e crítica do tema. A pesquisa apresenta caráter exploratório e propositivo, visando contribuir para o aprimoramento da tutela jurídica nas relações de consumo digitais.

Palavras-chave: hipervulnerabilidade; consumidor idoso; contratos eletrônicos; medidas restritivas.

ABSTRACT

The increasing digitalization of consumer relations, combined with the intensification of the use of informational technologies and algorithms in the transactional environment, has produced profound transformations in contemporary contracting practices. In this context, the classical models of private law, structured upon the autonomy of will and the formal equality between the parties, prove insufficient to address the asymmetries inherent to the digital consumer society. This scenario becomes even more critical when it involves elderly consumers, whose insertion into the electronic environment often occurs under conditions marked by limitations in digital literacy, informational asymmetry, and heightened exposure to technological and economic risks. It is within this framework that the present research is situated, examining the hypervulnerability of the elderly consumer in electronic contracts. The rationale of this study lies in analyzing the inadequacy of traditional consumer protection mechanisms in light of the new dynamics of the digital economy and, based on this, advocating for the implementation of restrictive measures capable of ensuring effective protection for elderly consumers. Such measures are conceived as legitimate legal instruments aimed at rebalancing consumer relations, guided by the principles of human dignity, the protection of the existential minimum, and the promotion of substantive autonomy. The relevance of this research is grounded in the social and legal importance of the topic, particularly in view of population aging and the growing participation of elderly individuals in the digital consumer market. The lack of structured public policies for digital inclusion, combined with the complexity of electronic contracts and the opacity of the technologies employed, intensifies the vulnerability of this group, thus demanding more adequate and effective legal responses. The scope of this study is to analyze the hypervulnerability of elderly consumers in electronic contracting and to demonstrate the necessity of adopting restrictive measures aimed at their protection. It seeks to examine the formation and foundations of Consumer Law, to understand vulnerability in its multiple dimensions, to investigate the hypervulnerability of the elderly in the digital environment, and to propose a normative framework capable of addressing contemporary asymmetries. The methodology adopted is qualitative, with a deductive approach, based on bibliographic and documentary research. Constitutional provisions, infraconstitutional legislation, international instruments, and doctrinal works were analyzed with the purpose of constructing a systematic and critical interpretation of the subject. The research is exploratory and propositional in nature, aiming to contribute to the improvement of legal protection in digital consumer relations.

Keywords: hypervulnerability; elderly consumer; electronic contracts; restrictive measures.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO....8

2 DIREITO DO CONSUMIDOR: FORMAÇÃO E BASES NORMATIVAS....11

2.1 O desenvolvimento histórico do direito do consumidor....12

2.2 Amparo constitucional do direito do consumidor brasileiro....21

2.3 Princípios gerais do Código de Defesa do Consumidor....30

3 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA VULNERABILIDADE A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR....36

3.1 A vulnerabilidade como categoria estruturante e existencial: matrizes filosóficas, constitucionais e civil-constitucionais....38

3.2 A multidimensionalidade da fraqueza e o labirinto normativo....43

3.3 A hipervulnerabilidade algorítmica: o devido processo legal como escudo....49

4 A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO....57

4.1 Especificidades da hipervulnerabilidade do consumidor idoso no ambiente digital....58

4.2 Riscos tecnológicos e informacionais nas contratações eletrônicas envolvendo o consumidor idoso....64

4.3 O olhar social sobre a geração de idosos e a Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos....75

5 SISTEMA DE MEDIDAS RESTRITIVAS: PROPOSTA TEÓRICA E PRÁTICA....85

5.1 A constitucionalidade das medidas restritivas como instrumento de tutela do consumidor hipervulnerável....88

5.2 A proteção do mínimo existencial do consumidor idoso frente às dinâmicas do mercado de crédito....96

CONSIDERAÇÕES FINAIS....106

REFERÊNCIAS....108

INTRODUÇÃO

A sociedade de consumo contemporânea, marcada pela digitalização das relações econômicas, pela intensificação da contratação eletrônica e pela crescente utilização de tecnologias algorítmicas na oferta de produtos e serviços, impõe novos desafios à tutela jurídica do consumidor. Se, historicamente, o Direito do Consumidor surgiu como resposta à insuficiência do modelo liberal clássico, fundado na igualdade formal, na autonomia da vontade e na força obrigatória dos contratos, a realidade atual evidencia que tais categorias se mostram ainda mais limitadas diante da complexidade dos mercados digitais.

A contratação em massa, antes caracterizada pela padronização documental e pela impessoalidade negocial, passou a ser mediada por plataformas eletrônicas, interfaces automatizadas, sistemas de recomendação, tratamento intensivo de dados pessoais e mecanismos de indução comportamental, circunstâncias que aprofundam as assimetrias técnicas, econômicas, jurídicas e informacionais entre fornecedores e consumidores.

Nesse cenário, a vulnerabilidade, reconhecida como fundamento estruturante do sistema consumerista brasileiro, adquire densidade renovada. O consumidor não se encontra em posição de desvantagem apenas porque desconhece aspectos técnicos do produto ou serviço, mas também porque sua capacidade decisória pode ser condicionada por fluxos informacionais opacos, termos contratuais extensos, linguagem técnica, *design* persuasivo e mecanismos digitais que dificultam a compreensão efetiva do conteúdo obrigacional assumido.

A economia digital, ao mesmo tempo em que amplia o acesso a bens, serviços e oportunidades, cria formas sofisticadas de exposição a riscos, especialmente quando a manifestação de vontade se desenvolve em ambientes de baixa transparência, elevada velocidade decisória e reduzida possibilidade de reflexão.

A problemática torna-se ainda mais sensível quando se volta ao *consumidor idoso*. A pessoa idosa, embora plenamente titular de autonomia jurídica e capacidade decisória, pode experimentar, no ambiente digital, uma intensificação de sua vulnerabilidade em razão da conjugação entre fatores etários, sociais, econômicos, tecnológicos e informacionais. A dificuldade de adaptação a novas ferramentas digitais, a assimetria no domínio de plataformas eletrônicas, a baixa familiaridade com mecanismos de segurança, a exposição a fraudes virtuais, o assédio comercial remoto e a contratação simplificada de crédito revelam uma situação de hipervulnerabilidade que não pode ser tratada pelos mesmos parâmetros aplicáveis ao consumidor médio. Nesses casos, a proteção jurídica não representa limitação indevida da

liberdade contratual, mas condição para que a autonomia seja exercida de modo substancial, consciente e informado.

A presente dissertação, intitulada *A hipervulnerabilidade do consumidor idoso frente aos contratos eletrônicos e a necessidade de implementação de medidas restritivas*, parte da premissa de que a tutela consumerista tradicional, embora constitucionalmente robusta e normativamente estruturada pelo Código de Defesa do Consumidor, mostra-se insuficiente quando confrontada com os riscos específicos da contratação eletrônica envolvendo consumidores idosos. A mera disponibilização formal de informações não assegura compreensão efetiva; a simples aceitação digital não garante consentimento livre; e a liberdade econômica dos fornecedores não pode legitimar práticas negociais que explorem limitações tecnológicas, cognitivas, informacionais ou socioeconômicas de sujeitos em condição de vulnerabilidade agravada.

A proposição central do trabalho consiste em demonstrar a necessidade de construção de um sistema de medidas restritivas voltado à proteção qualificada do consumidor idoso em contratos eletrônicos, especialmente em contextos nos quais a contratação digital possa comprometer sua autonomia, sua segurança patrimonial, sua autodeterminação informacional e seu mínimo existencial.

Tais medidas não devem ser compreendidas como intervenção estatal excessiva, mas como instrumentos constitucionalmente legítimos de correção de assimetrias materiais, em consonância com a defesa do consumidor como direito fundamental, princípio da ordem econômica e expressão da dignidade da pessoa humana. Em relação à pessoa idosa, soma-se ainda o dever constitucional de amparo, proteção e promoção de sua participação social em condições de dignidade, autonomia e segurança.

A razão da pesquisa reside na relevância social, jurídica e institucional do tema. O envelhecimento populacional brasileiro amplia a presença de pessoas idosas no mercado de consumo, ao passo que a digitalização das relações contratuais desloca para o ambiente eletrônico práticas antes realizadas presencialmente. Esse processo, quando desacompanhado de políticas efetivas de inclusão digital, letramento tecnológico e regulação adequada das plataformas, pode transformar a inovação em fator de exclusão, exposição e exploração. A contratação eletrônica de crédito, a utilização indevida de dados pessoais, as fraudes digitais, os descontos não autorizados em benefícios previdenciários, a pressão comercial remota e os mecanismos de decisão automatizada evidenciam a urgência de uma resposta jurídica compatível com a magnitude dos riscos enfrentados pelo consumidor idoso.

O escopo corresponde em analisar a hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas

contratações eletrônicas e demonstrar a necessidade de implementação de medidas restritivas destinadas à preservação de sua autonomia, de sua dignidade, de sua segurança patrimonial e de seu mínimo existencial. Pretende-se, com isso, compreender de que modo o sistema jurídico brasileiro pode superar uma proteção meramente formal e reativa, avançando para um modelo preventivo, proporcional e materialmente adequado aos riscos da economia digital.

Adicionalmente, busca-se examinar a formação histórica e as bases normativas do Direito do Consumidor, com destaque para sua constitucionalização e para os princípios gerais do Código de Defesa do Consumidor; investigar os fundamentos teóricos da vulnerabilidade e da hipervulnerabilidade, considerando suas dimensões técnica, jurídica, fática, informacional e algorítmica; analisar as especificidades da hipervulnerabilidade do consumidor idoso no ambiente digital, especialmente diante das contratações eletrônicas, da exclusão digital, dos riscos tecnológicos e das práticas abusivas; avaliar a proteção da pessoa idosa à luz da Constituição Federal, do Estatuto do Idoso, do Código de Defesa do Consumidor, da Lei nº 14.181/2021 e dos parâmetros internacionais de direitos humanos; e, por fim, propor um sistema de medidas restritivas capaz de compatibilizar liberdade econômica, proporcionalidade, proteção do mínimo existencial e tutela reforçada do consumidor idoso.

A metodologia adotada é de natureza qualitativa, com abordagem dedutiva e finalidade predominantemente exploratória e propositiva. Parte-se da análise dos fundamentos constitucionais, legais, doutrinários e principiológicos do Direito do Consumidor para, em seguida, examinar sua incidência específica sobre a hipervulnerabilidade do consumidor idoso no ambiente digital. Utiliza-se pesquisa bibliográfica, mediante estudo de obras jurídicas nacionais e estrangeiras relacionadas à vulnerabilidade, à dignidade da pessoa humana, à constitucionalização do direito privado, à proteção de dados, à economia digital e ao superendividamento. Emprega-se, ainda, pesquisa documental e normativa, com exame da Constituição Federal, do Código de Defesa do Consumidor, do Estatuto do Idoso, da Lei Geral de Proteção de Dados, da Lei nº 14.181/2021, de instrumentos internacionais de proteção à pessoa idosa e de parâmetros regulatórios associados à contratação eletrônica e ao mercado de crédito.

A dissertação estrutura-se em quatro capítulos. O primeiro aborda a formação histórica, constitucional e principiológica do Direito do Consumidor, demonstrando sua função de reequilíbrio das relações marcadas por desigualdade estrutural. O segundo desenvolve os fundamentos teóricos da vulnerabilidade e da hipervulnerabilidade, com especial atenção às assimetrias informacionais e algorítmicas. O terceiro examina a

hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas contratações eletrônicas, considerando os riscos tecnológicos, a exclusão digital e os parâmetros internacionais de proteção. O quarto apresenta a proposta de um sistema de medidas restritivas, fundamentado na constitucionalidade da intervenção protetiva e na preservação do mínimo existencial do consumidor idoso frente às dinâmicas predatórias do mercado digital e financeiro. Assim, a pesquisa pretende contribuir para a construção de uma tutela consumerista mais efetiva, preventiva e compatível com os desafios jurídicos impostos pela sociedade digital.

2 DIREITO DO CONSUMIDOR: FORMAÇÃO E BASES NORMATIVAS

O Direito do Consumidor constitui ramo jurídico cuja formação está diretamente vinculada às transformações econômicas, sociais e contratuais produzidas pela industrialização, pela massificação da produção e pela expansão dos mercados. A progressiva complexificação das relações de consumo evidenciou a insuficiência dos modelos clássicos do direito privado, especialmente daqueles fundados na autonomia da vontade, na igualdade formal entre os contratantes e na força obrigatória dos contratos. Nesse cenário, a posição ocupada pelo consumidor passou a revelar uma desigualdade estrutural em relação ao fornecedor, marcada por assimetrias econômicas, técnicas e informacionais que justificaram a construção de um regime jurídico próprio de proteção.

A consolidação histórica do Direito do Consumidor decorre, assim, da necessidade de reequilibrar relações jurídicas inseridas em contextos de contratação em massa, padronização negocial e crescente impessoalidade dos vínculos contratuais. A evolução normativa internacional, especialmente a partir da segunda metade do século XX, contribuiu para o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor como fundamento da intervenção estatal e da limitação da autonomia privada. Esse movimento permitiu a transição de uma tutela fragmentária e indireta para a conformação de um verdadeiro sistema protetivo, orientado à preservação da segurança, da informação, da liberdade de escolha e da reparação efetiva dos danos.

No ordenamento jurídico brasileiro, a proteção do consumidor adquiriu densidade normativa com a Constituição Federal de 1988, que elevou sua defesa à condição de direito fundamental e princípio da ordem econômica. Essa dupla inserção constitucional conferiu à tutela consumerista natureza estruturante, vinculando a atuação estatal, condicionando o exercício da atividade econômica e irradiando efeitos sobre as relações privadas. A edição do Código de Defesa do Consumidor, nesse contexto, não representou simples inovação

legislativa, mas a concretização de um mandamento constitucional voltado à correção das desigualdades materiais existentes no mercado de consumo.

Desse modo, o presente capítulo examina a formação e as bases normativas do Direito do Consumidor a partir de três eixos complementares, com seu desenvolvimento histórico, seu amparo constitucional e os princípios gerais que estruturam o Código de Defesa do Consumidor. A análise parte da compreensão de que a tutela consumerista constitui microssistema jurídico de ordem pública e interesse social, fundado na vulnerabilidade do consumidor e orientado pela busca do equilíbrio material das relações de consumo. Essa abordagem permite compreender a proteção do consumidor não apenas como disciplina contratual específica, mas como expressão de direitos fundamentais no âmbito da sociedade de consumo contemporânea, com os olhos voltados ao consumidor idoso.

2.1 O desenvolvimento histórico do direito do consumidor

A gênese do direito do consumidor insere-se no contexto de profundas transformações estruturais das relações econômicas, deflagradas a partir da Revolução Industrial, cuja incidência remodelou substancialmente os modos de produção, circulação e acesso aos bens, explica Fisciletti[1]. A substituição de sistemas produtivos de base artesanal por modelos mecanizados, orientados pela padronização e pela ampliação da escala produtiva, promoveu não apenas a intensificação da oferta de bens, mas também o distanciamento progressivo entre os agentes produtores e os destinatários finais. Tal reconfiguração das cadeias econômicas contribuiu para o surgimento de um ambiente negocial marcado por acentuada assimetria informacional e por um desequilíbrio estrutural entre os sujeitos da relação de consumo, em um cenário desprovido, à época, de instrumentos normativos específicos voltados à tutela da parte vulnerável[2].

Nessa conjuntura, a massificação da produção repercutiu diretamente na estrutura das relações contratuais, ensejando o desenvolvimento de modelos negociais caracterizados pela uniformização e repetição de cláusulas. A emergência dos contratos padronizados e de adesão evidencia a transposição da racionalidade industrial para o campo jurídico das obrigações, na medida em que o conteúdo contratual passou a ser previamente estipulado pelo fornecedor, restando ao consumidor uma posição meramente passiva, limitada à aceitação integral das

[1] FISCILETTI, Rossana. **A quarta revolução industrial e os novos paradigmas do direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Literare Books, 2021. p. 110-111.
[2] ROCHA, Bruno Augusto Barros; LIMA, Fernando Rister de Sousa; WALDMAN, Ricardo Libel. Mudanças no papel do indivíduo pós-revolução industrial e o mercado de trabalho na sociedade da informação. **Revista Pensamento Jurídico**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 1-21, jan./jul. 2020. p. 7-9.

condições impostas. Tal dinâmica reforçou a desigualdade material entre as partes, consolidando um padrão relacional em que a autonomia privada do consumidor se mostrava substancialmente mitigada, segundo Menezes[3].

Para a autora[4], é precisamente diante desse cenário de massificação das relações de consumo e de acentuação das desigualdades estruturais que se delineia a origem do direito do consumidor como resposta jurídica necessária. A partir do final do século XIX e ao longo das primeiras décadas do século XX, observa-se a progressiva institucionalização de mecanismos normativos voltados à disciplina dessas relações, especialmente em países inseridos em contextos de industrialização avançada, como França, Alemanha, Inglaterra e os Estados Unidos.

De acordo com Miranda[5], tais ordenamentos passaram a desenvolver instrumentos jurídicos destinados à contenção de práticas negociais abusivas e à promoção de maior equilíbrio entre fornecedores e consumidores, inaugurando, assim, um movimento de reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor como elemento estruturante das relações de consumo e fundamento para a intervenção normativa estatal.

No plano histórico-normativo, a emergência do direito do consumidor como resposta institucional às distorções produzidas pela massificação das relações de mercado pode ser identificada, de forma embrionária, no ordenamento dos Estados Unidos, com a edição da denominada *Mail Fraud Law*, em 1872, conforme Silva Neto[6]. Esse diploma, ainda que inserido em um contexto de tutela incipiente, revela uma preocupação inicial do Estado em coibir práticas fraudulentas associadas à expansão dos meios de circulação de bens e informações, especialmente aquelas mediadas pelo serviço postal. Trata-se de manifestação normativa que, embora não estruturada sob a lógica de um sistema de proteção ao consumidor, já evidencia a percepção de que a ampliação dos mercados e o distanciamento entre as partes envolvidas nas transações comerciais potencializavam riscos e vulnerabilidades.

A conformação de uma agenda protetiva mais consistente, todavia, somente se consolida na segunda metade do século XX, em paralelo ao aprofundamento das

---

[3] MENEZES, Joyceane Bezerra de. A evolução dos direitos fundamentais: o direito do consumidor como um interesse difuso e a possibilidade de resgate da cooperação social. **Revista de Humanidades**, Fortaleza, v. 18, n. 1, p. 50-67, jan./jun. 2003. p. 50-51.

[4] MENEZES, Joyceane Bezerra de. A evolução dos direitos fundamentais: o direito do consumidor como um interesse difuso e a possibilidade de resgate da cooperação social. **Revista de Humanidades**, Fortaleza, v. 18, n. 1, p. 50-67, jan./jun. 2003. p. 51-52.

[5] MIRANDA, Jorge. **Manual de direito constitucional**. Coimbra: Coimbra, 1993. t. 4. p. 16.

[6] SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 10.

desigualdades estruturais inerentes às relações de consumo e ao reconhecimento progressivo da insuficiência dos mecanismos tradicionais de direito privado para enfrentá-las[7].

Frente esse cenário, assume relevo o pronunciamento do então Presidente John F. Kennedy, em 15 de março de 1962, perante o Congresso norte-americano, ocasião em que se delineou uma concepção funcional de consumidor, associada à identificação de direitos fundamentais indispensáveis à sua proteção. Dentre esses, destacam-se os direitos à segurança, à informação, à livre escolha e à manifestação, os quais vieram a compor o denominado *Consumer Bill of Rights*. Para Faria[8], esse marco representa não apenas a sistematização inaugural dos direitos básicos do consumidor, mas também a afirmação de uma diretriz político-jurídica voltada à correção das assimetrias produzidas pela economia de massa, projetando-se como referência para a institucionalização do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor.

No plano internacional, expõe Faria[9], a consolidação do direito do consumidor como resposta normativa à massificação e às desigualdades das relações de consumo adquire densidade a partir da década de 1970, com sua progressiva incorporação à agenda multilateral. A realização da Conferência Mundial do Consumidor de 1972, em Estocolmo, constitui marco relevante nesse processo, ao evidenciar a centralidade do tema no debate internacional. Na sequência, a aprovação da Resolução nº 543, em 1973, pela então Comunidade Europeia, contribuiu para a formulação de diretrizes regionais voltadas à proteção do consumidor, incentivando a internalização de normas destinadas à mitigação das desigualdades nas relações de mercado pelos Estados europeus.

De acordo com o autor[10], a consolidação desse movimento ocorre em âmbito global com a edição da Resolução nº 39/248 pela Organização das Nações Unidas, em 1985, instrumento por meio do qual se estabeleceram parâmetros normativos e objetivos orientadores para a formulação de políticas públicas de proteção ao consumidor. Tal resolução representa a primeira sistematização internacional de direitos básicos do consumidor, conferindo-lhes reconhecimento institucional e promovendo sua difusão como referência normativa universal. Nesse sentido, observa-se a transição de iniciativas pontuais para a construção de um verdadeiro paradigma jurídico de proteção, orientado pela necessidade de

---

[7] SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 10-11.

[8] FARIA, Heraldo Felipe de. A proteção do consumidor como direito fundamental em tempos de globalização. **Argumentum – Revista de Direito**, Marília, n. 7, p. 195-208, 2007. p. 197-199.

[9] FARIA, Heraldo Felipe de. A defesa do consumidor como princípio constitucional. **Argumentum – Revista de Direito**, Marília, n. 6, p. 241-256, 2006. p. 244.

[10] FARIA, Heraldo Felipe de. A defesa do consumidor como princípio constitucional. **Argumentum – Revista de Direito**, Marília, n. 6, p. 241-256, 2006. p. 245.

reequilíbrio das relações de consumo em contextos marcados por produção e contratação em massa.

A partir desse percurso histórico, o direito do consumidor afirma-se como um campo jurídico dotado de autonomia relativa, estruturado sob a forma de microssistema normativo, cuja conformação resulta da articulação entre categorias do direito privado e mecanismos de intervenção estatal[11]. Sua função precípua consiste em disciplinar relações jurídicas caracterizadas por desigualdade estrutural, mediante o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor como elemento central e a consequente atribuição de posições jurídicas específicas destinadas à sua proteção. Refere-se, portanto, de um ramo jurídico cuja emergência e desenvolvimento encontram fundamento direto na necessidade de resposta às transformações econômicas que intensificaram a massificação das relações de consumo e aprofundaram as assimetrias entre consumidores e fornecedores.

A consolidação do vetor protetivo nas relações de consumo adquire densidade normativa em âmbito global a partir de 1985, com a edição da Resolução nº 39/248 pela Organização das Nações Unidas. Tal instrumento representa um marco na internacionalização da tutela consumerista, ao inserir os direitos do consumidor no conjunto de prerrogativas associadas às novas dimensões dos direitos humanos, evidenciando sua vinculação direta com a necessidade de enfrentamento das desigualdades estruturais intensificadas pela massificação dos mercados.

Mais do que estabelecer limites à atuação dos fornecedores, a resolução delineia diretrizes amplas para a formulação de políticas públicas orientadas à proteção integral do consumidor, contemplando a salvaguarda da saúde e da segurança, a tutela dos interesses econômicos, o acesso à informação adequada, a promoção da educação para o consumo e a garantia de mecanismos efetivos de reparação, bem como o estímulo à organização coletiva e à participação social nos processos decisórios. Soma-se a esse conjunto a incorporação de parâmetros voltados à sustentabilidade, revelando a expansão material da proteção consumerista para além das relações contratuais estritas, conforme De Lucca[12].

A partir dessa normatização internacional, observa-se a indução de um movimento coordenado entre os Estados no sentido de estruturar mecanismos institucionais e normativos aptos a concretizar tais diretrizes. Esse processo envolve a definição de padrões de qualidade e segurança para produtos e serviços, a regulação da distribuição de bens essenciais, a

[11] PERIN JUNIOR, Écio. **A globalização e o direito do consumidor**: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais. Barueri: Manole, 2003. p. 6.
[12] DE LUCCA, Newton. **Direito do consumidor**: teoria geral da relação jurídica de consumo. 2. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2008. p. 153.

implementação de sistemas de responsabilização e compensação por danos e o desenvolvimento de regimes específicos de controle em setores sensíveis, como alimentos, água e medicamentos. Consiste em um alargamento significativo do campo de incidência do direito do consumidor, que passa a abarcar múltiplas dimensões da vida econômica e social, deslocando-se de uma perspectiva restrita à disciplina das relações contratuais individuais para uma abordagem sistêmica voltada à correção de assimetrias estruturais, explicam Martins e Ribeiro[13].

Nesse contexto, conforme os autores[14], o direito do consumidor afirma-se como campo normativo vocacionado à reconfiguração de relações jurídicas historicamente marcadas por desigualdade, operando uma inflexão em relação às premissas clássicas do direito privado liberal, cujas bases foram consolidadas sob a influência do jusnaturalismo racionalista e refletidas em codificações paradigmáticas como o Código de Napoleão.

Assim, a centralidade atribuída à autonomia da vontade e à força obrigatória dos contratos, sintetizada no princípio do *pacta sunt servanda*, passa a ser progressivamente tensionada por uma racionalidade normativa orientada à proteção da parte vulnerável, mediante a introdução de mecanismos de controle do conteúdo contratual e de limitação ao exercício de posições jurídicas subjetivas[15].

De acordo com Miragem[16], esse movimento de superação do paradigma liberal clássico repercute no desenvolvimento de construções doutrinárias e jurisprudenciais destinadas a relativizar a concepção absoluta da autonomia privada. Destaca-se, nesse quadro, a formulação, no direito francês, da *teoria do abuso do direito*[17], que reconhece a existência de limites ao exercício de prerrogativas jurídicas, especialmente quando dissociadas de sua função social. Paralelamente, consolida-se, em diversos ordenamentos europeus, a incorporação de finalidades sociais aos direitos subjetivos, promovendo a transição de uma leitura estritamente individualista para uma perspectiva funcionalizada das relações jurídicas.

Ainda no início do século XX, sobretudo em decorrência das transformações econômicas e sociais associadas à Primeira Guerra Mundial, o princípio do *pacta sunt*

[13] MARTINS, João Victor Ruiz; RIBEIRO, Marcia Carla Pereira. Economia do compartilhamento, assimetria informacional e regulação econômica consumerista. **Revista de Direito, Economia e Desenvolvimento Sustentável**, Curitiba, v. 2, n. 2, p. 34-52, jul./dez. 2016. p. 36-38.
[14] MARTINS, João Victor Ruiz; RIBEIRO, Marcia Carla Pereira. Economia do compartilhamento, assimetria informacional e regulação econômica consumerista. **Revista de Direito, Economia e Desenvolvimento Sustentável**, Curitiba, v. 2, n. 2, p. 34-52, jul./dez. 2016. p. 38-39.
[15] NEGREIROS, Teresa. **Teoria do contrato**: novos paradigmas. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006. p. 141.
[16] MIRAGEM, Bruno. **O abuso do direito**: ilicitude objetiva e limite ao exercício de prerrogativas jurídicas no direito privado. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 32.
[17] ENNES, Ricardo Guimarães Luiz. **O abuso de direito do consumidor nos contratos de consumo**. 2012. 25 p. Artigo científico (Pós-Graduação) – Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012. p. 4-6.

servanda sofre novos tensionamentos, diante da ocorrência de eventos extraordinários que impactaram a execução das obrigações contratuais[18]. Nesse contexto, a jurisprudência francesa desenvolve a denominada teoria da imprevisão, concebida como mecanismo de recomposição do equilíbrio contratual frente a alterações supervenientes e imprevisíveis das circunstâncias que fundamentaram a avença. Em consonância, Cordeiro e Rocha[19] afirmam que tal construção introduz parâmetros de justiça contratual no tratamento das obrigações, reforçando a ideia de que a intervenção jurídica nas relações privadas se justifica como resposta às desigualdades e aos riscos inerentes a contextos econômicos marcados pela instabilidade e pela massificação das relações de consumo.

O ambiente de instabilidade econômica que se projeta ao final da década de 1910 e ao longo dos anos 1920 intensifica as fragilidades inerentes às relações contratuais, sobretudo diante da sucessão de crises que culminaram na Crise de 1929. Esse cenário evidencia a insuficiência dos postulados clássicos do direito privado para lidar com eventos de grande impacto sistêmico, consolidando a revisão contratual por inadimplemento como mecanismo necessário à recomposição do equilíbrio das prestações. A partir desse momento, reforça-se a percepção de que a rigidez do vínculo obrigacional não se sustenta diante de contextos marcados por instabilidade econômica e profunda assimetria entre os sujeitos das relações negociais.

Na sequência, o período posterior à Segunda Guerra Mundial inaugura um novo ciclo de transformações estruturais nas economias capitalistas, caracterizado pelo avanço tecnológico, pela expansão do crédito e pela intensificação das estratégias publicitárias[20]. Tais fatores contribuem decisivamente para a massificação das relações de consumo, alterando substancialmente os modelos contratuais herdados do século XIX, inclusive aqueles incorporados ao ordenamento brasileiro por meio do Código Civil de 1916[21]. Nesse contexto, observa-se a progressiva despersonalização dos vínculos contratuais, decorrente do distanciamento entre as partes, do crescimento das estruturas empresariais e da padronização das práticas negociais.

A consolidação das condições gerais de contratação e dos contratos de adesão revela a transposição da lógica da produção em massa para o campo jurídico, na medida em que o conteúdo contratual passa a ser unilateralmente estabelecido pelo fornecedor, restringindo de

---

[18] NEGREIROS, Teresa. **Teoria do contrato**: novos paradigmas. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006. p. 141-142.
[19] CORDEIRO, Menezes; ROCHA, Antônio Manoel da. **Da boa-fé no direito civil**. 2. ed. Coimbra: Almedina, 2001. p. 745.
[20] FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 5.
[21] FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 5-6.

forma significativa a liberdade de contratar do consumidor[22]. Essa dinâmica evidencia a erosão do paradigma liberal fundado na autonomia da vontade, cuja centralidade já não se mostra compatível com a necessidade de assegurar justiça e equilíbrio em relações marcadas por desigualdade estrutural. Surge, assim, a compreensão de que sujeitos formalmente iguais podem ocupar posições materialmente desiguais nas relações econômicas, o que legitima a intervenção normativa com vistas à proteção da parte vulnerável.

É nesse cenário que o direito privado clássico passa por um processo de reconfiguração, impulsionado pelo desenvolvimento do direito do consumidor como resposta às distorções produzidas pela massificação dos mercados, ensina Zanini[23]. Ainda que a proteção ao adquirente de bens e serviços não seja fenômeno inteiramente novo, podendo ser identificada, de forma fragmentária, desde o período colonial e imperial brasileiro, é apenas com o aprofundamento das desigualdades nas relações de consumo que se consolida a necessidade de um sistema normativo estruturado para sua tutela.

No plano legislativo brasileiro, Santos[24] observa que esse movimento pode ser observado de maneira progressiva. O Código Comercial de 1850 já contemplava disposições relativas à disciplina das relações mercantis, incluindo regras sobre nulidade contratual, interpretação das avenças e deveres de qualidade. Posteriormente, o Código Civil de 1916 regulou, ainda sob a égide do paradigma liberal, as transações privadas, sem, contudo, enfrentar de modo direto as desigualdades estruturais emergentes. Paralelamente, diplomas específicos passaram a introduzir elementos que antecipam a lógica protetiva do direito do consumidor, como a Lei nº 2.681/1912, relativa à responsabilidade civil no transporte ferroviário, que incorporou traços da responsabilidade objetiva, e o Decreto 22.626/1933, que limitou a estipulação de juros, buscando conter práticas abusivas no mercado de crédito.

Dessa forma, evidencia-se que a consolidação do direito do consumidor resulta de um processo histórico marcado pela transição de um modelo jurídico centrado na autonomia formal das partes para uma estrutura normativa orientada à correção das desigualdades materiais, intensificadas pela massificação das relações econômicas, explica Marques[25]. Trata-se, portanto, de um movimento de adaptação do direito às transformações sociais e

---

[22] MACEDO JUNIOR, Ronaldo Porto. **Contratos relacionais e defesa do consumidor**. São Paulo: Max Limonad, 1998. p. 272.

[23] ZANINI, Leonardo Estevam de Assis. Contratação na sociedade massificada. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 22, p. 87-112, jan./mar. 2020. p. 3-5.

[24] SANTOS, Camila Trotta dos. **Dirigismo contratual e a mudança das condições de contratação**. 2013. 28 p. Artigo científico (Pós-graduação lato sensu) – Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013. p. 16-17.

[25] 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. 83.

econômicas, no qual a proteção do consumidor se afirma como instrumento de reequilíbrio das relações de mercado.

No desenvolvimento da tutela normativa das relações de consumo no Brasil, observa-se, já nas primeiras décadas do século XX, a adoção de instrumentos voltados à proteção da ordem econômica em sentido amplo, cujos efeitos irradiavam, ainda que de forma indireta, sobre a posição do consumidor[26]. Nesse contexto, o Decreto-Lei nº 869/1938 tipificou condutas lesivas à economia popular, incluindo práticas enganosas no âmbito da publicidade, ao passo que a Lei Delegada nº 4/1962 estabeleceu fundamento jurídico para a intervenção estatal na atividade econômica, com o objetivo de assegurar a adequada circulação de bens e serviços essenciais. Tais medidas, embora ainda desvinculadas de uma estrutura sistemática de proteção ao consumidor, já evidenciavam a crescente preocupação com as distorções do mercado e seus impactos sobre os destinatários finais, em um cenário marcado pela ampliação e complexificação das relações de consumo.

A evolução constitucional subsequente reforça essa tendência de autonomização progressiva do tema. A Emenda Constitucional nº 1/1969 atribuiu à União competência para legislar sobre consumo, sinalizando o reconhecimento institucional da relevância jurídica da matéria. Paralelamente, verifica-se a formação de estruturas institucionais voltadas à defesa do consumidor, tanto no âmbito estatal quanto na esfera da sociedade civil, como o Conselho de Defesa do Consumidor, a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor e os sistemas estaduais posteriormente consolidados na forma dos PROCON. Tais organismos desempenham funções relevantes de orientação, fiscalização e mediação de conflitos, contribuindo para a construção de uma cultura institucional de proteção ao consumidor em um contexto de crescente massificação das relações de mercado.

No plano da tutela coletiva, a edição da Lei nº 7.347/1985 representa avanço significativo, ao introduzir instrumento processual voltado à defesa de interesses difusos e coletivos, incluindo expressamente o consumidor entre os bens jurídicos tutelados. No mesmo período, a criação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor impulsiona a sistematização normativa da matéria, mediante a elaboração de anteprojeto legislativo destinado à consolidação de um regime jurídico específico para as relações de consumo, em resposta à necessidade de enfrentamento das desigualdades estruturais inerentes a tais relações, explica Morais[27].

---

[26] MARQUES, Maria Manuel Leitão; MOREIRA, Vital. **A mão visível**: mercado e regulação. Coimbra: Almedina, 2003. p. 63.

[27] MORAIS, José Luis Bolzan de. **Do direito social aos interesses transindividuais**: o Estado e o direito na ordem contemporânea. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1996. p. 18.

A inflexão decisiva, contudo, ocorre com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que eleva a defesa do consumidor à condição de direito fundamental, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, e a insere como princípio da ordem econômica, conforme o art. 170, inciso V. Essa dupla inserção normativa projeta a proteção do consumidor para o núcleo estruturante do ordenamento jurídico, vinculando a atuação estatal e condicionando a disciplina das atividades econômicas, de modo a compatibilizar a liberdade de iniciativa com a necessidade de correção das desigualdades nas relações de consumo[28].

Em cumprimento ao mandamento constitucional previsto no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, sobreveio a edição da Lei nº 8.078/1990, que institui o Código de Defesa do Consumidor. Esse diploma normativo não apenas sistematiza regras materiais e processuais destinadas à disciplina das relações de consumo, mas também consolida o direito do consumidor como um microssistema jurídico, dotado de princípios próprios, técnicas específicas de tutela e relativa autonomia em relação ao direito civil clássico. Trata-se de resposta normativa estruturada à massificação das relações de mercado e às assimetrias que lhes são inerentes, reafirmando a centralidade da vulnerabilidade do consumidor como elemento organizador do sistema.

De acordo com Ribeiro e Souza[29], a noção de microssistema insere-se no fenômeno de fragmentação progressiva do direito privado, decorrente da multiplicação de legislações especiais voltadas à regulação de setores específicos. Tal processo implica a formação de subsistemas normativos dotados de lógica interna própria, centros de gravidade autônomos e critérios interpretativos diferenciados. Nesse cenário, o Código Civil deixa de ocupar posição exclusiva como eixo estruturante das relações privadas, passando a coexistir com estatutos especializados que disciplinam categorias específicas de relações jurídicas, como ocorre no âmbito das relações de consumo, cuja complexidade decorre diretamente da massificação e das desigualdades estruturais que caracterizam a sociedade de consumo contemporânea.

Portanto, a instituição do Código de Defesa do Consumidor representa a consolidação de uma organização normativa sistemática, composta por regras e princípios orientados à concretização dos mandamentos constitucionais de proteção da parte vulnerável nas relações de consumo, assevera Freitas Júnior[30]. Trata-se de um diploma que, para além de disciplinar

---

[28] BONAVIDES, Paulo. **Teoria constitucional da democracia participativa**: por um direito constitucional de luta e resistência, por uma nova hermenêutica, por uma repolitização da legitimidade. São Paulo: Malheiros, 2001. p. 233.

[29] RIBEIRO, Anderson Luiz; SOUZA, Gabriela Quinhones de. O idoso consumidor: diálogo entre microssistemas. **Revista Científica UBM**, Barra Mansa, RJ, v. 19, n. 37, p. 259-282, 2. sem. 2017, p. 267-268.

[30] FREITAS JÚNIOR, Roberto Mendes de. **Direitos e garantias do idoso**: doutrina, jurisprudência e legislação. Belo Horizonte: Del Rey, 2008. p. 138.

situações específicas, estrutura um verdadeiro microssistema jurídico integrado, cuja lógica não se esgota em seus próprios dispositivos, mas se articula com outros ramos do ordenamento e com fontes normativas diversas, evidenciando a natureza aberta e expansiva da tutela consumerista.

Nesse sentido, conforme leciona Klausner[31], os direitos do consumidor não se limitam àqueles expressamente previstos no CDC, uma vez que sua proteção decorre também de tratados e convenções internacionais dos quais o Brasil seja signatário, da legislação infraconstitucional, de regulamentos administrativos expedidos por autoridades competentes, bem como dos princípios gerais do direito, da analogia, dos costumes e da equidade. Essa compreensão encontra fundamento no caput do art. 7º do CDC, que expressamente admite a coexistência e a complementaridade de múltiplas fontes normativas, reafirmando que a proteção do consumidor não se encerra no âmbito da legislação consumerista.

Tal dispositivo revela inspiração direta no § 2º do art. 5º da Constituição Federal de 1988, o qual consagra a abertura material do catálogo de direitos fundamentais, permitindo o reconhecimento de direitos não expressamente enumerados, mas compatíveis com a ordem constitucional. Nesse contexto, a defesa do consumidor, alçada à condição de direito fundamental, insere-se no núcleo intangível do ordenamento, adquirindo densidade normativa reforçada. Ademais, destaca-se a influência de instrumentos internacionais, como a Resolução nº 39/248 da ONU, que contribuiu para a formulação dos parâmetros estruturantes do sistema consumerista brasileiro.

De igual modo, identifica-se a inspiração no art. 4º do Decreto-Lei nº 4.657/1942, cuja natureza de norma de sobredireito, *lex legum*, assegura sua aplicação geral a todo o ordenamento, inclusive às relações de consumo. Assim, o direito do consumidor afirma-se como um sistema normativo dinâmico e integrado, cuja função consiste em promover o reequilíbrio das relações marcadas por desigualdade estrutural, mediante a conjugação de múltiplas fontes jurídicas, em consonância com a complexidade inerente à sociedade de consumo contemporânea.

2.2 Amparo constitucional do direito do consumidor brasileiro

A disciplina das relações contratuais estabelecida pelo Código Civil de 1916 revelava-se estruturalmente insuficiente para enfrentar as especificidades próprias das relações de

[31] KLAUSNER, Eduardo Antônio. **Para uma teoria do direito internacional do consumidor**: a proteção do consumidor no livre comércio internacional. 2010. 302 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Direito, Rio de Janeiro, 2010. p. 276.

consumo, sobretudo por se apoiar em uma concepção de igualdade meramente formal entre os sujeitos, de acordo com Donato[32].

Para a autora[33], tal orientação, típica do paradigma liberal clássico, desconsiderava as assimetrias materiais presentes no plano fático, o que, em um contexto de crescente complexidade econômica, evidenciou a necessidade de superação desse modelo. Nesse sentido, a transição para uma ordem jurídica comprometida com a proteção do consumidor não se deu apenas no plano infraconstitucional, mas decorreu, sobretudo, de sua elevação à condição de direito fundamental, conforme consagrado na Constituição Federal de 1988, cujo texto institui a defesa do consumidor como dever do Estado e princípio estruturante da ordem jurídica.

Esse deslocamento normativo deve ser compreendido à luz das transformações históricas associadas à Revolução Industrial, que impulsionaram a produção em massa e redefiniram as dinâmicas contratuais[34]. A racionalidade jurídica então predominante, fundada na autonomia da vontade e na força obrigatória dos contratos, *pacta sunt servanda*, mostrou-se progressivamente inadequada diante da padronização contratual e da crescente assimetria entre fornecedores e consumidores.

Nesse cenário, a liberdade contratual, antes concebida como expressão de igualdade, passou a operar como instrumento de perpetuação de desigualdades, exigindo a reconfiguração do papel do Estado e a introdução de mecanismos de correção dessas distorções. A constitucionalização da proteção do consumidor representa, assim, um marco paradigmático, ao promover a incorporação de valores e princípios constitucionais no âmbito das relações privadas, demonstra Bittar[35].

A defesa do consumidor, alçada à condição de direito fundamental[36], projeta-se para além de sua dimensão subjetiva, assumindo também uma feição objetiva, na medida em que orienta a interpretação e a aplicação de todo o ordenamento jurídico. Trata-se da consagração de uma eficácia irradiante dos direitos fundamentais, pela qual seus conteúdos normativos incidem sobre as relações entre particulares, impondo limites à autonomia privada e

---

[32] DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao consumidor**: conceito e extensão. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1994. p. 15-17.
[33] DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao consumidor**: conceito e extensão. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1994. p. 18-20.
[34] ARAÚJO, Juliana Sampaio de. **O direito fundamental do consumidor na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça**. 2017. 147 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Direito, Fortaleza, 2017. p. 71.
[35] BITTAR, Eduardo Carlos Bianca. Direitos do consumidor e direitos da personalidade: limites, intersecções, relações. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 36, n. 143, p. 63-70, jul./set. 1999, p. 67.
[36] ABREU, Paula Santos de. A globalização e a proteção do consumidor como direito fundamental. Revista do Programa de Mestrado em Direito do UniCEUB, Brasília, v. 2, n. 1, p. 5-19, jan./jun. 2005. p. 9-10.

condicionando a validade dos atos negociais.

Além disso, a inserção da defesa do consumidor como princípio da ordem econômica, nos termos do artigo 170 da Constituição Federal, reforça seu caráter estruturante, vinculando a atividade econômica à observância de parâmetros de justiça contratual e equilíbrio material. Essa dupla dimensão, como direito fundamental e como princípio da ordem econômica, evidencia a superação do modelo estritamente privatista e a consolidação de um sistema jurídico orientado à proteção da parte vulnerável, explica De Lucca[37].

Dessa forma, a posterior edição do Código de Defesa do Consumidor não constitui mera inovação legislativa isolada, mas expressão normativa de um comando constitucional que impõe a reestruturação das relações de consumo à luz da dignidade da pessoa humana, da igualdade substancial e da proteção efetiva do consumidor.

Segundo Efing, Gibran e Blauth[38], a conformação constitucional da tutela das relações de consumo, no ordenamento brasileiro, não se limita a uma inserção temática pontual, mas revela uma opção normativa de caráter estruturante, que redefine os próprios parâmetros de incidência do direito nas relações privadas. Ao alçar a defesa do consumidor à condição de direito fundamental e, simultaneamente, de princípio orientador da ordem econômica, a Constituição Federal institui um regime jurídico dotado de elevada densidade normativa, cuja incidência transcende a atuação estatal para alcançar, de modo direto e indireto, a conformação das relações entre particulares. Trata-se, por conseguinte, de um processo de constitucionalização do direito privado, no qual os valores constitucionais passam a exercer função conformadora sobre os vínculos contratuais.

No âmbito dos direitos fundamentais, sob a ótica de Sarlet[39], a previsão constante do artigo 5º, inciso XXXII, não se exaure no reconhecimento de uma posição jurídica subjetiva atribuída ao consumidor, mas projeta uma dimensão objetiva que irradia efeitos sobre todo o sistema jurídico. Essa dimensão implica a imposição de deveres positivos ao Estado, exigindo a implementação de políticas públicas, a edição de normas protetivas e a atuação jurisdicional orientada à recomposição de desequilíbrios materiais. A norma constitucional, nesse sentido, estrutura um verdadeiro dever de proteção, cujo conteúdo se direciona à superação das assimetrias inerentes às relações de consumo, afastando a neutralidade típica do modelo

---

[37] DE LUCCA, Newton. **Direito do consumidor**: teoria geral da relação jurídica de consumo. 2. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2008. p. 437.

[38] EFING, Antônio Carlos; GIBRAN, Fernanda Mara; BLAUTH, Flávia Noemberg Lazzari. A proteção jurídica do consumidor enquanto direito fundamental e sua efetividade diante de empecilhos jurisprudenciais: o Enunciado 381 do STJ. **Direitos Fundamentais & Justiça**, ano 5, n. 17, p. 207-226, out./dez. 2011, p. 209-210.

[39] SARLET, Ingo Wolfgang. **A Eficácia dos Direitos Fundamentais**: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2011. p. 62.

liberal clássico.

Paralelamente, a inserção da defesa do consumidor no rol dos princípios da ordem econômica, conforme o artigo 170, inciso V, reforça sua função normativa como critério de orientação e limitação da atividade econômica. A ordem econômica constitucional, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, não se organiza de maneira absoluta em torno da autonomia privada, mas subordina o exercício da atividade empresarial à observância de parâmetros de equilíbrio e justiça material. Nessa conjuntura, Pintarelli[40] afirma que a proteção do consumidor atua como elemento de correção das distorções do mercado, condicionando a validade e a legitimidade das práticas econômicas à observância de padrões mínimos de equidade.

A conjugação dessas duas dimensões, fundamental e econômica, confere à defesa do consumidor uma eficácia irradiante, na medida em que seus conteúdos normativos projetam-se sobre a interpretação, a aplicação e a integração de todo o ordenamento jurídico, assevera Aguillar[41]. Essa irradiação normativa opera tanto na incidência direta sobre as relações privadas quanto na formulação de políticas públicas, evidenciando a superação de uma concepção estritamente formal das relações contratuais. Desse modo, consolida-se um modelo jurídico no qual a autonomia da vontade é reconfigurada à luz de valores constitucionais, impondo-se a adoção de instrumentos aptos a enfrentar as assimetrias estruturais que caracterizam o mercado de consumo contemporâneo.

A inserção da defesa do consumidor no catálogo de direitos fundamentais da Constituição Federal não se configura como simples ampliação temática do texto constitucional, mas decorre de um processo de reconhecimento da insuficiência dos instrumentos jurídicos tradicionais diante da emergência de interesses que ultrapassam a esfera estritamente individual, esclarece Sarlet[42].

A incorporação dessa matéria ao artigo 5º, inciso XXXII, revela a percepção de que os mecanismos clássicos de tutela, estruturados sob uma lógica individualista, não se mostravam aptos a abarcar situações jurídicas marcadas por dimensões coletivas, difusas e individuais homogêneas, características das relações de consumo em contextos de produção e circulação

---

[40] PINTARELLI, Camila Kühl. **A efetividade do conteúdo normativo do artigo 170 da Constituição Federal na sociedade de consumo**. 2013. 130 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2013. p. 67-68.

[41] AGUILLAR, Fernando Herren. **Direito econômico**: do direito nacional ao direito supranacional. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 223.

[42] SARLET, Ingo Wolfgang. **A Eficácia dos Direitos Fundamentais**: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2011. p. 109-111.

massificadas. Nesse sentido, Neves[43] relata que a constitucionalização da proteção do consumidor traduz a superação de um modelo privatista, ao integrar ao núcleo dos direitos fundamentais uma categoria jurídica vocacionada à tutela de interesses transindividuais.

A elevação da proteção do consumidor à condição de direito fundamental articula-se, ademais, com sua simultânea inserção no âmbito da ordem econômica, nos termos do artigo 170, inciso V, o que evidencia a conformação de um suporte normativo dual, dotado de elevada densidade jurídica. Essa dupla incidência não apenas reforça a centralidade da tutela consumerista no ordenamento, mas também projeta seus efeitos sobre a atuação estatal e sobre a disciplina das relações privadas, revelando a presença de uma eficácia irradiante própria dos direitos fundamentais. Tal fenômeno insere-se no processo mais amplo de constitucionalização de múltiplos temas sociais, econômicos e institucionais, decorrente, em parte, da desconfiança depositada no sistema político e da opção constituinte por vincular juridicamente determinados compromissos transformadores ao texto constitucional, como observado por Herani e Aratangy[44].

Trata-se de um arranjo normativo que, longe de se desenvolver de maneira isolada, dialoga com experiências constitucionais estrangeiras, como aquelas verificadas na Constituição espanhola de 1978 e na Constituição portuguesa de 1976, cujos textos já incorporavam, ainda no século XX, dispositivos voltados à proteção do consumidor em resposta às transformações estruturais das relações econômicas. No plano axiológico, a fundamentação dessa proteção encontra respaldo nos princípios da igualdade e da dignidade da pessoa humana, que operam como vetores interpretativos e conformadores de todo o sistema jurídico. A previsão constitucional da defesa do consumidor não implica ruptura com o postulado da igualdade, mas, ao contrário, representa sua concretização em dimensão material[45].

A disciplina das relações de consumo parte do reconhecimento de uma assimetria fática entre os sujeitos, o que legitima a adoção de tratamentos jurídicos diferenciados como instrumento de reequilíbrio das posições contratuais. Nessa situação, a igualdade deixa de ser compreendida como mera equivalência abstrata entre sujeitos formalmente considerados e passa a assumir a função de critério de adequação normativa às condições concretas em que se

---

[43] NEVES, Marcelo. **A Constitucionalização Simbólica**. São Paulo: Martins Fontes, 2007. p. 30.

[44] HERANI, R. Gugliano; ARATANGY, C. Rosenberg. VIEIRA, Oscar Vilhena. A batalha dos poderes: da transição democrática ao mal-estar constitucional. São Paulo: Companhia das Letras, 2018. **Cuestiones Constitucionales: Revista Mexicana de Derecho Constitucional**, n. 47, p. 457-467, 2022. p. 463-465.

[45] BEZEN, Gabriela Cristina; FURLANETO NETO, Mario. O direito fundamental de proteção ao consumidor em tempos de globalização e o fenômeno do superendividamento. **Revista Quaestio Iuris**, v. 10, n. 4, p. 2824-2843. p. 2829.

desenvolvem as relações jurídicas. Assim, a própria previsão constitucional da defesa do consumidor também atua como fundamento de legitimação da intervenção jurisdicional em chave contramajoritária, na medida em que autoriza a superação de eventuais insuficiências decisórias do sistema político e a correção de desequilíbrios estruturais próprios do mercado de consumo, sobretudo quando a proteção de direitos fundamentais não se alinha, necessariamente, às preferências majoritárias, conforme problematizado por Herani[46].

Essa reconfiguração do princípio isonômico projeta-se diretamente sobre a interpretação e a aplicação do direito privado, reforçando o processo de sua constitucionalização. A distinção de regimes jurídicos, longe de configurar violação à isonomia, constitui expressão de sua efetivação em contextos marcados por desigualdade real.

A posição estruturalmente favorecida do fornecedor, fundada em fatores de natureza econômica, técnica e informacional, contrapõe-se à condição de exposição do consumidor, cuja vulnerabilidade assume papel central na justificação de um regime jurídico protetivo. Dessa maneira, a defesa do consumidor, enquanto direito fundamental de eficácia irradiante, impõe limites à autonomia privada e condiciona a validade dos atos negociais, consolidando um modelo jurídico orientado à promoção do equilíbrio material nas relações de consumo, explica Prux[47].

A centralidade da dignidade da pessoa humana na arquitetura normativa da Constituição Federal projeta efeitos diretos sobre a disciplina das relações de consumo, na medida em que impõe a conformação dessas relações a parâmetros compatíveis com a condição do consumidor como sujeito de direitos[48]. Nesse contexto, a tutela consumerista não se limita à regulação de interesses patrimoniais, mas se vincula à garantia de condições mínimas de equilíbrio nas interações entre consumidores e fornecedores, em consonância com a exigência de respeito à dignidade e à igualdade em sentido material.

Tal compreensão adquire maior densidade quando situada no âmbito do constitucionalismo contemporâneo, marcado pela superação de modelos rígidos de justiça constitucional e pela emergência de subsistemas normativos interconectados, conforme evidenciado por Herani[49] ao examinar a análise de Lúcio Pegoraro. Nesse cenário de

---

[46] HERANI, Renato Gugliano. A dificuldade contramajoritária nas novas democracias: resenha informativa do estudo de Tom Gerald Daly. **Novos Estudos Jurídicos**, Itajaí, SC, v. 26, n. 3, p. 1010-1016, 2021. p. 1012.

[47] PRUX, Oscar Ivan. 25 anos do código de proteção e defesa do consumidor: sua história e as novas perspectivas para o século XXI. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; OLIVEIRA, Amanda Flávio de (org.). **25 anos do código de defesa do consumidor**: trajetória e perspectivas. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 33-80.

[48] GRAU, Eros Roberto. **O direito posto e o direito pressuposto**. 8. ed. São Paulo: Malheiros, 2011. p. 58-59.

[49] HERANI, Renato Gugliano. Dos modelos aos subsistemas: uma análise da Justiça Constitucional comparada de Lúcio Pegoraro. **Novos Estudos Jurídicos**, v. 24, p. 684-689, 2019.

pluralização das instâncias decisórias e de intensificação do diálogo entre diferentes níveis de normatividade, a dignidade da pessoa humana assume função integradora e estabilizadora, operando como vetor axiológico capaz de conferir unidade material ao sistema jurídico e de orientar a interpretação e aplicação das normas consumeristas.

Para Ferraz Junior[50], a compreensão do direito do consumidor como expressão de direitos fundamentais decorre do reconhecimento de que o consumo constitui dimensão inerente à vida social contemporânea, na qual os indivíduos, em distintos momentos, assumem a posição de destinatários de bens e serviços. Essa universalidade funcional evidencia que a proteção jurídica conferida ao consumidor não se restringe a uma categoria específica, mas corresponde à salvaguarda de uma condição generalizada, marcada pela exposição a práticas econômicas estruturadas a partir de assimetrias técnicas, informacionais e econômicas. Nesse enquadramento, sob a ótica do autor[51], a intervenção normativa orienta-se à recomposição dessas desigualdades, mediante a instituição de um regime jurídico diferenciado apto a promover a equalização das posições envolvidas, em linha com a constitucionalização do direito privado.

A inserção da defesa do consumidor entre os princípios da ordem econômica, nos termos do artigo 170, inciso V, reforça sua função como critério normativo de limitação e orientação da atividade econômica. A liberdade de iniciativa, embora reconhecida como fundamento da ordem econômica, não se apresenta como valor absoluto, devendo ser exercida em conformidade com outros princípios constitucionais que condicionam sua atuação. Assim, a proteção do consumidor[52] atua como elemento de contenção de práticas potencialmente lesivas, vedando a exploração abusiva de posições dominantes e a imposição unilateral de condições contratuais que comprometam o equilíbrio material das relações.

Essa conformação normativa evidencia a incorporação, pelo ordenamento jurídico, do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor como dado estruturante das relações de consumo. A partir desse reconhecimento, impõe-se a construção de mecanismos jurídicos específicos destinados à sua proteção, o que se concretiza, no plano infraconstitucional, com a edição do Código de Defesa do Consumidor, concebido como instrumento de efetivação dos

---

[50] FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio. Poder econômico e gestão orgânica. In: FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio; SALOMÃO FILHO, Calixto; NUSDEO, Fábio (org.). **Poder econômico**: direito, pobreza, violência, corrupção. Barueri: Manole, 2009. p. 26.

[51] FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio. Poder econômico e gestão orgânica. In: FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio; SALOMÃO FILHO, Calixto; NUSDEO, Fábio (org.). **Poder econômico**: direito, pobreza, violência, corrupção. Barueri: Manole, 2009. p. 27.

[52] VASCONCELOS, Marta Suzana Lopes. Direitos fundamentais do consumidor. **Revista da ESMESE**, n. 15, p. 157-182, 2011. p. 165-166.

mandamentos constitucionais[53]. Tal diretriz encontra fundamento, inclusive, na determinação constante do artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, que orientou a elaboração de um diploma legislativo próprio, apto a disciplinar de forma sistemática as relações de consumo.

Em perspectiva histórica, observa-se que constituições brasileiras anteriores, embora tenham contemplado disposições relativas à ordem econômica e à repressão de práticas como a usura, não incorporaram a proteção do consumidor como categoria jurídica autônoma. Nesse contexto, a regulação das relações de consumo permanecia subsumida às normas gerais do Código Civil de 1916, cuja estrutura normativa, fundada em pressupostos de equivalência formal entre as partes, mostrava-se inadequada para enfrentar os desequilíbrios materiais característicos dessas relações[54].

Na perspectiva de Sarmento[55], a ausência de reconhecimento jurídico da assimetria entre consumidores e fornecedores evidenciou a insuficiência dos mecanismos então disponíveis, impondo a superação desse paradigma mediante a construção de um sistema jurídico orientado à proteção da parte em posição de vulnerabilidade, em consonância com os valores constitucionais e com a função promocional dos direitos fundamentais.

Vale ressaltar que, a inserção da defesa do consumidor no âmbito da ordem econômica constitucional evidencia a subordinação das finalidades do sistema econômico a um parâmetro normativo de natureza superior, qual seja, a dignidade da pessoa humana, erigida como fundamento do Estado na Constituição Federal.

Nessa perspectiva, a aferição da legitimidade das práticas econômicas não se esgota em critérios de eficiência ou na mera invocação da liberdade de iniciativa, mas pressupõe a verificação de sua compatibilidade com a satisfação das necessidades humanas em sentido amplo[56]. A atividade econômica, assim assimilada, deixa de ser um fim em si mesma e passa a ser concebida como instrumento voltado à realização de condições existenciais qualificadas, incorporando dimensões relacionadas à qualidade de vida e à concretização dos direitos fundamentais.

Nesse enquadramento, o direito do consumidor assume função normativa relevante na

---

[53] SARLET, Ingo Wolfgang. MARINONI, Luiz Guilherme. MITIDIERO, Daniel. Curso de Direito Constitucional. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 183.

[54] SARMENTO, Daniel. A Vinculação dos Particulares aos Direitos Fundamentais no Direito Comparado e no Brasil. In: BARROSO, Luis Roberto (org.). **A nova interpretação constitucional**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003. p. 193-194.

[55] SARMENTO, Daniel. A Vinculação dos Particulares aos Direitos Fundamentais no Direito Comparado e no Brasil. In: BARROSO, Luis Roberto (org.). **A nova interpretação constitucional**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003. p. 125.

[56] RETONDAR, Anderson Moebus. A (re)construção do indivíduo: a sociedade de consumo como "contexto social" de produção de subjetividades. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 23, n. 1, p. 137-160, 2008. p. 139-141.

concretização dessas finalidades, ao disciplinar relações estruturadas por assimetrias materiais e ao condicionar o exercício da atividade econômica à observância de parâmetros que assegurem a proteção do destinatário final de bens e serviços[57]. Em hipóteses de tensão entre princípios constitucionais, a dignidade da pessoa humana opera como vetor interpretativo central, orientando a solução para a alternativa que melhor viabilize a satisfação das necessidades concretas do indivíduo. Tal conformação evidencia a eficácia irradiante dos direitos fundamentais, que projeta seus efeitos sobre a interpretação das normas infraconstitucionais e sobre a própria dinâmica das relações privadas, reforçando o processo de constitucionalização do direito privado[58].

A partir dessa delimitação, a defesa do consumidor consolida-se como direito fundamental dotado de aplicabilidade imediata, cuja efetivação demanda a instituição de instrumentos normativos aptos a assegurar o equilíbrio nas relações de consumo. Essa diretriz encontra concretização no Código de Defesa do Consumidor, cujo artigo 1º explicita sua vinculação direta aos comandos constitucionais que fundamentam a proteção consumerista, qualificando suas normas como de ordem pública e interesse social. Tal qualificação implica a indisponibilidade de seus preceitos e a incidência imperativa de suas disposições sobre as relações jurídicas por ele reguladas, limitando a autonomia privada sempre que esta se mostre incompatível com a proteção da parte vulnerável.

A gênese do referido diploma normativo encontra-se diretamente associada ao comando estabelecido no artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, o que evidencia sua natureza de instrumento de concretização do direito fundamental à proteção do consumidor. Nessa condição, embora não ocupe posição hierárquica superior no ordenamento, apresenta regime jurídico marcado por uma primazia funcional, decorrente de sua finalidade específica de tutela da parte em situação de vulnerabilidade[59]. Essa primazia manifesta-se na prevalência de suas disposições nas hipóteses de conflito aparente com outras normas, desde que presentes os pressupostos de incidência das relações de consumo, reafirmando seu papel como núcleo estruturante de um microssistema jurídico orientado à reequilibração material das relações entre consumidores e fornecedores, em consonância com os valores constitucionais.

---

[57] OLIVEIRA, Francisca da Glória Menezes de. **Tutelas jurídicas da pessoa idosa no sistema interamericano de direitos humanos**. 2021. 115 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Católica de Santos, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito, Santos, SP, 2021. p. 69.

[58] SILVA LIMA, Carolina; PEREIRA SOUSA, Luana. A constitucionalização do direito civil como garantia de eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas. **Caderno Virtual**, v. 1, n. 36, p. 1-25, 2016. p. 4.

[59] SILVA LIMA, Carolina; PEREIRA SOUSA, Luana. A constitucionalização do direito civil como garantia de eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas. **Caderno Virtual**, v. 1, n. 36, p. 1-25, 2016. p. 5-6.

Em suma, a vulnerabilidade do consumidor afirma-se como elemento estruturante das relações de consumo, legitimando a instituição de um regime jurídico diferenciado orientado à recomposição dos desequilíbrios materiais. A concretização desse mandamento constitucional projeta-se no Código de Defesa do Consumidor, cuja qualificação como norma de ordem pública e interesse social impõe a incidência cogente de seus preceitos. Assim sendo, consolida-se um microssistema normativo funcionalmente orientado à reequilibração das relações de consumo, em conformidade com os valores fundamentais que informam o Estado Democrático de Direito.

2.3 Princípios gerais do Código de Defesa do Consumidor

A promulgação do Código de Defesa do Consumidor, com início de vigência em março de 1991, representou inflexão relevante na conformação do direito privado brasileiro, ao promover a superação de uma racionalidade estritamente individualista e instaurar um paradigma normativo orientado por fundamentos de natureza social. De acordo com Miragem[60], essa reconfiguração manifesta-se, de modo mais evidente, na centralidade conferida aos princípios jurídicos como elementos estruturantes da disciplina das relações de consumo, os quais passam a desempenhar função não apenas integrativa, mas também interpretativa e conformadora do sistema.

Com efeito, para o autor[61], a normatividade consumerista não se exaure na previsão de regras específicas, mas se organiza a partir de um núcleo principiológico que orienta a compreensão, a aplicação e a concretização do direito nas relações de consumo. Nesse sentido, a limitação da autonomia privada e a imposição de normas de caráter cogente não se apresentam como medidas isoladas, mas como desdobramentos necessários de diretrizes principiológicas voltadas à recomposição do equilíbrio material entre consumidor e fornecedor. Assim, os princípios assumem papel de vetores hermenêuticos, aptos a direcionar a atuação dos intérpretes e a assegurar a coerência interna do microssistema.

Essa orientação decorre do reconhecimento de que o mercado de consumo se estrutura sobre assimetrias que inviabilizam a adoção de um modelo jurídico fundado na igualdade

[60] MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; DIAS, Lucia Ancona Lopez de (org.) **Direito do Consumidor**: 30 anos do CDC: da consolidação como direito fundamental aos atuais desafios da sociedade. Rio de Janeiro: Forense, 2021. p. 233-235.

[61] MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; DIAS, Lucia Ancona Lopez de (org.) **Direito do Consumidor**: 30 anos do CDC: da consolidação como direito fundamental aos atuais desafios da sociedade. Rio de Janeiro: Forense, 2021. p. 235-236.

formal dos sujeitos[62]. Em razão disso, os princípios do direito do consumidor passam a refletir uma opção normativa pela igualdade substancial, funcionando como instrumentos de correção das distorções inerentes às relações de consumo. A atuação estatal, nesse cenário, não se limita à edição de comandos normativos, mas se projeta também na formulação de diretrizes que disciplinam o funcionamento do mercado, tendo nos princípios o seu principal referencial interpretativo.

Os contornos dessa estrutura principiológica encontram-se delineados no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, dispositivo que sistematiza os fundamentos da Política Nacional das Relações de Consumo. Longe de constituir mero enunciado programático, referido artigo estabelece parâmetros normativos dotados de eficácia interpretativa, os quais irradiam efeitos sobre todo o ordenamento consumerista[63]. A previsão de objetivos como a tutela da dignidade, da saúde e da segurança do consumidor, bem como a proteção de seus interesses econômicos e a promoção da transparência e da harmonia nas relações de consumo, evidencia a função diretiva dos princípios na conformação das práticas de mercado e na resolução de conflitos.

A partir dessa base, Santos[64] informa que o modelo regulatório instituído pelo CDC revela-se estruturado por uma lógica principiológica que combina mecanismos de intervenção estatal, diretrizes de organização do mercado e instrumentos de tutela coletiva e individual. Os princípios, nesse contexto, operam como critérios de validação das condutas dos fornecedores, parâmetros para o controle de abusividade e referenciais para a interpretação dos contratos, especialmente em ambientes marcados por crescente complexidade informacional, como ocorre nas relações eletrônicas de consumo.

Dentre os princípios previstos no art. 4º, destaca-se, em posição central, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor[65], que se apresenta como verdadeiro pressuposto de incidência do regime jurídico consumerista. Tal vulnerabilidade não se configura como elemento contingente, mas como condição jurídica presumida, que informa toda a lógica protetiva do sistema. Sua relevância reside precisamente na função estruturante que exerce, que é a partir dela que se justificam os demais princípios e regras, bem como a

---

[62] MIRAGEM, Bruno. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre provedores de conteúdo da internet e seus consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 79, p. 407-433, jul./set. 2011. p. 408-410.

[63] MIRAGEM, Bruno. Abuso do Direito. Ilicitude objetiva no direito privado brasileiro. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 842, p. 11-44, dez. 2005. p. 13-15.

[64] SANTOS, Fabíola Meira de Almeida. **O marketing digital e a proteção do consumidor**. 2009. 183 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009. p. 26-27.

[65] MALFATTI, Alexandre David. **Direito de Informação no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Alfabético Jurídico, 2003. p. 224.

adoção de técnicas interpretativas favoráveis ao consumidor.

Essa condição manifesta-se sob múltiplas dimensões, notadamente na desigualdade técnica, informacional e econômica existente entre as partes, explica Oliveira[66]. O fornecedor, em regra, detém domínio sobre os processos produtivos, o conteúdo informacional dos produtos e serviços e a definição das cláusulas contratuais, enquanto o consumidor ocupa posição de fragilidade na dinâmica negocial. Diante desse cenário, os princípios do CDC atuam como instrumentos de reequilíbrio, orientando a construção de soluções jurídicas que promovam a efetividade da igualdade material.

Dessa maneira, a principiologia consumerista revela-se elemento essencial para a compreensão do sistema de proteção do consumidor, na medida em que fornece os critérios necessários à interpretação das normas, à integração de lacunas e à adaptação do direito às transformações do mercado[67]. Consiste, por conseguinte, de um conjunto normativo dotado de elevada densidade jurídica, cuja função transcende a simples enunciação de valores, assumindo papel decisivo na conformação concreta das relações de consumo, inclusive no contexto dos contratos eletrônicos e das situações de acentuada vulnerabilidade, como aquelas que envolvem o consumidor idoso.

Segundo Pinto[68], o denominado princípio do dever governamental, extraído da leitura sistemática dos incisos II, VI e VII do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, consubstancia a atribuição de um encargo institucional ao Estado, em suas diversas esferas de atuação, no sentido de assegurar a efetividade da tutela das relações de consumo. Refere-se a uma diretriz normativa que ultrapassa a função legislativa, projetando-se sobre a atuação administrativa e jurisdicional, mediante a exigência de implementação de políticas públicas, mecanismos de fiscalização e instrumentos de repressão a práticas lesivas no mercado.

A partir dessa orientação, legitima-se a intervenção estatal, tanto em caráter preventivo quanto repressivo, com vistas à garantia de acesso a bens e serviços em condições compatíveis com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. Essa atuação não se limita à regulação abstrata, mas envolve a presença concreta do Estado na dinâmica do mercado, seja por meio da fixação de parâmetros técnicos, seja pela imposição de sanções a condutas que comprometam a integridade das relações de consumo.

---

[66] OLIVEIRA, Elsa Dias de. **A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet**. Coimbra: Almedina, 2002. p. 343.

[67] DIREITO, Carlos Alberto Menezes. A proteção do consumidor na sociedade da informação. **Revista Forense**, v. 95, n. 346, p. 21-29, abr./jun. 1999.p. 23.

[68] PINTO, Henrique Alves. Princípios nucleares do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor e sua extensão como princípio constitucional. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, n. 236, p. 83-109, abr./jun. 2004. p. 98.

No plano institucional, a concretização desse dever se materializa na atuação coordenada de órgãos e entidades que compõem o sistema de proteção ao consumidor, abrangendo estruturas administrativas e órgãos de persecução estatal. Nessa conjuntura, inserem-se entidades como os PROCONs, vinculados à defesa administrativa dos consumidores, bem como órgãos integrantes da Administração Pública e do sistema de justiça, a exemplo do Ministério da Justiça, da Polícia Civil e do Ministério Público, cujas atribuições convergem para a fiscalização, orientação, investigação e tutela coletiva dos interesses consumeristas.

Assim, conforme Hartmann[69], o princípio do dever governamental estabelece um modelo de atuação estatal ativa e contínua, orientado à preservação do equilíbrio nas relações de consumo e à contenção de práticas que possam comprometer os direitos dos consumidores, reforçando o caráter público e indisponível da proteção conferida pelo ordenamento jurídico.

O princípio da garantia de adequação[70], extraído do *caput* do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, estabelece um parâmetro normativo que vincula a oferta de produtos e serviços à observância de padrões mínimos de qualidade, segurança e funcionalidade. Tal diretriz não se limita à conformidade formal do bem ou serviço com sua descrição, mas abrange a exigência de que sua utilização se desenvolva sem a produção de riscos indevidos à integridade física, psíquica e patrimonial do consumidor.

A noção de adequação[71], nesse contexto, projeta-se também sobre a dimensão ambiental das relações de consumo, na medida em que a fruição de bens e serviços não pode ocorrer em detrimento de condições ambientais compatíveis com a saúde e o bem-estar. A proteção do consumidor, portanto, articula-se com a preservação do meio ambiente, incorporando a exigência de que os processos produtivos, bem como os próprios produtos e serviços, não comprometam a qualidade ambiental.

Dessa articulação decorre a atribuição de deveres específicos aos agentes econômicos, especialmente produtores e fornecedores, os quais passam a responder pela conformidade de suas atividades com padrões que integram não apenas requisitos técnicos de qualidade, mas também critérios relacionados à sustentabilidade e à prevenção de danos. A responsabilidade pela adequação, assim compreendida, assume caráter ampliado, abrangendo tanto a segurança

[69] HARTMANN, Ivar Alberto Martins. O princípio da precaução e sua aplicação no direito do consumidor: dever de informação. **Direito & Justiça**, v. 38, n. 2, p. 156-182, jul./dez. 2012. p. 172.
[70] PINTO, Henrique Alves. Princípios nucleares do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor e sua extensão como princípio constitucional. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, n. 236, p. 83-109, abr./jun. 2004. p. 98.
[71] PINTO, Henrique Alves. Princípios nucleares do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor e sua extensão como princípio constitucional. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, n. 236, p. 83-109, abr./jun. 2004. p. 99.

imediata do consumo quanto os efeitos mediatos decorrentes da inserção do produto ou serviço no ambiente.

O princípio da boa-fé, previsto no art. 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, opera como critério normativo de conformação da conduta dos sujeitos envolvidos nas relações de consumo, assumindo papel estruturante na orientação da dinâmica contratual, aponta Tomasevicius Filho[72]. Sua incidência não se restringe à verificação de estados internos de consciência, mas projeta efeitos objetivos sobre o comportamento das partes, estabelecendo padrões jurídicos de atuação pautados pela correção, previsibilidade e confiabilidade.

Nessa situação, para o autor[73], embora se reconheça a dimensão subjetiva da boa-fé, relacionada à ausência de intenção lesiva, é a sua vertente objetiva que adquire centralidade no âmbito consumerista. A boa-fé objetiva traduz-se em um conjunto de deveres anexos à relação jurídica, que impõem aos contratantes comportamentos compatíveis com a lealdade negocial, a transparência informacional e a cooperação na execução do vínculo. Tais deveres não dependem de estipulação expressa, decorrendo diretamente da ordem jurídica como exigência de conformidade das práticas contratuais a padrões mínimos de confiança.

A função desse princípio consiste em atuar como instrumento de harmonização dos interesses em presença, viabilizando a construção de relações contratuais equilibradas em um ambiente marcado por assimetrias estruturais. Ao impor limites ao exercício de posições jurídicas e ao condicionar a validade de determinadas práticas, a boa-fé objetiva contribui para a prevenção de condutas oportunistas e para a preservação da integridade das relações de consumo, operando como vetor interpretativo e integrativo de todo o microssistema consumerista.

A disciplina das relações de consumo incorpora, como vetor estruturante, o dever de informação, cuja conformação normativa decorre de dispositivos como os arts. 4º, 6º, inciso III, e 8º do Código de Defesa do Consumidor. Esse princípio[74] estabelece um padrão qualificado de comunicação entre fornecedor e consumidor, exigindo que a oferta e a apresentação de produtos e serviços sejam acompanhadas de informações dotadas de clareza, precisão e acessibilidade, aptas a viabilizar a formação de uma decisão consciente. A

---

[72] TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo. **O princípio da boa-fé no direito civil**. São Paulo: Almedina, 2020. p. 264-265.
[73] TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo. **O princípio da boa-fé no direito civil**. São Paulo: Almedina, 2020. p. 268-269.
[74] FURLAN, Alessandra Cristina; ESPOLADOR, Rita de Cássia Resquetti Tarifa; MOLINARI, Simone de Paula. A boa-fé no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor. **Revista de Ciências Jurídicas e Empresariais**, Londrina, v. 10, n. 1, p. 73-80, mar. 2009. p. 77-78.

informação, nesse quadro, não se restringe à descrição do objeto contratual, mas abrange elementos essenciais relativos à sua composição, preço, modo de utilização, bem como eventuais riscos à saúde e à segurança. A exigência de transparência informacional atua, assim, como instrumento de contenção de práticas comerciais desleais, incluindo modalidades de publicidade capazes de induzir o consumidor em erro ou de explorar sua condição de vulnerabilidade.

Paralelamente, o sistema consumerista estabelece diretrizes voltadas à garantia de acesso efetivo à justiça, conforme delineado, entre outros, nos arts. 6º, incisos VII e VIII, e 5º, inciso I, do referido diploma. Essa previsão não se limita ao ingresso em juízo, mas compreende a disponibilização de um conjunto de mecanismos institucionais destinados à prevenção e solução de conflitos, abrangendo tanto instrumentos jurisdicionais quanto meios administrativos e alternativos de resolução de controvérsias. A proteção jurídica, nesse sentido, é estruturada de forma a considerar as particularidades da posição ocupada pelo consumidor, assegurando-lhe condições adequadas para a defesa de seus interesses.

A emergência de uma sociedade caracterizada pela produção e contratação em larga escala impôs a revisão das categorias clássicas do direito contratual[75]. O modelo tradicional, centrado na manifestação paritária de vontades, revelou-se insuficiente diante da difusão de contratos padronizados, elaborados unilateralmente pelo fornecedor e apresentados ao consumidor sob a forma de adesão. Nesse ambiente, a autonomia privada deixa de operar como expressão efetiva de liberdade negocial, na medida em que o conteúdo contratual passa a ser previamente determinado por uma das partes.

Diante desse cenário, a interpretação e aplicação dos contratos de consumo passam a ser orientadas pelos princípios que estruturam o microssistema consumerista, os quais visam à recomposição do equilíbrio nas relações jurídicas[76]. A incidência de parâmetros como a transparência, a boa-fé objetiva[77] e a confiança legítima condiciona a validade e eficácia das estipulações contratuais, conferindo concretude à função social do contrato. Essa reconfiguração normativa permite a adequação do regime contratual às exigências de um contexto marcado por desigualdades materiais, sem afastar a funcionalidade econômica das relações estabelecidas no mercado.

---

[75] MIRAGEM, Bruno. A contribuição essencial do direito comparado para a formação e o desenvolvimento do direito privado brasileiro. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 1000, p. 157-190, fev. 2019. 158-160.

[76] MIRAGEM, Bruno. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre provedores de conteúdo da internet e seus consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 79, p. 407-433, jul./set. 2011. p. 410-411.

[77] MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 181.

Dessa maneira, a proteção do consumidor idoso no ambiente digital exige uma releitura das categorias tradicionais do direito do consumidor. A hipervulnerabilidade assume papel central como critério interpretativo voltado à redução das assimetrias tecnológicas e informacionais. Impõe-se, assim, a adoção de mecanismos que garantam não apenas a validade formal, mas a efetiva compreensão dos contratos. A tutela jurídica deve considerar as limitações concretas desse grupo diante das novas formas de contratação. Busca-se, com isso, assegurar a dignidade e a autonomia do idoso nas relações de consumo.

3 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA VULNERABILIDADE A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

O Direito do Consumidor, enquanto disciplina jurídica autônoma, nasceu de uma constatação que o pensamento liberal clássico deliberadamente ignorou a desigualdade entre as partes contratantes e a distorceu a ponto de legitimar a exploração sistemática do mais fraco pelo mais forte.

Ao romper com a ficção da autonomia da vontade plena e simétrica, o Direito do Consumidor operou uma das mais profundas transformações epistemológicas da ciência jurídica moderna, reintroduzindo no contrato a dimensão existencial do sujeito que contrata, sujeito de carne, de história, de limitações cognitivas e de necessidades reais, e não o *homo economicus* abstrato e racional dos manuais neoclássicos.

A vulnerabilidade é compreendida como a base axiológica e normativa essencial do sistema de proteção ao consumidor, representando uma condição de sujeição intrínseca decorrente de desequilíbrios estruturais em termos de poder, conhecimento e recursos[78].

A fragilidade não é meramente um recurso retórico, mas uma presunção absoluta de desvantagem que independe da situação econômica ou instrução do indivíduo, fundamentando a necessidade de uma proteção jurídica diferenciada.

Reconhecê-la como pressuposto inafastável de toda relação de consumo é, portanto, condição *sine qua non* para a compreensão e a aplicação coerente de qualquer sistema protetivo que se pretenda legítimo[79].

---

[78] MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

[79] MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

A literatura jurídica contemporânea categoriza a vulnerabilidade em quatro dimensões principais, técnica, jurídica, fática e informacional, as quais se tornam ainda mais agudas na economia digital.

O cenário de excesso de informações, aliado ao uso de algoritmos de recomendação e padrões de design persuasivo, acaba transformando o conhecimento em instrumento de dominação e amplia a assimetria qualitativa entre fornecedores e consumidores[80].

Nessa perspectiva, o agravamento contemporâneo das assimetrias informacionais constitui não apenas uma questão técnica de acesso a dados, mas um problema político de poder que o ordenamento jurídico é chamado a enfrentar com urgência.

O conceito de hipervulnerabilidade surge como um agravamento situacional da vulnerabilidade comum, incidindo sobre sujeitos que já enfrentam riscos potenciados por características pessoais, como idade ou saúde, ou por fatores externos contextuais[81].

A hipervulnerabilidade exige uma intervenção normativa qualificada para compensar desigualdades que poderiam perpetuar injustiças e surge-se a proposta central deste trabalho: a formulação da hipervulnerabilidade algorítmica como categoria dogmática autônoma, capaz de responder aos desafios específicos da inteligência artificial e da economia de dados.

O presente capítulo percorre três eixos analíticos que, articulados, constroem uma teoria da vulnerabilidade apta a responder aos desafios do presente.

O primeiro eixo investiga a vulnerabilidade como categoria estruturante e existencial, rastreando suas matrizes filosóficas, suas ancoragens constitucionais e seu diálogo com a doutrina civil-constitucional brasileira e com a tradição jurídica portuguesa de Coimbra.

O segundo eixo sistematiza a multidimensionalidade da fraqueza consumerista, com ênfase nos desdobramentos da vulnerabilidade informacional no capitalismo de plataformas e na proteção de dados.

O terceiro eixo formula, com fundamento na teoria do *due process* e nos estudos de vulnerabilidade processual desenvolvidos em *Harvard*, o conceito de hipervulnerabilidade algorítmica como nova categoria dogmática imposta pela economia digital.

3.1 A vulnerabilidade como categoria estruturante e existencial: matrizes filosóficas, constitucionais e civil-constitucionais

[80] MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

[81] MARQUES, Cláudia Lima. A chamada nova crise do contrato e o modelo de direito privado brasileiro. In: MARQUES, Cláudia Lima (coord.). **A nova crise do contrato**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

A vulnerabilidade surgiu como um dado antropológico fundamental, pois em sua obra *The Human Condition*, Hannah Arendt já assinalava que a pluralidade da condição humana implica a exposição irremediável ao outro, exposição que é, ao mesmo tempo, fonte de liberdade política e de fragilidade[82].

Isto porque, não existe sujeito que, por suas próprias forças, possa dispensar inteiramente as estruturas coletivas que o amparam: familiares, sociais, institucionais e jurídicas, a dependência não é, portanto, patologia ou desvio; é a condição ordinária da existência humana.

Martha Nussbaum, na linha da filosofia das capacidades que desenvolveu em parceria com Amartya Sen, aprofundou essa intuição ao demonstrar que a dignidade humana requer, para sua efetivação, um conjunto de capacidades essenciais, entre as quais a capacidade de controlar o próprio ambiente, tanto político quanto material[83].

Quando essas capacidades são sistematicamente obstruídas por estruturas de poder que o indivíduo não pode contestar sozinho, como ocorre nas relações de consumo marcadas pela assimetria radical entre fornecedor e consumidor, a dignidade é ferida em seu núcleo, e o Estado tem a obrigação moral e jurídica de intervir.

Em *Theorie des kommunikativen Handelns*, Habermas distingue dois domínios da existência social: o sistema, esfera regida pelo dinheiro e pelo poder, governada por uma racionalidade instrumental que mede tudo por critérios de eficiência, e o mundo da vida, esfera intersubjetiva da comunicação, do consenso e do reconhecimento mútuo, na qual se forjam as identidades e se constituem as relações afetivas, familiares e comunitárias[84].

A patologia central da modernidade tardia, segundo Habermas, é a colonização do mundo da vida pelo sistema: a invasão das esferas comunicativas pela lógica monetária e pelo poder técnico, transformando relações que deveriam ser intersubjetivas em mercadorias e em objetos de manipulação[85].

Aplicada ao Direito do Consumidor contemporâneo, a categoria ilumina precisamente o que está em jogo na assimetria informacional, algorítmica: a invasão sistêmica da intimidade, da decisão e da autonomia do consumidor por uma racionalidade técnico-econômica que, sob aparência de eficiência, esvazia a possibilidade do entendimento livre e autêntico.

---

[82] ARENDT, Hannah. **The Human Condition**. Chicago: University of Chicago Press, 1958.

[83] NUSSBAUM, Martha. **Creating Capabilities**: The Human Development Approach. Cambridge: Harvard University Press, 2011.

[84] HABERMAS, Jürgen. **Teoria do Agir Comunicativo**. v. 2. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012

[85] HABERMAS, Jürgen. **Teoria do Agir Comunicativo**. v. 2. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012

O algoritmo de recomendação que prevê o desejo do consumidor antes que ele próprio o formule não é apenas um instrumento de mercado: é um agente colonizador que substitui o processo deliberativo intersubjetivo por uma operação preditiva opaca.

A proteção do consumidor hipervulnerável passa, nessa chave, a ter dimensão republicana e democrática: trata-se de impedir que a racionalidade do sistema engula integralmente o mundo da vida em que a pessoa humana se constitui.

A articulação entre Nussbaum e Habermas permite, portanto, formular uma premissa inovadora: a hipervulnerabilidade não decorre apenas da privação de capacidades materiais, mas também da supressão das condições de comunicação que tornam possível o exercício da autonomia.

O idoso que recebe ofertas de crédito hiperpersonalizadas com base em dados extraídos sem seu conhecimento não está apenas tecnicamente desinformado: está em uma posição comunicativa estruturalmente desigual, na qual sua voz é processada como input em um sistema que ele não pode interpelar.

A proteção jurídica que esse sujeito demanda não é, portanto, apenas distributiva, é, sobretudo, comunicativa: trata-se de restituir-lhe a capacidade de figurar como interlocutor legítimo em uma relação que o trata, de outro modo, como mero objeto de cálculo.

Judith Butler, ao refletir sobre a precariedade como condição distribuída desigualmente na sociedade, acrescentou a dimensão estrutural que a filosofia moral liberal tendia a obscurecer: a vulnerabilidade não afeta a todos da mesma maneira[86].

Determinados grupos, como os pobres, os idosos, as mulheres em situações de dependência, as minorias étnicas e os portadores de deficiência, são expostos a riscos maiores e dispõem de recursos menores para enfrentá-los e essa distribuição desigual da vulnerabilidade, longe de ser um acidente, é produzida e reproduzida por escolhas políticas, econômicas e normativas que precisam ser contestadas.

A tradição jurídica portuguesa, oferece uma contribuição singular para a compreensão da vulnerabilidade, a saber: Orlando de Carvalho, em seus Textos de Apoio ao Estudo do Direito Civil, construiu uma teoria da personitude que, ao situar a pessoa humana como o centro gravitacional de todo o ordenamento privado, antecipou as exigências do constitucionalismo contemporâneo[87].

Para Carvalho, a personalidade jurídica não é mera capacidade de ser titular de direitos e obrigações, mas expressão normativa do reconhecimento da singularidade irredutível de

[86] BUTLER, Judith. **Precarious Life**: The Powers of Mourning and Violence. Londres: Verso, 2004.
[87] CARVALHO, Orlando de. **Textos de Apoio ao Estudo do Direito Civil**. Coimbra: Coimbra, 1980.

cada ser humano, singularidade que o mercado, por sua natureza abstratora e homogeneizante, tende a suprimir[88].

Canotilho, ao sistematizar a teoria dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional portuguesa, apontou que a dignidade da pessoa humana, enquanto princípio-matriz, implica *uma proibição de instrumentalização da pessoa* e uma obrigação positiva do Estado de criar as condições nas quais cada indivíduo possa desenvolver suas potencialidades[89].

A proibição de instrumentalização projeta-se diretamente sobre as relações de consumo, o contrato que trata o consumidor como mero veículo de extração de valor econômico, ignorando sua condição de sujeito dotado de necessidades reais e de dignidade inalienável, viola não apenas normas protetivas infraconstitucionais, mas o próprio fundamento do Estado de Direito.

António Menezes Cordeiro, ao desenvolver a teoria da boa-fé objetiva no Direito português, traçou o caminho para que a vulnerabilidade deixasse de ser tratada como exceção à regra da igualdade formal e passasse a ser reconhecida como fator integrante do próprio conteúdo das obrigações contratuais[90].

A boa-fé, em sua dimensão objetiva, impõe ao contratante mais forte deveres de lealdade, de informação e de proteção que são tanto mais exigentes quanto maior for o desequilíbrio da relação, a vulnerabilidade não apenas fundamenta normas de proteção externas ao contrato, mas integra o conteúdo normativo do próprio vínculo obrigacional.

Ainda na linha da tradição jurídica de Coimbra, é incontornável a contribuição de Boaventura de Sousa Santos, que oferece instrumento teórico de excepcional fecundidade para a análise da hipervulnerabilidade contemporânea[91-92].

Santos demonstra que o pensamento moderno operou pela produção sistemática de ausências: a transformação ativa de sujeitos, saberes e existências em não-existentes, em fenômenos que o sistema não vê, não nomeia, não contabiliza[93].

---

[88] CARVALHO, Orlando de. **Textos de Apoio ao Estudo do Direito Civil**. Coimbra: Coimbra, 1980.

[89] CANOTILHO, J. J. Gomes. **Direito Constitucional e Teoria da Constituição**. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2003.

[90] CORDEIRO, António Menezes. **Da Boa-fé no Direito Civil**. Coimbra: Almedina, 2011.

[91] SANTOS, Boaventura de Sousa. **A Crítica da Razão Indolente**: Contra o Desperdício da Experiência. São Paulo: Cortez, 2000.

[92] SANTOS, Boaventura de Sousa. **Epistemologias do Sul**. Coimbra: Almedina, 2010.

[93] FACHIN, Luiz Edson. **Estatuto Jurídico do Patrimônio Mínimo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

A pobreza, a velhice, o analfabetismo digital, a vulnerabilidade algorítmica[94] não são apenas dados que o mercado eventualmente desconsidera: são produzidos como ausências por uma razão metonímica que reduz a totalidade da experiência humana ao que pode ser medido pelos seus indicadores de eficiência.

Aplicada ao Direito do Consumidor, a sociologia das ausências revela um aspecto fundamental da hipervulnerabilidade que escapa às análises convencionais: o consumidor hipervulnerável é tornado invisível pelas próprias métricas que pretendem mensurar o mercado.

O idoso que não possui *smartphone* não consta nos *dashboards* de comportamento digital; o analfabeto funcional que não compreende contratos eletrônicos é classificado como usuário inativo; o trabalhador precarizado cujo histórico financeiro não cabe nos modelos de *scoring* é etiquetado como risco.

Em cada caso, a invisibilidade não decorre de um esquecimento acidental, mas de um regime epistêmico que define o consumidor visível como aquele que se conforma aos parâmetros do sistema. O Direito tem o dever, segundo essa perspectiva, de operar a sociologia das emergências: dar visibilidade jurídica àqueles que o mercado tornou ausentes, restituindo-lhes a condição de sujeitos plenos no plano normativo.

A escola civil-constitucional brasileira, de cujos principais expoentes destaca-se Luiz Edson Fachin, realizou no Brasil uma operação teórica de elevada importância: a repersonalização do Direito Civil, isto é, a reorientação das categorias civilísticas clássicas em torno da pessoa humana e de suas necessidades existenciais, em substituição ao protagonismo tradicional do patrimônio[95].

A obra de Fachin sobre a teoria crítica do Direito Civil e, especialmente, sua construção do estatuto jurídico do patrimônio mínimo fornecem o ferramental teórico indispensável para a compreensão da vulnerabilidade como categoria existencial[96].

O patrimônio mínimo não é apenas um conjunto de bens materiais inatingíveis pelos credores; é a expressão normativa de que existe um núcleo de condições materiais sem as quais a pessoa não pode exercer sua liberdade e sua dignidade. Esse núcleo é pré-jurídico no sentido de que o antecede e o condiciona: nenhuma relação obrigacional válida pode

---

[94] VERBICARO, Dennis; MARANHÃO, Ney; CALANDRINI, Jorge. O impacto do capitalismo de plataforma no agravamento da vulnerabilidade algorítmica do consumidor e do trabalhador. **Revista de Direito do Trabalho**, São Paulo, v. 223, p. 277-305, maio/jun. 2022. p. 3.

[95] FACHIN, Luiz Edson. **Estatuto Jurídico do Patrimônio Mínimo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

[96] FACHIN, Luiz Edson. **Teoria Crítica do Direito Civil**: à luz da Constituição Federal de 1988. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2012.

comprometê-lo, porque fazê-lo seria negar o pressuposto sobre o qual o próprio Direito se assenta.

A repersonalização operada encontra, no pensamento europeu contemporâneo, uma extensão necessária na obra de Stefano Rodotà, jurista italiano cuja produção sobre direitos da personalidade e proteção de dados antecipou, com extraordinária lucidez, os desafios que a era digital imporia ao Direito Civil[97].

Rodotà sustentou que, na contemporaneidade, a personalidade humana deixou de coincidir integralmente com o corpo biológico e passou a estender-se necessariamente aos dados pessoais que produzimos, aos rastros digitais que deixamos, às representações algorítmicas que nos constituem perante os sistemas de informação[98].

Logo, se a personalidade se estende ao corpo eletrônico de cada um, composto pelos dados que circulam em servidores, perfis e bases, a violação desse corpo eletrônico não é juridicamente menos grave do que a violação do corpo físico.

A coleta não autorizada de dados, o tratamento algorítmico abusivo, o vazamento massivo de informações pessoais constitui, ofensas diretas à personalidade, sujeitas à mesma tutela reforçada que o ordenamento confere à integridade física, à honra e à privacidade clássicas.

A teoria do patrimônio mínimo de Fachin tem hoje uma dimensão informacional irrenunciável: não há subsistência digna possível, na sociedade da informação, sem o controle mínimo sobre os próprios dados[99].

Rodotà oferece, assim, a ponte teórica que faltava entre a tradição civil-constitucional brasileira e os desafios específicos do consumo digital, visto que a vulnerabilidade do consumidor que opera no ambiente digital não é mais apenas patrimonial ou contratual; é existencial, porque toca o núcleo de sua personalidade estendida.

Assim, o sistema jurídico precisa tutelar o consumidor não apenas como contratante, mas como pessoa biodigital cuja identidade e cuja autonomia dependem do controle sobre os dados que produz e que sobre ele são produzidos.

No sistema constitucional brasileiro de 1988, a proteção do consumidor foi inscrita em dois planos distintos que se reforçam mutuamente: no art. 5.º, inciso XXXII, ela figura como

---

[97] RODOTÀ, Stefano. **A Vida na Sociedade da Vigilância**: A Privacidade Hoje. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.
[98] RODOTÀ, Stefano. **A Vida na Sociedade da Vigilância**: A Privacidade Hoje. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.
[99] FACHIN, Luiz Edson. **Teoria Crítica do Direito Civil**: à luz da Constituição Federal de 1988. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2012.

direito fundamental individual, o que significa que o Estado tem o dever de promovê-la como condição de exercício da cidadania[100].

No art. 170, inciso V, ela aparece como princípio da ordem econômica, o que significa que nenhuma atividade econômica pode ser considerada legítima se desenvolvida em detrimento dos consumidores. Essa dupla inserção constitucional confere ao reconhecimento da vulnerabilidade um *status* normativo que supera a hierarquia ordinária, vinculando legisladores, administradores e juízes ao dever de proteção efetiva do consumidor[101].

Daí por que o Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento, de natureza vinculante por força do sistema de recursos repetitivos, de que a vulnerabilidade do consumidor pessoa natural é presumida de forma absoluta, independentemente de qualquer demonstração casuística.

No *leading case* consubstanciado no REsp n.º 1.195.642/RJ, a Corte afirmou que a proteção do CDC não está fundada em alguma fragilidade pessoal do consumidor, mas sim na desigualdade estrutural da relação de consumo, que coloca o fornecedor em posição dominante[102].

A vulnerabilidade se afirma, assim, não apenas como categoria protetiva individual, mas como princípio democrático orientado à construção de relações de consumo mais equânimes e justas.

3.2 A multidimensionalidade da fraqueza e o labirinto normativo

A literatura jurídica especializada consolidou uma taxonomia quadripartite da vulnerabilidade consumerista que, longe de ser mero exercício classificatório, tem repercussões normativas diretas sobre o regime de proteção aplicável em cada caso.

Cada uma das dimensões, técnica, jurídica, fática e informacional, corresponde a um feixe específico de assimetrias e demanda respostas regulatórias distintas.

O presente item percorre essas dimensões com olhar crítico, identificando como cada uma delas se manifesta, se intensifica e se transforma no contexto da economia digital contemporânea.

A vulnerabilidade técnica é, historicamente, a mais intuitiva das dimensões da fraqueza consumerista, ela consiste na ausência de conhecimentos específicos sobre o produto

[100] BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
[101] BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
[102] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n.º 1.195.642/RJ**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma, julgado em 13 nov. 2012. DJe, 21 nov. 2012.

ou serviço adquirido, o que impede o consumidor de avaliar, com precisão adequada, se o bem é apropriado para as suas necessidades, se tem os atributos que o fornecedor promete e se apresenta vícios ou defeitos que só uma inspeção especializada seria capaz de detectar[103].

O comprador de um automóvel não sabe avaliar o desgaste do câmbio; o contratante de um plano de saúde não consegue interpretar as cláusulas de exclusão de cobertura; o tomador de crédito não alcança, sem formação específica, o custo efetivo total de uma operação financeira expressa em notação atuarial.

A expansão do ciberespaço, embora traga benefícios inegáveis nas relações sociais e econômicas, amplifica a vulnerabilidade técnica do usuário e a potencialidade de violações a direitos fundamentais, como honra e privacidade, por meio de crimes cibernéticos.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) reafirma a necessidade de tutelar o consumidor virtual diante do comércio de dados pessoais e das práticas abusivas de empresas que operam no ambiente digital[104].

Os modelos de linguagem de grande escala, os sistemas de *scoring* de crédito baseados em aprendizado de máquina e os algoritmos de precificação dinâmica são, todos eles, caixas-pretas: produzem *outputs* a partir de *inputs* sem que a cadeia causal entre eles seja inteligível para um observador externo[105].

Pasquale demonstra, com profusão de evidências empíricas, que os sistemas algorítmicos contemporâneos operam segundo uma lógica de assimetria informacional radical e deliberada: enquanto extraem informação total sobre o consumidor, seus hábitos, sua localização, seu histórico financeiro, suas preferências expressas e inferidas, oferecem, em troca, opacidade absoluta sobre os critérios pelos quais essa informação é processada e utilizada para tomar decisões que afetam diretamente a vida do sujeito[106].

Na visão de Pasquale, o consumidor da era algorítmica não é apenas tecnicamente leigo no sentido tradicional do termo, não compreende o produto que adquire; ele é, em sentido mais radical, tecnicamente cego, porque não pode sequer saber quais critérios

---

[103] LEHFELD, Lucas de Souza; CONTIN, Alexandre Celioto; SIQUEIRA, Oniye Nashara; BARUFI, Renato Britto. A (hiper)vulnerabilidade do consumidor no ciberespaço e as perspectivas da LGPD. **Revista Eletrônica Pesquiseduca**, Santos, v. 13, n. 29, p. 236-255, jan./abr. 2021.

[104] LEHFELD, Lucas de Souza; CONTIN, Alexandre Celioto; SIQUEIRA, Oniye Nashara; BARUFI, Renato Britto. A (hiper)vulnerabilidade do consumidor no ciberespaço e as perspectivas da LGPD. **Revista Eletrônica Pesquiseduca**, Santos, v. 13, n. 29, p. 236-255, jan./abr. 2021.

[105] LEHFELD, Lucas de Souza; CONTIN, Alexandre Celioto; SIQUEIRA, Oniye Nashara; BARUFI, Renato Britto. A (hiper)vulnerabilidade do consumidor no ciberespaço e as perspectivas da LGPD. **Revista Eletrônica Pesquiseduca**, Santos, v. 13, n. 29, p. 236-255, jan./abr. 2021.

[106] PASQUALE, Frank. **The Black Box Society**: The Secret Algorithms That Control Money and Information. Cambridge: Harvard University Press, 2015.

determinaram que aquele produto, naquele preço, naquelas condições, lhe foi oferecido (e não outro)[107].

A escolha que o consumidor aparentemente exerce já foi, em grande parte, pré-fabricada por sistemas que ele não pode auditar e a liberdade contratual, nesse contexto, torna-se uma simulação: o consumidor crê que escolhe, mas as opções entre as quais escolhe foram filtradas, ordenadas e personalizadas por algoritmos cuja arquitetura lhe é absolutamente impenetrável.

A vulnerabilidade jurídica decorre da impossibilidade prática de o consumidor médio compreender e fazer valer os direitos que o ordenamento lhe atribui, ela não resulta da ausência de normas protetivas, o Brasil dispõe de um dos sistemas de defesa do consumidor mais desenvolvidos do mundo, mas da distância abissal entre a letra da lei e o acesso efetivo à sua proteção.

O problema é que um ordenamento que conta com centenas de leis, milhares de regulamentos administrativos, súmulas vinculantes e enunciados de direito privado é, para o cidadão comum, literalmente ininteligível.

Os contratos de adesão das grandes corporações são redigidos por equipes de advogados altamente especializados cujo objetivo declarado é garantir os interesses do fornecedor e minimizar sua responsabilidade.

As cláusulas de limitação de responsabilidade são redigidas em linguagem técnica hermética e as cláusulas de eleição de foro são inseridas em letras diminutas nos rodapés dos contratos; os termos de uso das plataformas digitais atingem, nos casos mais extremos, dezenas de milhares de palavras.

A vulnerabilidade jurídica do consumidor pode ser compreendida, em sua essência, como uma forma específica de injustiça epistêmica, categoria desenvolvida por Miranda Fricker. Ela distingue duas modalidades fundamentais de injustiça epistêmica: a injustiça testemunhal, que ocorre quando se atribui a um falante credibilidade indevidamente diminuída por preconceito identitário; e a injustiça hermenêutica, que se manifesta quando faltam ao sujeito os recursos conceituais e linguísticos necessários para nomear, compreender e comunicar suas próprias experiências de injustiça[108].

A injustiça epistêmica dupla cria um cenário processual em que o consumidor hipervulnerável carrega ônus desproporcionais: precisa não apenas alegar e provar o dano,

---

[107] PASQUALE, Frank. **The Black Box Society**: The Secret Algorithms That Control Money and Information. Cambridge: Harvard University Press, 2015.

[108] FRICKER, Miranda. **Epistemic Injustice**: Power and the Ethics of Knowing. Oxford: Oxford University Press, 2007.

mas também produzir, ele mesmo, o quadro conceitual no qual seu dano se torna visível e nominável.

A consequência prática é a sub-representação sistemática das violações algorítmicas nos tribunais: não porque elas não ocorram, mas porque os sujeitos que as sofrem não conseguem traduzi-las na linguagem técnico-jurídica que o sistema processual exige.

A análise crítica do Tema 6 do Supremo Tribunal Federal, fixado no julgamento do RE 566.471/RN (acórdão repercussão geral, j. 11.03.2020, Rel. Min. Marco Aurélio), revela com precisão como o sistema processual pode, mesmo com aparência de tecnicidade, operar como instrumento de exclusão dos consumidores hipervulneráveis[109].

A premissa fixada estabeleceu que o reconhecimento do dever do Estado de fornecer medicamento de alto custo não incorporado ao SUS depende do preenchimento cumulativo de cinco requisitos: (I) negativa administrativa de fornecimento; (II) ilegalidade da negativa em face de protocolos clínicos do SUS; (III) incapacidade financeira do paciente para arcar com o custo; (IV) existência de registro do medicamento na Anvisa; e (V) existência de evidências científicas de eficácia, acumulando assim, na pessoa do mais frágil, o ônus de produzir prova técnica complexa em cinco dimensões distintas.

Esses requisitos cumulativos, embora respondam a preocupações legítimas com sustentabilidade fiscal e racionalidade alocativa, geram, na perspectiva dos consumidores hipervulneráveis, o que se pode denominar, com Fricker, uma injustiça hermenêutica institucionalizada: o sistema exige do paciente, frequentemente um idoso doente, sem condições financeiras nem suporte técnico, a produção de provas científicas, regulatórias e administrativas que apenas profissionais altamente especializados conseguiriam reunir.

O resultado é uma elitização da tutela jurídica, em que a proteção será efetivamente alcançada apenas por aqueles que dispuserem de recursos, conhecimento ou assistência especializada suficientes para superar os múltiplos obstáculos impostos pelo sistema, enquanto aos demais restará a fruição meramente formal dos direitos que lhes foram reconhecidos pelo ordenamento.

Ocorre que, fenômeno semelhante pode ser identificado na tutela do consumidor idoso, cuja condição de hipervulnerabilidade frequentemente não é neutralizada pelas garantias normativas já existentes, as quais, embora amplamente previstas em diplomas legais e constitucionais, revelam limitações concretas em sua implementação e efetividade. Não

[109] BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário n.º 566.471/RN (Tema 6 RG)**. Relator: Ministro Marco Aurélio. Redator para o acórdão: Ministro Roberto Barroso. Tribunal Pleno, julgado em 11 set. 2024. DJe, 17 set. 2024.

obstante a existência de mecanismos destinados a conferir prioridade, proteção diferenciada e tratamento favorecido à população idosa, a experiência prática demonstra que a simples previsão normativa não tem sido suficiente para assegurar a plena concretização dos direitos reconhecidos, produzindo um cenário em que a vulnerabilidade permanece presente mesmo diante da intervenção legislativa.

A crítica que se formula não nega a relevância dos instrumentos protetivos atualmente disponíveis; todos eles, isoladamente considerados, possuem justificativa jurídica consistente e refletem legítimas preocupações com a proteção da pessoa idosa. O que se questiona é a insuficiência prática de uma tutela que opera predominantemente em momento posterior à ocorrência do dano ou da violação de direitos.

Nesse sentido, a constatação de que garantias já consolidadas pelo sistema jurídico frequentemente não conseguem produzir proteção efetiva evidencia uma dificuldade estrutural mais profunda. Se mecanismos específicos, construídos justamente para compensar desigualdades materiais e vulnerabilidades reconhecidas pelo próprio ordenamento, encontram obstáculos para alcançar seus objetivos concretos, torna-se ainda mais necessária a construção de instrumentos preventivos capazes de atuar antes da consumação dos prejuízos. Sob essa perspectiva, a adoção de medidas restritivas e protetivas no âmbito das contratações eletrônicas não representa limitação indevida da autonomia privada, mas resposta proporcional às assimetrias que caracterizam determinadas relações de consumo.

A vulnerabilidade fática ou socioeconômica exprime a disparidade de poder de barganha existente entre o consumidor individual e as grandes corporações fornecedoras, fenômeno que, nas primeiras décadas do século XXI, alcançou dimensões sem precedentes históricos. Quando essa vulnerabilidade se associa aos fatores biológicos, cognitivos, informacionais e tecnológicos inerentes ao processo de envelhecimento, emerge um quadro de hipervulnerabilidade que extrapola os limites da vulnerabilidade ordinariamente atribuída a todos os consumidores.

Trata-se de situação marcada pela acumulação de fatores de fragilização que reduzem a capacidade de compreensão, resistência e reação diante de práticas negociais cada vez mais sofisticadas e tecnologicamente estruturadas. Nesse quadro, a proteção jurídica não pode permanecer limitada aos instrumentos tradicionais de reparação, sob pena de transferir ao próprio sujeito vulnerável os custos decorrentes de uma assimetria que não foi por ele criada.

Em setores como serviços financeiros, telecomunicações, saúde suplementar, plataformas de *e-commerce* e distribuição de conteúdo digital, um punhado de grandes grupos econômicos controla parcelas de mercado que tornam virtualmente impossível para o

consumidor exercer sua liberdade de escolha de forma significativa. Para o consumidor idoso, essa realidade mostra-se ainda mais gravosa, especialmente diante da crescente digitalização das relações de consumo e da substituição de canais presenciais por ambientes exclusivamente eletrônicos, circunstância que amplia os riscos de indução, erro, manipulação e contratação irrefletida.

A complexidade das interfaces digitais, a velocidade com que as informações são disponibilizadas, a utilização de técnicas de arquitetura da escolha e a frequente ausência de suporte humano adequado podem comprometer a formação de um consentimento genuinamente esclarecido, potencializando a incidência de práticas abusivas. A dificuldade de compreensão dos mecanismos tecnológicos envolvidos não decorre de incapacidade individual, mas da própria estrutura dos mercados digitais contemporâneos, desenvolvidos para maximizar eficiência econômica e expansão contratual, nem sempre observando as limitações concretas de determinados grupos de consumidores.

O contrato de adesão corporifica, na esfera obrigacional, essa assimetria fática. A expressão *take it or leave it*, tantas vezes utilizada na literatura jurídica anglófona para descrever a dinâmica dos contratos *standard*, captura com precisão o que acontece, em que não há negociação, não há possibilidade de alterar cláusulas, não há espaço para a expressão da vontade individual além da adesão *en bloc* ou da recusa global, que, na prática, significa a exclusão do acesso a serviços essenciais.

Quando essa lógica é transportada para o ambiente digital e direcionada a consumidores hipervulneráveis, especialmente os idosos, as limitações dos mecanismos protetivos atualmente existentes tornam-se ainda mais evidentes. A experiência demonstra que a posterior invalidação do contrato, a responsabilização do fornecedor ou a reparação dos danos nem sempre são capazes de restaurar integralmente a situação jurídica e patrimonial anteriormente existente. Em muitos casos, os prejuízos financeiros, emocionais e existenciais produzidos pela contratação inadequada mostram-se de difícil ou impossível recomposição.

Por essa razão, a insuficiência das garantias corretivas já previstas pelo ordenamento reforça a necessidade de deslocamento do eixo protetivo para uma lógica de prevenção. A implementação de deveres informacionais reforçados, mecanismos de confirmação qualificada da manifestação de vontade, períodos ampliados de reflexão, barreiras procedimentais para determinadas contratações e outras medidas restritivas compatíveis com a condição de hipervulnerabilidade do consumidor idoso constitui instrumento destinado não a restringir direitos, mas a assegurar que a liberdade contratual seja efetivamente exercida de maneira consciente, informada e compatível com a dignidade da pessoa humana.

3.3 A hipervulnerabilidade algorítmica: o devido processo legal como escudo

A hipervulnerabilidade, conforme estabelecido anteriormente, designa a condição de consumidores que, além de se encontrarem na posição estruturalmente desvantajosa que caracteriza toda relação de consumo, portam fatores adicionais, etários, físicos, psíquicos, socioeconômicos ou situacionais, que amplificam sua exposição ao risco.

Assim, idosos, crianças, portadores de deficiência e pessoas em estado de vulnerabilidade econômica aguda compõem, na tipologia clássica, as categorias mais reconhecidas de consumidores hipervulneráveis[110].

O presente item propõe um salto conceitual necessário: a formulação da hipervulnerabilidade algorítmica como nova categoria dogmática autônoma, pois o pressuposto central é que determinados consumidores tornam-se hipervulneráveis em grau qualificado quando submetidos a relações de consumo mediadas por algoritmos opacos, não apenas porque a seus fatores de hipervulnerabilidade clássica se somem os riscos genéricos do ambiente digital, mas porque a assimetria algorítmica produz um efeito específico e distinto: a erosão da agência decisória do sujeito, a capacidade de compreender sua situação, avaliar alternativas e fazer escolhas que reflitam genuinamente suas preferências e seus interesses.

No contexto da modernidade líquida, conceito cunhado por Zygmunt Bauman para descrever a fluidez, a instabilidade e a dissolução das referências sólidas que caracterizam a contemporaneidade, a inteligência artificial intensifica a hipervulnerabilidade do consumidor devido à opacidade dos algoritmos e à falta de autonomia nas escolhas digitais[111-112].

O tratamento automatizado de dados e a onipresença digital criam formas de submissão que desafiam os princípios jurídicos tradicionais e exigem atualizações nos mecanismos de proteção.

Na modernidade líquida, os vínculos que o sujeito estabelece com as plataformas digitais não são voluntários no sentido pleno do termo: são relações de dependência estrutural que o ordenamento jurídico não pode ignorar sob pena de cumplicidade com a exploração que delas decorre.

---

[110] MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

[111] BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

[112] CHAVES, Fernanda Silveira. A hipervulnerabilidade do consumidor diante da inteligência artificial no contexto da modernidade líquida. **Revista Aracê**, São José dos Pinhais, v. 7, n. 4, p. 17830-17841, 11 abr. 2025.

A formulação dogmática da hipervulnerabilidade algorítmica encontra em Shoshana Zuboff seu pilar teórico, visto que ele identifica três imperativos estruturais que governam o capitalismo de vigilância e que, articulados, constituem a especificidade da assimetria algorítmica contemporânea: o imperativo da extração (compulsão de capturar continuamente novos fluxos de dados sobre a experiência humana, em quantidades cada vez maiores e em domínios cada vez mais íntimos); o imperativo da predição (necessidade de transformar esses dados em modelos comportamentais cada vez mais precisos, capazes de antecipar, e, no limite, fabricar, escolhas futuras); e o imperativo da modificação (uso desses modelos para influenciar comportamentos no mundo real, por meio de *nudges*, recomendações personalizadas e arquiteturas de escolha calibradas)[113].

Esses três imperativos articulam-se, no consumidor hipervulnerável, em uma forma específica de sujeição que pode ser denominada hipervulnerabilidade extrativa: O idoso que utiliza serviços digitais não é apenas tecnicamente leigo (Pasquale) e epistemicamente desautorizado (Fricker); é, de modo mais fundamental, um insumo permanente do imperativo extrativo do capitalismo de vigilância.

Cada interação sua é matéria-prima; cada decisão sua é simultaneamente *input* para futuras predições e *output* de predições anteriores, assim, a autonomia da vontade, fundamento clássico do direito contratual, é progressivamente substituída pelo *nudge* algorítmico, empurrão sutil cuja eficácia depende precisamente do fato de que o sujeito não percebe estar sendo empurrado.

Na visão de Zuboff, portanto, a hipervulnerabilidade algorítmica não é apenas uma exposição quantitativa a riscos digitais; é uma transformação qualitativa da relação entre sujeito e mercado, o consumidor hipervulnerável algorítmico não está apenas em uma posição contratual desfavorável; está em uma condição existencial em que sua experiência humana foi convertida em ativo econômico do qual ele próprio não tem propriedade nem controle[114].

O conceito de cegueira algorítmica que propomos encontra paralelo dogmático precioso na jurisprudência fundacional do STJ sobre hipervulnerabilidade. No REsp n.º 586.316/MG, relatado pelo Ministro Herman Benjamin, a Segunda Turma reconheceu a hipervulnerabilidade de consumidora portadora de deficiência visual e impôs ao fornecedor deveres reforçados de informação acessível[115].

---

[113] ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism**: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. Nova York: PublicAffairs, 2019.

[114] ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism**: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. Nova York: PublicAffairs, 2019.

[115] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n.º 586.316/MG**. Relator: Ministro Herman Benjamin. Segunda Turma, julgado em 17 abr. 2007. DJe, 19 mar. 2009.

O raciocínio do acórdão foi lapidar se o sistema informativo padrão pressupõe um consumidor que vê, esse sistema é, para o consumidor cego, estruturalmente inacessível, e o fornecedor tem o dever de adaptar seus canais de informação à necessidade específica do destinatário.

Assim como o consumidor portador de deficiência visual não pode, pela natureza de sua condição, acessar as informações disponibilizadas em formato visual padrão, o consumidor idoso, e, em graus variáveis, qualquer consumidor, não pode, pela natureza das arquiteturas algorítmicas contemporâneas, acessar as regras do jogo que governam a relação de consumo digital: os critérios que determinam seu score de crédito, os parâmetros que definem o preço que lhe é cobrado ou os fatores que orientam as recomendações que recebe. A situação revela uma limitação estrutural de acesso ao conhecimento que condiciona a própria tomada de decisão contratual[116]. No caso do consumidor idoso, essa barreira tende a ser potencializada por fatores relacionados à exclusão digital, à menor familiaridade com tecnologias emergentes e à crescente complexidade dos ambientes eletrônicos de contratação.

A assimetria informacional já não é apenas entre o fornecedor que sabe mais sobre seu produto e o consumidor que sabe menos; é entre o algoritmo que sabe tudo sobre o consumidor e o consumidor que não sabe nada sobre o algoritmo[117]. Trata-se de uma assimetria qualitativamente distinta das formas clássicas de desigualdade informacional. Enquanto o paradigma tradicional envolvia a ocultação ou insuficiência de informações sobre o produto ou serviço ofertado, o cenário contemporâneo é caracterizado pela opacidade dos próprios mecanismos decisórios que moldam a experiência de consumo. O consumidor desconhece não apenas as características do produto, mas também os processos invisíveis que influenciam suas escolhas, direcionam seu comportamento e condicionam as ofertas que lhe são apresentadas.

A análise dogmática da hipervulnerabilidade algorítmica ganha contornos concretos quando se examinam casos paradigmáticos de discriminação algorítmica documentados na literatura nacional e internacional[118]. Tais experiências demonstram que a vulnerabilidade decorrente da utilização de sistemas automatizados não constitui hipótese meramente teórica ou especulativa, mas realidade empiricamente verificável. Revelam, ainda, que os

[116] IMBIRIBA, Lucas; HOMCI, Janaina. A análise do utilitarismo e do hedonismo na renúncia ao direito à privacidade na internet ante a caracterização da vulnerabilidade algorítmica do consumidor. **Revista Jurídica Cesumar**, Maringá, v. 24, n. 1, p. 251-264, jan./abr. 2024.

[117] MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 28, n. 125, p. 17-62, set./out. 2019. p. 24.

[118] VERBICARO, Dennis; MARANHÃO, Ney; CALANDRINI, Jorge. O impacto do capitalismo de plataforma no agravamento da vulnerabilidade algorítmica do consumidor e do trabalhador. **Revista de Direito do Trabalho e Seguridade Social**, São Paulo, v. 48, n. 223, p. 277-305, maio/jun. 2022.

instrumentos protetivos tradicionalmente disponíveis nem sempre se mostram suficientes para impedir a produção dos danos, sobretudo porque a identificação da prática abusiva frequentemente ocorre apenas após a concretização de seus efeitos. Essa constatação é particularmente relevante para a população idosa, que muitas vezes sequer possui condições técnicas para perceber que está sendo submetida a tratamentos diferenciados ou decisões automatizadas potencialmente discriminatórias.

Um primeiro caso emblemático é o da precificação dinâmica por geolocalização, prática consistente em alterar o preço apresentado a um consumidor com base em seu endereço de IP, em sua localização geográfica em tempo real ou em *proxies* geográficos correlacionados a poder aquisitivo presumido[119]. A relevância desse exemplo não reside apenas na possibilidade de discriminação econômica entre consumidores situados em regiões distintas, mas também na demonstração de que os mecanismos tradicionais de proteção da vontade contratual mostram-se insuficientes diante de tecnologias capazes de individualizar ofertas sem que o destinatário tenha conhecimento dos critérios utilizados.

Para Verbicaro e Nóvoa[120], se mesmo as garantias informacionais atualmente previstas pelo ordenamento encontram dificuldades para assegurar transparência efetiva em ambientes digitais altamente complexos, torna-se ainda mais evidente a necessidade de adoção de medidas preventivas voltadas à proteção dos consumidores idosos.

A tutela posterior, embora indispensável, revela-se frequentemente incapaz de neutralizar integralmente os prejuízos decorrentes da contratação realizada em contexto de opacidade algorítmica. Por essa razão, a construção de deveres reforçados de transparência, mecanismos de explicabilidade dos sistemas automatizados, controles prévios sobre práticas de personalização e salvaguardas específicas destinadas aos consumidores idosos apresenta-se como exigência decorrente do próprio princípio da proteção do consumidor. Não se trata de restringir a inovação tecnológica ou a atividade econômica, mas de reconhecer que a efetividade dos direitos fundamentais nas relações de consumo digitais depende da adoção de instrumentos preventivos capazes de compensar desigualdades que os mecanismos corretivos, isoladamente considerados, não conseguem superar de forma satisfatória.

Pesquisas conduzidas pela *Northeastern University* e replicadas, em escala menor, por instituições brasileiras, demonstraram empiricamente que plataformas de comércio eletrônico,

---

[119] VERBICARO, Dennis; VIEIRA, Janaína. A Nova Dimensão da Proteção do Consumidor Digital Diante do Acesso a Dados Pessoais no Ciberespaço. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 134, p. 195 –226, mar –abr. 2021. p. 10.

[120] VERBICARO, Dennis; NÓVOA, Natasha Siqueira Mendes de. O falso empoderamento do consumidor no sistema de avaliação de plataformas digitais: um estudo da inteligência artificial sob a perspectiva da vulnerabilidade algorítmica. **Revista Jurídica da FA7**, Fortaleza, v. 20, n. 1, p. 123-145, 2023. p. 132-133.

agências de viagens online e serviços de transporte por aplicativo praticam, sistematicamente, preços diferentes para o mesmo produto ou serviço, em função de variáveis geográficas correlacionadas a características socioeconômicas dos consumidores[121].

No Brasil, essa prática foi objeto de questionamento pelo Ministério Público e pela SENACON em diversas ocasiões, a Decisão da Diretoria Colegiada da SENACON sobre o caso Decolar.com, por exemplo, considerou abusiva a prática de cobrar preços diferentes para o mesmo serviço de hotelaria com base na localização do consumidor, classificando-a como discriminação injustificada e violação ao art. 6.º, II, do CDC (igualdade nas contratações).

A análise dogmática do caso revela três dimensões da hipervulnerabilidade algorítmica em ação: (I) a opacidade, o consumidor não sabe que está pagando preço diferente do oferecido a outros; (II) a assimetria informacional, o algoritmo conhece dados sobre o consumidor que este desconhece estarem sendo utilizados; e (III) a ausência de explicabilidade, mesmo após a denúncia, é juridicamente difícil reconstituir os critérios algorítmicos exatos que produziram a discriminação.

Insta mencionar que, o dano informacional difuso, que afeta simultaneamente milhões de pessoas em proporções variáveis e em momentos imprevisíveis (porque os dados vazados continuam circulando em mercados negros e podem ser utilizados a qualquer tempo para fraudes, golpes de engenharia social ou discriminação algorítmica), não cabe na lógica processual da reparação individual concentrada em um único evento e em um único autor.

Demanda, ao contrário, instrumentos específicos: ações civis públicas movidas por entes legitimados (Ministério Público, Defensorias, associações), atuação preventiva e sancionatória da ANPD com aplicação de multas significativas, e construção de fundos de reparação coletiva geridos institucionalmente, à semelhança do modelo norte-americano dos *class action settlements*.

A análise conjunta dos casos de precificação dinâmica e vazamentos massivos revela, com nitidez, o eixo da proposta normativa que se desenvolve neste trabalho: a tutela do consumidor hipervulnerável algorítmico não pode depender exclusivamente da iniciativa individual deste, porque, por definição, ele não dispõe das condições técnicas, informacionais e financeiras para tomar essa iniciativa. A proteção efetiva exige um sistema integrado de tutela coletiva, vigilância regulatória ex ante e sanções administrativas ex post articulado entre ANPD, SENACON, Banco Central, PROCONs e Ministério Público, com explícito

[121] HANNAK, Aniko et al. Measuring Price Discrimination and Steering on E-commerce Web Sites. In: **PROCEEDINGS OF THE 2014 CONFERENCE ON INTERNET MEASUREMENT (IMC '14)**. New York: ACM, 2014. p. 305-318. Disponível em: https://dl.acm.org/doi/10.1145/2663716.2663744. Acesso em: 30 abr. 2026.

reconhecimento da hipervulnerabilidade do idoso como categoria que demanda intensificação dos padrões protetivos.

Aplicada ao Direito do Consumidor, a dicotomia de Galanter explica por que a judicialização individual das relações de consumo, ainda que formalmente acessível por via dos Juizados Especiais e da gratuidade de justiça, é estruturalmente insuficiente: o consumidor hipervulnerável é o *one-shotter* por excelência, confronta, em geral apenas uma vez na vida, um *repeat player* que litiga centenas ou milhares de causas idênticas por mês. A paridade de armas formal não equivale, jamais, à paridade material. A consequência normativa que se extrai desse diagnóstico é decisiva: a ação civil pública não é uma alternativa entre outras à tutela individual; é, em casos de hipervulnerabilidade algorítmica, um imperativo de paridade processual, sem o qual a proteção formal do CDC e da LGPD permanece inscrita apenas na letra da lei.

No campo das vulnerabilidades processuais, estudos produzidos no âmbito do *Harvard Negotiation and Mediation Clinical Program* demonstraram que consumidores em posição de hipervulnerabilidade sofrem desvantagens sistemáticas não apenas no processo judicial formal, mas em todas as formas de resolução de disputas[122].

O pressuposto teórico desses estudos é que o desequilíbrio de recursos, econômicos, informacionais e cognitivos, entre as partes de um conflito se reproduz e se amplifica no processo de resolução, a menos que o sistema disponha de mecanismos específicos para compensar esse desequilíbrio.

Essa constatação tem consequências normativas diretas para o desenho dos mecanismos de tutela do consumidor hipervulnerável algorítmico. Não basta que o ordenamento lhe atribua direitos substantivos, como o direito à explicação de decisões automatizadas, previsto no art. 20 da LGPD, ou o direito à revisão contratual do CDC. Se o exercício desses direitos pressupõe que o consumidor compreenda o funcionamento do sistema algorítmico que o afetou, produza prova técnica e suporte os custos de um litígio contra uma grande corporação, os direitos substantivos tornam-se letra morta: existem no papel, mas são inacessíveis na prática.

Consoante Bastos[123], a teoria do devido processo legal em sua dupla dimensão substantiva e adjetiva, oferece o marco teórico mais adequado para a construção de um sistema de tutela do consumidor hipervulnerável algorítmico. Na tradição constitucional

[122] **HARVARD LAW SCHOOL**. **Harvard Negotiation and Mediation Clinical Program (HNMCP)**. Cambridge: Harvard University, 2026. Disponível em: https://hnmcp.law.harvard.edu/. Acesso em: 30 abr. 2026.

[123] BASTOS, Fabrine Felix Fossi. **Direito fundamental ao acesso à justiça, hipervulnerabilidade do consumidor e autocomposição de litígios em plataformas on-line**. 2024. 293 f. Tese (Doutorado em Direito) – Escola de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2024. p. 36-38.

brasileira, que recepcionou o due process norte-americano por via do art. 5.º, inciso LIV, da Constituição Federal de 1988, o devido processo legal substantivo exige que as normas e decisões que afetam direitos fundamentais sejam razoáveis, proporcionais e não arbitrárias. O devido processo legal adjetivo, por sua vez, garante o contraditório, a ampla defesa e o acesso a meios efetivos de contestação.

Por explicabilidade, Hildebrandt[124] entende a obrigação de o operador do sistema algorítmico fornecer ao sujeito afetado uma explicação inteligível, não meramente formal, dos critérios e dos dados que conduziram à decisão. Não basta dizer *o algoritmo decidiu*; é necessário expor, em linguagem acessível, quais foram os fatores determinantes, qual o peso atribuído a cada um, e qual a margem de incerteza envolvida. Por contestabilidade, entende a garantia de que o sujeito afetado disponha de canal efetivo para questionar a decisão e apresentar argumentos contrários, canal que não pode ser meramente formal (um e-mail no vácuo), mas substantivo (com prazo razoável de análise, fundamentação da resposta, possibilidade de recurso).

Por auditabilidade, o autor[125] designa a exigência de que o sistema algorítmico seja tecnicamente passível de auditoria por terceiros independentes, o que pressupõe documentação adequada do código, dos dados de treinamento e das decisões de design. Essa auditabilidade não precisa ser pública (preservando-se interesses legítimos de propriedade intelectual e segurança), mas deve estar disponível a autoridades regulatórias e, em sede contenciosa, a peritos judiciais. Por revisão humana significativa, designa a exigência de que toda decisão automatizada que produza efeitos jurídicos relevantes possa ser submetida à revisão por um ser humano com autoridade e competência efetivas para alterá-la, não apenas por um operador subalterno cujo papel se limite a confirmar o que o algoritmo decidiu.

Esses quatro requisitos, explicabilidade, contestabilidade, auditabilidade e revisão humana significativa, convergem com as exigências do GDPR (art. 22) e do Artificial *Intelligence Act europeu* (Regulamento UE 2024/1689) e fornecem o ferramental dogmático necessário para a interpretação atualizada do art. 20 da LGPD brasileira[126]. A proposta que se formula é, portanto, a de que a interpretação do art. 20 da LGPD seja realizada à luz dessa moldura hildebrandtiana, ampliando o *direito à revisão de decisões automatizadas* para que

---

[124] HILDEBRANDT, Mireille. **Law for computer scientists and other folk**. Oxford: Oxford University Press, 2020. p. 291.
[125] HILDEBRANDT, Mireille. **Law for computer scientists and other folk**. Oxford: Oxford University Press, 2020. p. 292-293.
[126] MORATO, Otávio; NUNES, Dierle José Coelho; TAVARES, Viviane Ramone. Direito à explicação no cenário algorítmico: fundamentos e esboço de agenda para uma governança ética da IA. **InterAção**, Santa Maria, v. 17, n. 1, e95074, p. 1-25, mar. 2026. p. 3-4.

ele incorpore, sob pena de ineficácia normativa, todos os quatro requisitos do devido processo algorítmico.

Aplicando essas garantias ao contexto das decisões algorítmicas, chegamos ao conceito de devido processo algorítmico, um conjunto de exigências normativas que o sistema jurídico deve impor aos fornecedores que utilizam inteligência artificial em suas relações com consumidores. Do ponto de vista substantivo, as decisões automatizadas devem ser tomadas com base em critérios razoáveis, não discriminatórios e verificáveis, apontam Nunes e Morato de Andrade[127]. Do ponto de vista adjetivo, o consumidor afetado deve ter acesso a (I) uma explicação inteligível da decisão; (II) um mecanismo efetivo de contestação perante um ser humano com autoridade para revisá-la; e (III) instrumentos processuais adequados para fazer valer seus direitos em caso de litígio[128].

A configuração do devido processo algorítmico no direito brasileiro encontra-se hoje em momento de inflexão regulatória, marcado pela tramitação do Projeto de Lei n.º 2.338/2023, em curso no Congresso Nacional, que pretende instituir um marco regulatório nacional para sistemas de inteligência artificial. Uma análise comparativa entre o PL 2.338/2023 e o Artificial *Intelligence Act europeu* (Regulamento UE 2024/1689), aprovado em 2024, é hoje incontornável para a compreensão do desenho institucional adequado à proteção do consumidor hipervulnerável algorítmico no Brasil.

Conclui-se, neste capítulo, que a hipervulnerabilidade algorítmica não é apenas uma categoria doutrinária de interesse acadêmico, mas um imperativo normativo de primeira ordem: a resposta que um Estado Democrático de Direito, comprometido com a dignidade da pessoa humana e com a proteção efetiva dos mais vulneráveis, é chamado a oferecer à economia digital e à inteligência artificial quando estas, ao invés de instrumentos de emancipação e bem-estar, convertem-se em mecanismos sofisticados de dominação e exploração.

4 A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso constitui categoria jurídica indispensável à compreensão das relações de consumo contemporâneas, especialmente diante da

[127] NUNES, Dierle José Coelho; MORATO DE ANDRADE, Otávio. O uso da inteligência artificial explicável enquanto ferramenta para compreender decisões automatizadas: possível caminho para aumentar a legitimidade e confiabilidade dos modelos algorítmicos? **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, Santa Maria, v. 18, n. 1, p. 1-27, 2023. p. 6-7.

[128] NUNES, Dierle José Coelho; ANDRADE, Otávio Morato de. A explicabilidade da inteligência artificial e o devido processo tecnológico. **Consultor Jurídico (ConJur)**, São Paulo, 07 jul. 2021.

intensificação dos processos de digitalização, automação e plataformização das práticas negociais. Embora o Código de Defesa do Consumidor reconheça a vulnerabilidade como característica geral de todo consumidor, a condição da pessoa idosa revela circunstâncias específicas que podem agravar sua exposição a riscos econômicos, técnicos, informacionais e tecnológicos, exigindo uma tutela diferenciada e materialmente adequada.

No ambiente digital, essa vulnerabilidade qualificada assume contornos ainda mais complexos, pois a contratação eletrônica frequentemente se desenvolve por meio de interfaces opacas, fluxos automatizados, linguagem técnica, excesso informacional e mecanismos de indução comportamental. Tais elementos podem comprometer a compreensão efetiva do conteúdo contratual e a formação de um consentimento livre, consciente e informado. Nesse contexto, práticas como *dark patterns*, fraudes eletrônicas, *phishing*, assédio comercial remoto, contratação simplificada de crédito e uso indevido de dados pessoais revelam novas formas de exploração da fragilidade do consumidor idoso.

A análise da hipervulnerabilidade do consumidor idoso também demanda a consideração do envelhecimento populacional como fenômeno social, jurídico e institucional. O aumento da presença de pessoas idosas no mercado de consumo, somado às desigualdades digitais e à insuficiência de políticas públicas de letramento tecnológico, impõe a necessidade de releitura dos instrumentos tradicionais de proteção. A inclusão digital, nesse sentido, deixa de representar mero acesso a dispositivos e redes, passando a constituir condição para o exercício da autonomia, da cidadania, da liberdade decisória e da dignidade da pessoa idosa.

Desse modo, o presente capítulo examina a hipervulnerabilidade do consumidor idoso a partir de três eixos complementares, sendo suas especificidades no ambiente digital, os riscos tecnológicos e informacionais inerentes às contratações eletrônicas e o olhar social e internacional conferido à proteção da pessoa idosa. A abordagem proposta parte da premissa de que a tutela consumerista deve ser interpretada em diálogo com a Constituição Federal, o Estatuto do Idoso, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei nº 14.181/2021 e os parâmetros da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, de modo a assegurar proteção qualificada, autonomia substancial e equilíbrio material nas relações de consumo.

4.1 Especificidades da hipervulnerabilidade do consumidor idoso no ambiente digital

A delimitação jurídica da pessoa idosa no ordenamento brasileiro, fixada no art. 1º da Lei nº 10.741/2003, não se restringe a um critério cronológico, mas inaugura um regime

protetivo voltado à contenção de riscos que incidem de forma mais intensa sobre esse grupo. Tal diretriz é reforçada pelo art. 230 da Constituição Federal, ao estabelecer um dever compartilhado de proteção entre família, sociedade e Estado, orientado à preservação da dignidade, da autonomia e da inserção social da pessoa idosa.

Ocorre que, na contemporaneidade essa moldura normativa passa a ser tensionada por novas formas de exposição decorrentes da digitalização das relações sociais e econômicas, que introduzem riscos de natureza tecnológica e informacional não contemplados originariamente pelos modelos tradicionais de proteção, expõe Silva[129].

No âmbito das relações de consumo mediadas por plataformas digitais, a condição do idoso revela um agravamento qualitativo da vulnerabilidade, justificando sua qualificação como hipervulnerável, conforme Bobban[130]. Essa intensificação não se funda em presunção abstrata, mas na constatação de que a inserção em ambientes digitais exige competências específicas relacionadas ao letramento tecnológico e à capacidade de processamento de fluxos informacionais complexos.

Segundo Moreira[131], a assimetria informacional, já reconhecida como elemento estruturante das relações de consumo, assume contornos mais acentuados quando associada a interfaces digitais opacas, termos contratuais extensos e dinâmicas de contratação automatizadas. Nesse quadro, limitações funcionais eventualmente presentes, como redução da acuidade cognitiva ou dificuldade de familiarização com novas tecnologias, operam em conjunto com fatores externos, ampliando a exposição a práticas negociais potencialmente lesivas, tais como fraudes eletrônicas, engenharia social e manipulação por design persuasivo.

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso, por conseguinte, deve ser assimilada à luz de um ambiente informacional caracterizado pela velocidade, pela fragmentação e pela opacidade dos fluxos de dados, expõe Emerim[132]. A dificuldade de compreensão de políticas de privacidade, a baixa previsibilidade dos efeitos decorrentes do compartilhamento de dados pessoais e a dependência de intermediários tecnológicos configuram elementos que restringem a autonomia decisória desse sujeito. Ademais, a constante atualização de sistemas,

---

[129] SILVA, Ramon Isaac Saldanha de Azevedo e. **Desafios à proteção do consumidor emergentes do consumo digital**: um estudo sobre práticas abusivas à luz dos dados fornecidos pelo consumidor.gov. 2023. 177 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2023. p. 20-23.

[130] BOBAN, Marija. **New digital consumer trends and consumer protection rights**: challenges of Croatia and EU in information economy. In: International Scientific Conference Economic and Social Development. Praga: University North, Croatia, 2017. p. 493-500.

[131] MOREIRA, Tatiana Artioli. **O comércio eletrônico e a proteção do consumidor no Direito brasileiro**. 2016. 215 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016. p. 170-171.

[132] EMERIM, Camila Candido. Contratos eletrônicos e de consumo: panorama doutrinário, legislativo e jurisprudencial atual. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 23, n. 91, p. 367-393, jan./ fev. 2014. p 388.

aplicativos e modalidades contratuais impõe barreiras adicionais à adaptação, aprofundando o descompasso entre as exigências do mercado digital e as condições reais de participação do idoso.

Frente essa situação, a interpretação e aplicação das normas consumeristas demandam uma releitura orientada por critérios que levem em conta os riscos tecnológicos e informacionais como fatores de ampliação da vulnerabilidade.

Para Ribeiro[133], a hipervulnerabilidade, nesse sentido, não apenas reforça o princípio da proteção do consumidor, mas também exige a adoção de mecanismos jurídicos capazes de assegurar transparência efetiva, acessibilidade informacional e segurança nas contratações eletrônicas. Trata-se de reconhecer que a proteção do consumidor idoso, no ambiente digital, pressupõe não apenas a contenção de práticas abusivas tradicionais, mas também a mitigação de riscos estruturais inerentes à arquitetura tecnológica das relações de consumo contemporâneas.

Sobreleva-se ainda, que a construção teórica da hipervulnerabilidade do consumidor idoso insere-se no movimento de densificação normativa da cláusula geral de proteção à dignidade da pessoa humana, prevista na Constituição Federal, a qual irradia efeitos sobre as relações privadas, impondo a consideração de interesses que transcendem a dimensão estritamente patrimonial. À vista disso, para Schötz[134], a tutela diferenciada do idoso nas relações de consumo não decorre apenas de uma opção legislativa infraconstitucional, mas de um mandamento constitucional que reconhece a necessidade de proteção qualificada a determinados grupos, em razão de suas condições específicas.

Nesse sentido, a tutela jurídica diferenciada destinada ao consumidor idoso encontra respaldo na própria estrutura axiológica da Constituição Federal, especialmente na compreensão contemporânea do princípio da igualdade. A isonomia, em sua acepção substancial, não impõe tratamento uniforme a todos os indivíduos independentemente das circunstâncias que os cercam, mas exige que as diferenças juridicamente relevantes sejam consideradas pelo intérprete e pelo legislador.

Nessa conjuntura, Mello[135] demonstra que a legitimidade das diferenciações normativas depende da existência de critérios objetivos aptos a justificar o tratamento distinto,

---

[133] RIBEIRO, Ana Cecília Rosário. **Mútuo bancário e vulnerabilidade do consumidor idoso analfabeto**. 2016. 236 f. Tese (Doutorado em Direito Civil) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016. p. 21-22.

[134] SCHÖTZ, Gustavo J. El favor debilis como principio general del Derecho Internacional Privado: su particular aplicación a las relaciones de consumo transfronterizas. **Ars Iuris Salmanticensis Estudios, Salamanca**, v. 1, dez. 2013. p. 127.

[135] MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **O conteúdo jurídico do princípio da igualdade**. 4. ed. Salvador: JusPodivm; São Paulo: Malheiros, 2021.

da vinculação racional entre o fator de diferenciação e as consequências jurídicas dele decorrentes, bem como da conformidade desse regime jurídico com os valores constitucionalmente protegidos. A desigualdade de tratamento somente se revela incompatível com a ordem constitucional quando fundada em elementos arbitrários ou destituídos de pertinência jurídica. Diversamente, quando orientada à superação de situações concretas de desvantagem, a diferenciação converte-se em instrumento de realização da própria igualdade, permitindo que o Direito responda adequadamente às assimetrias presentes no tecido social.

Sob a perspectiva do autor[136], a proteção especial conferida a determinados grupos não decorre de privilégios incompatíveis com o Estado Democrático de Direito, mas da necessidade de assegurar condições materiais para o exercício efetivo dos direitos fundamentais. A Constituição não autoriza a criação de distinções direcionadas a indivíduos isoladamente considerados, mas admite a instituição de regimes protetivos destinados a categorias objetivamente identificáveis que compartilham fatores comuns de vulnerabilidade.

É precisamente nesse cenário que se inserem o consumidor e a pessoa idosa, ambos reconhecidos pelo sistema jurídico como destinatários de proteção reforçada. Quando essas duas condições convergem em uma mesma relação jurídica, especialmente no ambiente digital, marcado por elevada complexidade tecnológica e intensa assimetria informacional, emerge uma situação de vulnerabilidade qualificada que ultrapassa os contornos ordinários da proteção consumerista. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso, portanto, não representa mitigação indevida da igualdade, mas expressão concreta de sua dimensão material, na medida em que busca restabelecer níveis mínimos de equilíbrio, autonomia e autodeterminação em contextos nos quais a liberdade de escolha pode ser significativamente comprometida por fatores estruturais de fragilização.

A noção de hipervulnerabilidade, sob essa ótica, representa um desdobramento da vulnerabilidade geral presumida no art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, mas não se confunde com ela. Enquanto esta última opera como presunção abstrata aplicável a todos os consumidores, aquela exige uma análise contextualizada das circunstâncias concretas que envolvem o sujeito idoso na relação jurídica. A incidência desse regime protetivo pressupõe a identificação de fatores que ampliem sua exposição a riscos, de modo que a aplicação das normas consumeristas se dê de forma calibrada às condições efetivas do contratante, evitando soluções padronizadas dissociadas da realidade fática.

Sob essa perspectiva, a hipervulnerabilidade atua como critério de interpretação e

---

[136] MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **O conteúdo jurídico do princípio da igualdade**. 4. ed. Salvador: JusPodivm; São Paulo: Malheiros, 2021.

aplicação do direito, orientando a construção de respostas jurídicas que considerem as particularidades do consumidor idoso[137]. Essa abordagem reforça a centralidade da dignidade da pessoa humana como fundamento das relações jurídicas, na medida em que busca assegurar que a participação do idoso no mercado de consumo se dê em condições compatíveis com sua integridade física, psíquica e moral, conforme também reconhecido no Estatuto do Idoso.

Embora o ordenamento jurídico brasileiro disponha de um sistema normativo voltado à proteção reforçada da pessoa idosa, a existência formal dessas garantias não assegura, por si só, sua efetiva concretização. Diversas prerrogativas previstas na Constituição Federal, no Estatuto da Pessoa Idosa e na legislação processual enfrentam obstáculos relacionados à sua implementação prática. Exemplo emblemático reside na prioridade de tramitação processual assegurada aos idosos, aponta Costa[138], instituto concebido para conferir maior celeridade à tutela jurisdicional de sujeitos cuja condição etária torna o fator tempo especialmente relevante.

Não obstante a expressa previsão normativa, Mello[139] reafirma que a realidade forense demonstra que inúmeros processos permanecem submetidos a longos períodos de tramitação, reduzindo a efetividade da proteção pretendida pelo legislador. Tal circunstância evidencia que a mera previsão abstrata de direitos e garantias não é suficiente para neutralizar situações concretas de vulnerabilidade agravada. No contexto das relações de consumo digitais, essa constatação assume especial relevância, pois os riscos tecnológicos e informacionais se desenvolvem em velocidade significativamente superior à capacidade de resposta dos mecanismos protetivos tradicionais, reforçando a necessidade de instrumentos preventivos e de tutela qualificada voltados à proteção do consumidor idoso.

Em concordância com Hermann[140], a análise da vulnerabilidade do consumidor idoso pode ser compreendida a partir de duas dimensões complementares. A primeira refere-se a limitações de ordem funcional, que podem envolver a redução de capacidades cognitivas ou sensoriais, repercutindo na aptidão para compreender informações complexas ou identificar práticas negociais potencialmente lesivas. Nessa hipótese, a exploração dessas condições por

---

[137] GODINHO, Robson Renault. **A proteção processual dos direitos dos idosos**: Ministério Público, tutela de direitos individuais e coletivos e acesso à justiça. 2.ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2014. p. 24.

[138] COSTA, Daniel F. O. A pessoa idosa e o direito à celeridade processual: vinculação dos tribunais de contas ao supraprincípio da dignidade da pessoa humana. **Revista Controle**, Fortaleza, v. 8, n. 1, p. 345-356, set. 2010. p. 347.

[139] MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Conteúdo jurídico do princípio da igualdade**. São Paulo: Malheiros, 1993. p. 18-20.

[140] HERRMANN, Maria Emiliana Carvalho. **A Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos das Pessoas Idosas e sua importância para o Direito brasileiro**. 2020. 204 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2020. p. 112.

meio de estratégias comerciais direcionadas configura violação a padrões jurídicos de conduta, podendo caracterizar práticas abusivas, especialmente quando se verifica a indução do consumidor a decisões que não refletem um consentimento esclarecido.

Para a autora[141], a segunda dimensão relaciona-se à posição de dependência em relação a determinados bens e serviços, cuja fruição se apresenta como necessária à manutenção de condições básicas de vida e saúde. Essa circunstância acentua os efeitos de eventuais falhas na prestação contratual, na medida em que o inadimplemento do fornecedor pode gerar consequências mais gravosas do que aquelas observadas em relações de consumo ordinárias. Situações envolvendo serviços essenciais, como assistência à saúde, evidenciam de forma paradigmática esse agravamento, justificando a adoção de um regime de tutela mais rigoroso.

Dessa forma, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso não se reduz a uma categoria abstrata, mas constitui um instrumento analítico que permite a adequação da proteção jurídica às especificidades concretas da relação de consumo, em consonância com os fundamentos constitucionais que orientam a tutela da pessoa humana no ordenamento jurídico brasileiro. A intensificação das preocupações normativas voltadas à proteção do consumidor idoso acompanha o processo de envelhecimento populacional em escala global, circunstância que tem impulsionado a formulação de diretrizes internacionais específicas.

O Plano de Ação Internacional de Viena sobre Envelhecimento[142], aprovado em 1982, já reconhecia a necessidade de tutela diferenciada desse grupo nas relações de consumo, orientação posteriormente reafirmada pela Segunda Assembleia Mundial sobre Envelhecimento, realizada em Madrid, cujo plano de ação enfatiza a prevenção de práticas fraudulentas e a criação de mecanismos regulatórios aptos a conter abusos. No panorama contemporâneo, contudo, tais diretrizes passam a incidir sobre um ambiente marcado pela digitalização das relações contratuais, no qual emergem riscos tecnológicos e informacionais que ampliam, de forma significativa, a exposição do consumidor idoso a situações potencialmente lesivas.

No âmbito das relações de consumo mediadas por tecnologias digitais, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso pode ser compreendida a partir de uma estrutura analítica trifásica, que evidencia a interação entre diferentes categorias de risco. Em primeiro lugar, destaca-se a dimensão técnica, diretamente relacionada à complexidade dos sistemas

---

[141] HERRMANN, Maria Emiliana Carvalho. **A Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos das Pessoas Idosas e sua importância para o Direito brasileiro**. 2020. 204 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2020. p. 113-114.

[142] ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Plano de Ação Internacional de Viena sobre Envelhecimento**. Viena: ONU, 1982. Disponível em: https://docs.un.org/en/A/CONF.113/31. Acesso em: 4 maio 2026.

digitais e à sofisticação dos mecanismos operantes no ambiente virtual. Ferramentas de engenharia social, práticas de *phishing* e arquiteturas algorítmicas voltadas à indução comportamental configuram um cenário de elevada opacidade, no qual a identificação de riscos exige conhecimentos técnicos que, em regra, não integram o repertório do consumidor médio, sendo essa assimetria ainda mais acentuada no caso da população idosa[143].

Em segundo plano, evidencia-se a vulnerabilidade de natureza fática, vinculada a eventuais alterações funcionais que acompanham o processo de envelhecimento, explica Minayo[144]. A redução da acuidade cognitiva ou sensorial pode comprometer a capacidade de interação com interfaces digitais, bem como dificultar o processamento de informações complexas e dinâmicas, características próprias dos ambientes virtuais. Essa limitação não atua de forma isolada, mas se articula com os riscos tecnológicos, potencializando a suscetibilidade a práticas abusivas estruturadas para explorar respostas rápidas, automatizadas ou emocionalmente induzidas.

Assim, a vulnerabilidade informacional assume papel central na compreensão da hipervulnerabilidade do consumidor idoso no ambiente digital. A organização das informações contratuais em estruturas fragmentadas, a utilização de *hyperlinks*, a adoção de linguagem técnica e a apresentação de cláusulas em formatos de difícil leitura, especialmente em dispositivos móveis, dificultam o acesso pleno ao conteúdo contratual[145]. Essa barreira compromete a formação de um consentimento efetivamente informado, na medida em que o consumidor não dispõe de condições reais para compreender a extensão dos direitos e obrigações assumidos.

A conjugação dessas dimensões revela que os riscos tecnológicos e informacionais não apenas se somam às vulnerabilidades tradicionais, mas as intensificam de maneira qualitativa, exigindo uma releitura dos parâmetros interpretativos aplicáveis às relações de consumo. Nesse contexto, a aplicação das normas consumeristas deve considerar, de forma integrada, as especificidades do consumidor idoso no ambiente digital, de modo a assegurar a efetividade da proteção jurídica diante das novas formas de contratação e interação que caracterizam o mercado contemporâneo.

---

[143] VARGAS LÓPEZ, Demmy Nicolle. **Responsabilidad de las entidades financieras en la protección del consumidor financiero en casos de phishing**. 2025. 107 f. Tesis (Título profesional de Abogada) – Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima, 2025. p. 33-34.

[144] MINAYO, Maria Cecília de Souza; ALMEIDA, Luiz Cláudio Carvalho de. Importância da política nacional do idoso no enfrentamento da violência. In: ALCÂNTARA, Alexandre de Oliveira; CAMARANO, Ana Amélia; GIACOMIN, Karla Cristina (orgs.). **Política nacional do idoso**: velhas e novas questões. p. 440-441.

[145] GOLDANI, Ana Maria. Desafios do "preconceito etário" no Brasil. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 32, n. 111, p. 411-434, jun. 2010. p. 413-415.

4.2 Riscos tecnológicos e informacionais nas contratações eletrônicas envolvendo o consumidor idoso

A conformação contemporânea dos ambientes digitais de consumo revela a incorporação de estratégias de arquitetura comportamental orientadas à maximização de conversões, frequentemente por meio de expedientes de design que condicionam ou direcionam a tomada de decisão do usuário. As práticas conhecidas como *dark patterns*[146] consistem na organização intencional de interfaces de modo a induzir escolhas que não correspondem, necessariamente, à vontade refletida do consumidor.

A utilização de elementos visuais de destaque, a disposição assimétrica de opções e a ocultação de funcionalidades relevantes, como mecanismos de cancelamento, configuram técnicas que interferem na formação do consentimento, comprometendo a sua validade à luz dos parâmetros jurídicos que regem as relações de consumo, esclarece Aguiar[147]. Quando direcionadas ao público idoso, tais práticas assumem gravidade ampliada, na medida em que exploram condições específicas de vulnerabilidade, em potencial afronta aos deveres de lealdade e transparência inerentes à boa-fé objetiva.

A dinâmica das contratações eletrônicas, estruturada a partir de interações simplificadas, muitas vezes reduzidas ao acionamento de comandos em sequência, contribui para a supressão de etapas tradicionalmente associadas à reflexão e à deliberação consciente. A denominada lógica do *clickstream*[148] evidencia esse fenômeno, ao permitir a celebração de vínculos contratuais por meio de cliques sucessivos, sem que haja, necessariamente, a apreensão integral do conteúdo obrigacional assumido.

Nessa configuração, a manifestação de vontade pode ser capturada por interfaces que simulam ações distintas da contratação, como o encerramento de janelas ou a continuidade de navegação, gerando efeitos jurídicos não intencionados pelo consumidor. Essa circunstância compromete a formação de um consentimento livre e informado, requisito indispensável à validade dos negócios jurídicos.

---

[146] FRAZÃO, Ana. O que são “dark patterns”? Quando a arquitetura enganosa é mais importante do que o preço para direcionar a decisão do consumidor. **JOTA**, 12 jul. 2023. Disponível em: https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/constituicao-empresa-e-mercado/o-que-sao-dark-patterns. Acesso em: 4 maio 2026.

[147] AGUIAR, Mônica. Para além da capacidade: o impacto da vulnerabilidade em matéria de autonomia em questões de saúde. In: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore; MARTINS, Fernando Rodrigues (coords.). **Temas relevantes do Direito Civil contemporâneo**: reflexões sobre os 10 anos do Código Civil. São Paulo: Atlas, 2012. p. 100.

[148] RIBEIRO, Mariana Cecília Cardoso. **Modelo conceptual para integração das etapas do processo de decisão do consumidor e dos canais digitais**: aplicação ao retalho desportivo. 2018. 85 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Comercial) – Faculdade de Economia da Universidade do Porto, Porto, 2018. p. 12.

No caso do consumidor idoso, Schimitt[149] aponta que há um conjunto de fatores que intensificam a exposição a essas práticas. A adaptação a tecnologias digitais, a velocidade das interações mediadas por plataformas eletrônicas, bem como condições de ordem física, psíquica e social, podem interferir na capacidade de avaliação crítica das ofertas apresentadas. Outrossim, aspectos relacionados ao isolamento social e à dependência de determinados serviços ampliam a suscetibilidade a abordagens comerciais invasivas ou persuasivas. Esses elementos evidenciam a presença de uma vulnerabilidade qualificada, que exige a adoção de critérios diferenciados na análise da validade e eficácia das contratações realizadas nesse ambiente.

A evolução tecnológica, marcada pela transição de modelos analógicos para sistemas digitais complexos e, mais recentemente, pela incorporação de ferramentas baseadas em inteligência artificial, intensificou a assimetria entre consumidores e fornecedores, aponta o autor[150].

Esse processo ocorreu de forma acelerada, especialmente em contextos de expansão do comércio eletrônico e de digitalização de serviços, o que ampliou o alcance das relações de consumo, mas também introduziu novos riscos. No cenário brasileiro,[151] tais transformações coexistem com desigualdades econômicas e limitações no acesso a informações confiáveis, o que potencializa a ocorrência de práticas fraudulentas e dificulta a identificação de condutas abusivas.

Para o autor[152], a ampliação dos mercados e a redução das barreiras geográficas, impulsionadas pela globalização econômica e pelo desenvolvimento tecnológico, consolidaram o ambiente digital como espaço predominante de contratação. Eventos recentes, como a Pandemia de COVID-19, contribuíram para acelerar esse processo, intensificando a migração de atividades econômicas para plataformas digitais e ampliando a dependência dos consumidores em relação a esses meios. Nessa situação, a qualificação do consumidor idoso como hipervulnerável assume função relevante na orientação da aplicação das normas jurídicas, permitindo a construção de respostas compatíveis com os riscos específicos inerentes a esse ambiente.

A atribuição dessa condição não se configura como mera categorização abstrata, mas

---

[149] SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores hipervulneráveis**: a proteção do idoso no mercado de consumo. São Paulo: Atlas, 2014. p. 219.
[150] SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores hipervulneráveis**: a proteção do idoso no mercado de consumo. São Paulo: Atlas, 2014. p. 219-220.
[151] PERLINGIERI, Pietro. **Perfis do direito civil**: introdução ao direito civil constitucional. 3.ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2007. p.167.
[152] PERLINGIERI, Pietro. **Perfis do direito civil**: introdução ao direito civil constitucional. 3.ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2007. p.168.

como instrumento de leitura jurídica voltado à identificação de situações em que a proteção deve ser intensificada, informa Diniz[153]. A partir desse enquadramento, reforça-se a necessidade de observância rigorosa dos deveres de informação, transparência e lealdade por parte dos fornecedores, bem como a implementação de mecanismos institucionais aptos a prevenir e reprimir práticas que comprometam a integridade das relações de consumo no ambiente digital.

Ressalta-se que, a inserção do consumidor idoso no mercado contemporâneo deve ser analisada a partir de um conjunto de fatores que evidenciam a intensificação de sua vulnerabilidade[154], não apenas sob a perspectiva jurídica geral reconhecida no Código de Defesa do Consumidor, mas também em razão de condições específicas de ordem biológica, social e econômica, reforçadas pelo Estatuto do Idoso. No ambiente digital, tais fatores passam a interagir com riscos de natureza tecnológica e informacional, ampliando a exposição desse grupo a situações potencialmente lesivas.

A consideração dessas circunstâncias impõe a conformação de um regime de tutela diferenciado, orientado pela identificação concreta de limitações que podem comprometer a participação efetiva do idoso nas relações de consumo mediadas por plataformas digitais, especialmente no que se refere à compreensão de conteúdos contratuais, à navegação em interfaces complexas e à identificação de práticas fraudulentas, aponta Chaves[155].

Para Barboza[156], essa necessidade de proteção qualificada torna-se ainda mais evidente diante do processo de envelhecimento populacional observado no Brasil, fenômeno que amplia a presença de indivíduos com idade igual ou superior a sessenta anos no mercado de consumo. O crescimento desse contingente implica não apenas o reconhecimento de sua relevância como agentes econômicos, mas também a necessidade de adequação das estruturas normativas às novas formas de contratação, cada vez mais digitalizadas. A ampliação da expectativa de vida, aliada à crescente inserção dos idosos em ambientes eletrônicos de consumo, intensifica a incidência de riscos tecnológicos e informacionais, exigindo a construção de instrumentos jurídicos capazes de responder a essas transformações.

Segundo a autora[157], o avanço tecnológico, marcado pela expansão do comércio

---

[153] DINIZ, Fernanda Paula. **Direitos dos idosos na perspectiva civil constitucional**. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011. p. 40

[154] CHAVES, Silvia Fernandes. **A vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor nas contratações eletrônicas**. Barueri, São Paulo: Manole, 2015. p. 9.

[155] CHAVES, Silvia Fernandes. **A vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor nas contratações eletrônicas**. Barueri, São Paulo: Manole, 2015. p. 10.

[156] BARBOZA, Heloisa Helena. O princípio do melhor interesse do idoso. In: PEREIRA, Tânia da Silva; OLIVEIRA, Guilherme de (coords.). **O cuidado como valor jurídico**. Rio de Janeiro: Forense, 2008. p. 71.

[157] BARBOZA, Heloisa Helena. O princípio do melhor interesse do idoso. In: PEREIRA, Tânia da Silva; OLIVEIRA, Guilherme de (coords.). **O cuidado como valor jurídico**. Rio de Janeiro: Forense, 2008. p. 72-73.

eletrônico, pela difusão de plataformas digitais e pela incorporação de sistemas baseados em inteligência artificial, introduz desafios adicionais à proteção do consumidor idoso. Trata-se de um grupo que, em muitos casos, não acompanhou de forma simultânea o desenvolvimento dessas tecnologias, o que pode resultar em dificuldades de utilização, interpretação e adaptação aos novos formatos de interação. Esse descompasso contribui para o aprofundamento das assimetrias técnicas e informacionais, na medida em que os processos decisórios passam a ser mediados por estruturas digitais cuja lógica de funcionamento não é facilmente acessível ao usuário, ampliando a suscetibilidade a práticas abusivas, enganosas ou manipulativas.

No contexto brasileiro, tais desafios são agravados pela persistência de desigualdades estruturais que se projetam no acesso e uso das tecnologias digitais. A denominada desigualdade digital não se restringe à ausência de conectividade, mas abrange limitações relacionadas ao letramento digital, à capacidade de interpretação de informações técnicas e à familiaridade com dispositivos eletrônicos. Esse fenômeno, diretamente associado a fatores como renda, escolaridade e condições sociais, interfere na forma como o consumidor idoso interage com o ambiente digital, potencializando os riscos informacionais decorrentes da contratação eletrônica.

A exclusão digital, assim, manifesta-se também na dificuldade de compreensão de interfaces, na interpretação de termos técnicos, muitas vezes apresentados em idiomas estrangeiros, e na identificação de funcionalidades básicas de plataformas e aplicativos[158]. Tais obstáculos assumem relevância ampliada no caso da população idosa, na medida em que limitam a possibilidade de exercício pleno de direitos e comprometem a capacidade de prevenção de riscos. Nesse cenário, a formação do consentimento contratual passa a ocorrer em condições assimétricas, nas quais o acesso à informação não se traduz, necessariamente, em compreensão efetiva de seu conteúdo e de suas implicações jurídicas.

Destaca-se que parcela significativa da população brasileira ainda se encontra em situação de desconexão total ou parcial, o que evidencia que a desigualdade digital[159] constitui expressão de desigualdades sociais mais amplas. Esse quadro revela que a simples ampliação do acesso à internet não é suficiente para assegurar a inclusão efetiva no ambiente digital, sendo necessária a implementação de políticas públicas que contemplem dimensões formativas e informacionais. A ausência dessas medidas contribui para a manutenção de um

[158] KLEE, Antonia Espíndola Longoni. **Comércio eletrônico**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 75.
[159] MIRAGEM, Bruno. Aspectos característicos da disciplina do comércio eletrônico de consumo. Comentários ao Dec. 7.962, de 15.03.2013. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 22, n. 86, p. 287-300 mar./ abr. 2013. p. 293.

cenário em que os riscos tecnológicos e informacionais incidem de forma desproporcional sobre determinados grupos, entre os quais se destaca o consumidor idoso.

Perante tal contexto, a qualificação do consumidor idoso como hipervulnerável adquire relevância normativa e prática, na medida em que orienta a aplicação de mecanismos de proteção mais intensos e ajustados às condições concretas desse grupo. Tal reconhecimento impõe ao Estado e aos agentes econômicos o dever de adotar medidas que assegurem transparência, acessibilidade informacional e segurança nas contratações eletrônicas, considerando as especificidades decorrentes do envelhecimento e das transformações tecnológicas. Trata-se, portanto, de evitar que a inserção do idoso no mercado digital se dê em condições de desvantagem estrutural, garantindo a efetividade de seus direitos no contexto das relações de consumo contemporâneas.

A análise desenvolvida por Herani[160] acerca da exclusão digital permite compreender esse fenômeno como expressão de dinâmicas estruturais que ultrapassam a dimensão meramente tecnológica, inserindo-o no contexto mais amplo das desigualdades históricas que caracterizam a sociedade brasileira. Sob essa perspectiva, a exclusão digital não se configura como um déficit isolado de acesso a ferramentas tecnológicas, mas como uma lacuna sistêmica que separa indivíduos plenamente integrados à economia informacional daqueles que permanecem à margem de seus benefícios. Tal quadro incide de forma particularmente intensa sobre grupos socialmente vulneráveis, dentre os quais se destaca a população idosa, cuja inserção no ambiente digital ocorre em condições marcadas por limitações estruturais que ampliam sua exposição a riscos tecnológicos e informacionais.

A tripartição proposta pelo autor[161], acesso físico, letramento digital e uso digno, revela-se especialmente relevante para a compreensão da hipervulnerabilidade do consumidor idoso no contexto das contratações eletrônicas. A barreira do acesso físico, embora ainda presente em determinadas regiões, não esgota a problemática, na medida em que o simples ingresso no ambiente digital não garante condições efetivas de participação segura.

A dimensão do analfabetismo digital, conforme Teles[162] evidencia que a ausência de competências técnicas adequadas compromete a capacidade de navegação em plataformas, de identificação de mecanismos de segurança e de reconhecimento de práticas fraudulentas, como esquemas de phishing ou manipulações por engenharia social. Já a barreira do uso digno projeta-se de forma ainda mais incisiva, ao revelar a dificuldade de utilização crítica e

[160] HERANI, Renato Gugliano. As brechas da sociedade digital. **Revista Brasileira de Estudos Constitucionais – RBEC**, Belo Horizonte, ano18, n. 53, p. 155-167, jan./jun. 2024. p. 156-159.
[161] HERANI, Renato Gugliano. As brechas da sociedade digital. **Revista Brasileira de Estudos Constitucionais – RBEC**, Belo Horizonte, ano18, n. 53, p. 155-167, jan./jun. 2024. p. 160-161.
[162] TELES, Ney Moura. **Novo direito eleitoral**: teoria e prática. Brasília: LGE, 2002. p. 58.

autônoma das tecnologias, o que repercute diretamente na formação do consentimento em contratos eletrônicos, frequentemente estruturados em ambientes de elevada complexidade informacional.

Esse cenário evidencia que os riscos enfrentados pelo consumidor idoso no ambiente digital não decorrem apenas de limitações individuais, mas da interação entre tais limitações e estruturas tecnológicas que operam com elevado grau de opacidade. Interfaces pouco intuitivas, termos contratuais fragmentados e fluxos decisórios automatizados dificultam a compreensão plena das condições negociais, ampliando a assimetria informacional e comprometendo a autonomia decisória. A exclusão digital, dessa maneira, não se restringe à ausência de acesso, mas manifesta-se também na incapacidade de interpretar informações, avaliar riscos e exercer escolhas de maneira consciente, o que potencializa a incidência de práticas abusivas[163].

O paradoxo identificado pelo autor[164], consistente na tentativa de promoção da inclusão digital em um cenário ainda marcado por desigualdades estruturais não superadas, assume relevância particular quando analisado sob a ótica da proteção do consumidor idoso. A insuficiência de políticas públicas voltadas à formação de competências digitais e à redução das desigualdades sociais contribui para a manutenção de um ambiente em que a inserção desse grupo no mercado digital ocorre em condições assimétricas. Como resultado, a ampliação do acesso à internet, desacompanhada de medidas de capacitação e inclusão efetiva, pode, paradoxalmente, ampliar a exposição a riscos tecnológicos e informacionais.

Diante desse quadro, a compreensão da inclusão digital sob a perspectiva da cidadania digital revela-se fundamental. Para Donini[165], não se trata apenas de assegurar o acesso às tecnologias, mas de garantir condições para que o consumidor idoso participe de forma ativa, segura e informada das relações de consumo mediadas por plataformas digitais. Isso implica reconhecer que a proteção jurídica desse grupo exige a articulação entre políticas públicas estruturais e mecanismos normativos capazes de mitigar os riscos inerentes ao ambiente digital.

Dessa forma, a necessidade de avanço no processo de densificação normativa da inclusão digital, inclusive por meio de sua constitucionalização, revela-se compatível com a

---

[163] FRANCHI, Giovanni. **La tutela giuridica degli anziani non autosufficienti e delle persone affette da Alzheimer**. Milano: Key Editore, 2016. p. 41.
[164] FRANCHI, Giovanni. **La tutela giuridica degli anziani non autosufficienti e delle persone affette da Alzheimer**. Milano: Key Editore, 2016. p. 41-42.
[165] DONNINI, Rogério Ferraz. **Responsabilidade civil na pós-modernidade**: felicidade, proteção, enriquecimento com causa e tempo perdido. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 2015. p. 61.

lógica de proteção qualificada que informa o tratamento jurídico do consumidor idoso[166]. A atribuição de maior densidade normativa a esse direito contribui para afastar o risco de sua redução a enunciados meramente programáticos, reforçando sua exigibilidade e sua função como instrumento de enfrentamento das desigualdades que condicionam o acesso, o uso e a compreensão das tecnologias. Logo, a exclusão digital, ao intensificar os riscos tecnológicos e informacionais, reafirma a pertinência da categoria da hipervulnerabilidade como fundamento para a construção de respostas jurídicas adequadas às especificidades do consumidor idoso no ambiente digital.

A proposta de constitucionalização do direito à inclusão digital, consubstanciada na Proposta de Emenda à Constituição nº 47 de 2021, insere-se em um movimento de atualização do catálogo de direitos fundamentais à luz das transformações tecnológicas contemporâneas. Tal iniciativa não se orienta à criação de uma prerrogativa inédita, mas à explicitação de um conteúdo normativo já implícito nas garantias constitucionais relacionadas à cidadania, à liberdade de expressão e à igualdade material. Nesse sentido, a inclusão digital passa a ser compreendida como condição instrumental para o exercício de direitos fundamentais em uma sociedade estruturada por fluxos informacionais e interações mediadas por tecnologias.

A incorporação desse direito ao texto constitucional projeta efeitos relevantes sobre a formulação de políticas públicas e sobre a interpretação de temas que envolvem a interface entre direito e tecnologia. A inclusão digital, assim, assume a função de parâmetro normativo para a análise de questões como a distribuição de infraestrutura de acesso à internet, a regulação de plataformas digitais, a proteção de dados pessoais e a promoção de equidade no desenvolvimento tecnológico. Trata-se de um vetor que orienta a atuação estatal no sentido de reduzir desigualdades estruturais associadas ao acesso e uso das tecnologias da informação.

No cenário brasileiro, para Sánches Rubio[167], a relevância dessa temática é intensificada pela coexistência entre o avanço tecnológico e o envelhecimento populacional, circunstâncias que incidem de forma particular sobre a população idosa. A ampliação da expectativa de vida, aliada à rápida transformação dos meios de comunicação e contratação, evidencia a necessidade de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento de competências digitais básicas, capazes de viabilizar a participação efetiva desse grupo no ambiente digital. A ausência de tais medidas contribui para a manutenção de barreiras que dificultam o

---

[166] SOTO, Paulo Neves. Novos perfis do direito contratual. In: RAMOS, Carmem Lucia Silveira; TEPEDINO, Gustavo; BARBOZA, Heloisa Helena; GEDIEL, José Antônio Peres; FACHIN, Luiz Edson; MORAES, Maria Celina Bodin de (orgs.). **Diálogos sobre direito civil**: construindo a racionalidade contemporânea. Rio de Janeiro: Renovar, 2002. p. 253.

[167] SÁNCHEZ RUBIO, David. **Encantos e desencantos dos direitos humanos**: de emancipações, libertações e dominações. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2014. p. 17-18.

exercício pleno da cidadania e o acesso a serviços essenciais.

Nesse cenário, o letramento digital[168] emerge como elemento central para a efetivação dos direitos fundamentais, na medida em que possibilita ao indivíduo não apenas o acesso às tecnologias, mas também a compreensão crítica de seu funcionamento e de seus riscos. A disponibilização de infraestrutura tecnológica, dissociada da capacitação para seu uso, revela-se insuficiente para promover inclusão efetiva, pois mantém o usuário em condição de dependência ou subutilização dos recursos disponíveis. O desenvolvimento de competências digitais, portanto, constitui instrumento de integração social e de fortalecimento da autonomia individual.

A análise de iniciativas voltadas à inclusão digital de pessoas idosas evidencia que o aprendizado tecnológico ultrapassa a dimensão instrumental, repercutindo na ampliação da autonomia, na reconstrução de vínculos sociais e na melhoria das condições de participação na vida comunitária[169]. Não obstante, fatores como limitações físicas, dificuldades de locomoção e condições de saúde podem interferir na permanência e no aproveitamento dessas iniciativas, o que reforça a necessidade de políticas públicas estruturadas de forma abrangente e adaptadas às especificidades desse grupo.

No âmbito das relações de consumo, a ausência de letramento digital potencializa a exposição do consumidor idoso a práticas contratuais prejudiciais, especialmente em ambientes caracterizados pela simplificação das interações e pela automatização dos processos de contratação. De acordo com Garrido Villareal[170], a celebração de contratos por meio de interfaces digitais, muitas vezes condicionada a comandos simplificados, pode resultar na assunção de obrigações sem a devida compreensão de seu conteúdo, sobretudo quando associada à utilização de técnicas persuasivas ou à apresentação fragmentada de informações.

Além disso, práticas comerciais realizadas por canais como *telemarketing* ou plataformas digitais podem explorar limitações sensoriais ou cognitivas, resultando na formalização de vínculos contratuais dissociados da vontade efetiva do consumidor. Em situações mais gravosas, verifica-se a ocorrência de fraudes que envolvem a obtenção indevida de dados pessoais e sua utilização para a contratação de serviços financeiros,

---

[168] SÁNCHEZ RUBIO, David. **Encantos e desencantos dos direitos humanos**: de emancipações, libertações e dominações. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2014. p. 18-19.
[169] LONG, Toby; KAVARIAN, Sarkis. Aging with developmental disabilities: an overview. **Topics in Geriatric Rehabilitation**, v. 24, n. 1, p. 2-11, jan./mar. 2008. p. 3-5.
[170] GARRIDO VILLAREAL, Mariateresa. The grey digital and the right to be forgotten: an inter-american approach. **Asia Pacific Journal of Health Law & Ethics**, v. 11, n. 1, p. 83-103, nov. 2017. p. 85-87.

ampliando os riscos patrimoniais a que o consumidor idoso está exposto[171].

Nesse cenário, a aplicação do art. 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor adquire relevância específica, ao vedar práticas que se aproveitem da fragilidade do consumidor em razão de fatores como idade, saúde, conhecimento ou condição social. Esse dispositivo consagra um critério normativo que orienta a identificação de condutas abusivas, permitindo a repressão de práticas que explorem a condição de vulnerabilidade do consumidor idoso. A incidência dessa norma, aliada à compreensão da hipervulnerabilidade como elemento interpretativo, contribui para a construção de respostas jurídicas compatíveis com os desafios impostos pela digitalização das relações de consumo.

Salienta-se que, a transformação dos meios de contratação, impulsionada pela digitalização das relações econômicas, produziu uma alteração substancial na forma de celebração dos negócios jurídicos, com a progressiva substituição de instrumentos físicos e da interação presencial por interfaces eletrônicas automatizadas. Esse deslocamento, embora tenha ampliado a eficiência e o alcance das transações, introduziu novos fatores de risco que se manifestam de forma particularmente intensa no ambiente digital, sobretudo no plano tecnológico e informacional. Nesse cenário, o consumidor idoso[172] passa a ocupar posição de exposição qualificada, em razão da conjugação entre limitações de adaptação às dinâmicas digitais e a crescente complexidade dos mecanismos contemporâneos de contratação, frequentemente estruturados por sistemas automatizados, fluxos decisórios opacos e arquitetura informacional fragmentada.

Segundo Filomeno[173], a incidência do princípio da hipervulnerabilidade, nessas hipóteses, assume função estruturante na reinterpretação das relações contratuais eletrônicas, orientando a necessidade de recomposição do equilíbrio jurídico entre as partes diante de assimetrias que se ampliam no ambiente digital. A referida diretriz não implica a invalidação automática dos negócios celebrados, mas exige a análise das condições concretas em que se deu a contratação, especialmente no que se refere à formação do consentimento em contextos marcados por sobrecarga informacional, utilização de interfaces pouco intuitivas e dificuldade de identificação de elementos essenciais do negócio jurídico. A observância dos deveres de informação, transparência e lealdade, nesse contexto, deve ser aferida à luz da efetiva

---

[171] GARRIDO VILLAREAL, Mariateresa. The grey digital and the right to be forgotten: an inter-american approach. **Asia Pacific Journal of Health Law & Ethics**, v. 11, n. 1, p. 83-103, nov. 2017. p. 88-90.

[172] MENEZES, Joyceane Bezerra de; TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado. Desvendando o conteúdo da capacidade civil a partir do Estatuto da Pessoa com Deficiência. **Pensar**, Fortaleza, v. 21, n. 2, p. 568-599, maio/ago. 2016. p. 670-571.

[173] FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 213.

compreensibilidade das informações disponibilizadas, e não apenas de sua formal apresentação.

No plano legislativo, embora ainda se verifique a necessidade de aprimoramento sistemático frente às novas dinâmicas digitais, já se identificam iniciativas normativas que caminham no sentido de reforçar a proteção do consumidor em contextos de vulnerabilidade agravada. A Lei nº 14.181/2021, ao instituir mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento, estabelece limites à atuação dos fornecedores, vedando práticas que envolvam assédio ou pressão para contratação, especialmente em relação a consumidores em condição de fragilidade, como os idosos. Esse diploma normativo também incorpora a noção de mínimo existencial, atribuindo centralidade à preservação de condições materiais indispensáveis à subsistência digna, o que assume especial relevância em contratações eletrônicas de crédito, frequentemente mediadas por processos digitais que facilitam a contratação impulsiva e reduzem barreiras à concessão.

A partir dessa lógica, a validade das contratações eletrônicas, notadamente aquelas relacionadas à oferta de crédito em ambientes digitais, passa a ser condicionada à observância de deveres adicionais por parte do fornecedor, como a avaliação responsável da capacidade financeira do consumidor[174]. A ausência de tal diligência, aliada à utilização de mecanismos digitais que simplificam excessivamente o processo de contratação, pode ensejar a revisão das condições contratuais, especialmente quando se verifica comprometimento da subsistência do consumidor hipervulnerável em razão de decisões tomadas sob influência de assimetrias informacionais e tecnológicas.

No plano fático, a intensificação da vulnerabilidade do consumidor idoso em contratos eletrônicos pode ser compreendida a partir de múltiplas dimensões interdependentes. A vulnerabilidade técnica e informacional manifesta-se na dificuldade de compreensão dos mecanismos digitais, na interpretação de termos contratuais complexos, muitas vezes apresentados de forma fragmentada ou por meio de hyperlinks, e na identificação de elementos essenciais da contratação, como a identidade do fornecedor, os custos efetivos e os riscos envolvidos.

A vulnerabilidade fática, por sua vez, relaciona-se a aspectos sociais e emocionais que, no ambiente digital[175], assumem novas formas de exploração, como o uso de canais remotos para abordagem comercial insistente ou a utilização de dados pessoais para personalização de ofertas persuasivas. Soma-se a isso o aumento do risco de fraudes eletrônicas, potencializado

[174] MALTEZ, Rafael Tocantins. **Direito do Consumidor e Publicidade**. Curitiba: Juruá. p. 333.
[175] MALTEZ, Rafael Tocantins. **Direito do Consumidor e Publicidade**. Curitiba: Juruá. p. 333-334.

pela ausência de contato físico, pela replicabilidade de identidades digitais e pela facilidade de manipulação de informações em ambientes virtuais.

Destaca-se que a hipervulnerabilidade não se configura como categoria abstrata uniforme, mas como critério analítico que demanda a consideração das circunstâncias concretas da relação jurídica, especialmente em contextos digitais nos quais os riscos não são apenas jurídicos, mas também tecnológicos e informacionais[176]. Essa perspectiva reforça a centralidade da dignidade da pessoa humana como parâmetro de interpretação e aplicação do direito, deslocando o foco da proteção patrimonial para a salvaguarda da pessoa em sua integralidade, inclusive no que se refere à sua autonomia informacional e à sua capacidade de autodeterminação em ambientes digitalizados[177].

Nesse desiderato, o reconhecimento da hipervulnerabilidade do consumidor idoso impõe a adoção de um regime de tutela diferenciada que considere os impactos das transformações tecnológicas sobre as relações de consumo. A incorporação de elementos empíricos e contextuais, especialmente aqueles relacionados à exclusão digital, às assimetrias informacionais e aos riscos tecnológicos, permite a construção de soluções jurídicas mais adequadas à realidade das contratações eletrônicas. Essa abordagem contribui para a efetivação do papel do direito na promoção de condições equitativas, na mitigação de riscos estruturais e na preservação da dignidade da pessoa humana no âmbito do Estado Democrático de Direito.

4.3 O olhar social sobre a geração de idosos e a Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos

A dinâmica demográfica brasileira revela uma inflexão estrutural caracterizada pelo crescimento contínuo da população idosa, fenômeno que projeta efeitos diretos sobre a conformação das respostas jurídicas e institucionais destinadas à sua tutela, aponta Graeff[178]. Dados provenientes do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos indicam a ampliação expressiva desse contingente no conjunto social, enquanto projeções elaboradas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística sinalizam a consolidação de um

---

[176] LIMA, Eduardo Weiss Martins de. **Proteção do consumidor brasileiro no comércio eletrônico internacional**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 58.

[177] BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007. p. 369.

[178] GRAEFF, Bibiana; REBOURG, Muriel. Les innovations en matière de protection juridique des majeurs au Brésil. In: RAOUL-CORMEIL, Gilles; CARON-DÉGLISE, Anne (orgs.). **La vie privée de la personne protégée**. Paris: Éditions Mare & Martin, 2019. p. 191-193.

cenário em que o envelhecimento populacional assumirá centralidade nas próximas décadas, com a perspectiva de que parcela significativa da população nacional seja composta por pessoas com mais de sessenta anos.

Esse processo de envelhecimento, compreendido não apenas sob a ótica biológica, mas enquanto construção social complexa, impõe a necessidade de reconfiguração do paradigma protetivo tradicionalmente adotado. A abordagem clássica, historicamente centrada em eixos como previdência, saúde e assistência social, revela-se insuficiente diante das novas formas de inserção e exposição social do idoso, explicam as autoras[179]. A transformação das relações econômicas e sociais, impulsionada pela digitalização e pela intensificação do uso de tecnologias da informação, introduz riscos qualitativamente distintos, que não se esgotam nas dimensões materiais da existência.

Nesse contexto, o envelhecimento social passa a ser interpretado como fator de vulnerabilização ampliada, demandando a incorporação de novas dimensões de proteção jurídica. A inclusão digital, o acesso qualificado à informação e a capacitação tecnológica deixam de configurar meros instrumentos acessórios e passam a assumir a condição de pressupostos para o exercício efetivo da cidadania. A participação em esferas essenciais da vida contemporânea, como a fruição de serviços públicos, a celebração de contratos eletrônicos e a interação em ambientes digitais, encontra-se condicionada a essas competências, o que acentua a exposição do consumidor idoso[180] a assimetrias informacionais e riscos estruturais.

É precisamente nesse ponto que se evidencia a necessidade de superação de uma perspectiva normativa fragmentada, impondo-se a adoção de um modelo de proteção integrado e transversal. A interdependência entre fatores econômicos, sociais e tecnológicos revela que a vulnerabilidade do idoso não decorre de um único elemento, mas de um conjunto articulado de condicionantes que se intensificam no ambiente digital.

Diante desse cenário, o envelhecimento populacional deixa de ser apenas um dado estatístico para assumir relevância jurídico-normativa no plano internacional, justificando a construção de instrumentos específicos de tutela reforçada. A consagração de parâmetros protetivos em âmbito internacional, como aqueles estabelecidos na Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, insere-se justamente nesse movimento de reconhecimento da insuficiência das respostas internas tradicionais, afirmando a necessidade

[179] GRAEFF, Bibiana; REBOURG, Muriel. Les innovations en matière de protection juridique des majeurs au Brésil. In: RAOUL-CORMEIL, Gilles; CARON-DÉGLISE, Anne (orgs.). **La vie privée de la personne protégée**. Paris: Éditions Mare & Martin, 2019. p. 197-200.

[180] BERGARECHE, Raquel Luquin. **El crédito al consumo en el contexto de crisis**: impacto normativo y tutela del consumidor. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi, 2015. p. 134.

de um regime jurídico que contemple, de forma abrangente, as múltiplas dimensões da vulnerabilidade associadas ao envelhecimento na sociedade contemporânea.

A orientação das políticas públicas voltadas à pessoa idosa, no contexto contemporâneo, deve contemplar a promoção de condições que viabilizem o desenvolvimento de competências compatíveis com as exigências da sociedade digital[181]. A inclusão tecnológica não se apresenta como dimensão acessória, mas como elemento estruturante para o exercício de direitos e para a participação social. A ausência de formação prévia no uso de ferramentas digitais, característica de uma geração cuja socialização ocorreu em ambiente predominantemente analógico, somada à rapidez das transformações tecnológicas, evidencia a existência de um descompasso entre as demandas atuais e as capacidades disponíveis, o que exige intervenções estatais direcionadas à superação desse hiato.

A transição para modelos digitais de interação não foi acompanhada, de forma uniforme, pela criação de mecanismos institucionais que permitissem a adaptação gradual dessa parcela da população. A constante atualização das tecnologias, aliada à complexidade crescente de suas interfaces, impõe a necessidade de processos contínuos de capacitação, que não podem ser presumidos como espontâneos ou autossuficientes[182]. Nesse cenário, a inclusão digital deve ser compreendida como processo dinâmico, que envolve não apenas o acesso a dispositivos e redes, mas também a aquisição de habilidades cognitivas e operacionais que permitam a utilização segura e autônoma desses recursos.

No contexto brasileiro, esse desafio é agravado por fatores estruturais relacionados à desigualdade social, à limitação de acesso a serviços educacionais e à distribuição desigual de infraestrutura tecnológica. A existência de barreiras econômicas e geográficas ao acesso à internet, bem como a insuficiência de políticas educacionais voltadas à alfabetização digital, contribuem para a manutenção de um quadro de exclusão que afeta de forma mais intensa a população idosa. Tal exclusão não se restringe à ausência de conectividade, mas abrange a incapacidade de utilização efetiva das tecnologias disponíveis, o que compromete o exercício de direitos em diversas esferas da vida social.

Diante desse panorama, impõe-se a formulação de políticas públicas de caráter integrado, capazes de articular ações nas áreas de educação, assistência social e desenvolvimento tecnológico, com foco na capacitação digital da pessoa idosa[183]. A superação do analfabetismo digital, nesse contexto, constitui condição necessária para a efetivação de

[181] ALMEIDA, Guilherme Assis de. **A proteção da pessoa humana no direito internacional**: conflitos armados, refugiados e discriminação racial. São Paulo: Editora CLA Cultural, 2018. p. 32.
[182] JOAS, Hans. **A sacralidade da pessoa**: nova genealogia dos direitos humanos. São Paulo: Editora Unesp, 2012. p. 79.
[183] PIOVESAN, Flávia. **Temas de Direitos Humanos**. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 335.

direitos fundamentais e para a redução de desigualdades, exigindo a adoção de medidas que considerem as especificidades desse grupo e promovam sua inclusão plena no ambiente digital.

No plano internacional, a Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos representa instrumento normativo voltado à consolidação de um regime jurídico específico de tutela da pessoa idosa, orientado à garantia do reconhecimento e do exercício pleno dos direitos humanos em condições de igualdade[184]. A referida Convenção estabelece diretrizes destinadas a assegurar a integração, a participação e a inclusão social desse grupo, incorporando uma abordagem que ultrapassa a dimensão assistencial e projeta-se sobre múltiplos aspectos da vida em sociedade, inclusive aqueles relacionados à autonomia e à inserção em contextos contemporâneos de interação social e econômica.

Para Camarano[185], embora o Brasil figure como signatário do referido instrumento, sua incorporação formal ao ordenamento jurídico interno ainda depende de ratificação pelo Congresso Nacional, no âmbito do processo legislativo correspondente. Essa circunstância, contudo, não afasta a relevância jurídica do tratado no plano interpretativo, uma vez que seus parâmetros podem ser considerados como elementos de orientação hermenêutica na aplicação das normas internas, especialmente à luz da doutrina do controle de convencionalidade.

Nesse sentido, a Convenção opera como referência normativa para a interpretação dos direitos fundamentais, contribuindo para a conformação das soluções jurídicas em consonância com compromissos internacionais assumidos pelo Estado. Sua utilização como parâmetro interpretativo reforça a necessidade de leitura das normas internas de modo compatível com a proteção ampliada da pessoa idosa, especialmente em contextos nos quais se evidenciem situações de vulnerabilidade agravada, aponta Dabove[186].

Assim, mesmo na ausência de incorporação formal, o conteúdo normativo da Convenção pode influenciar a atividade jurisdicional e a formulação de políticas públicas, na medida em que expressa um consenso internacional acerca da necessidade de proteção diferenciada da pessoa idosa, orientando a construção de um regime jurídico que assegure sua plena participação na vida social em condições de dignidade e igualdade[187].

---

[184] PIOVESAN, Flávia. **Temas de Direitos Humanos**. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 336-337.

[185] CAMARANO, Ana Amélia; PASINATO, Maria Tereza. O envelhecimento populacional na agenda das políticas públicas. In: CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Os novos idosos brasileiros**: muito além dos 60? Rio de Janeiro: Ipea, 2004. p. 253-257.

[186] DABOVE, María I. **Derechos humanos de las personas mayores**. Ciudad Autônoma de Buenos Aires: Astrea, 2015. p. 21.

[187] DABOVE, María I. **Derechos humanos de las personas mayores**. Ciudad Autônoma de Buenos Aires: Astrea, 2015. p. 22-23.

A Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos[188] estrutura um conjunto de diretrizes que orientam a conformação de um regime jurídico voltado à tutela integral da pessoa idosa, mediante a articulação de princípios que incidem sobre múltiplas dimensões de sua existência. Esses parâmetros não se limitam à afirmação abstrata de direitos, mas funcionam como critérios normativos para a formulação, interpretação e aplicação de políticas públicas e normas jurídicas.

No plano axiológico, destacam-se a promoção e proteção dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, bem como o reconhecimento da dignidade, da autonomia e da independência da pessoa idosa como elementos centrais da ordem jurídica. Tais princípios impõem a superação de abordagens assistencialistas, substituindo-as por modelos que reconhecem o idoso como sujeito ativo, titular de direitos e participante do processo social e econômico.

A Convenção também estabelece diretrizes relacionadas à igualdade e à não discriminação, vinculando a atuação estatal à eliminação de práticas que restrinjam o acesso do idoso a bens, serviços e oportunidades em razão da idade. Nesse sentido, a participação, a integração e a inclusão plena na sociedade constituem objetivos normativos que demandam a adoção de medidas concretas voltadas à remoção de barreiras estruturais, inclusive aquelas decorrentes de fatores tecnológicos, econômicos e culturais.

Vale ressaltar que, de acordo com a concepção de igualdade material desenvolvida por Carmem Lúcia Rocha[189] parte da premissa de que a mera proibição de discriminações formais não é suficiente para assegurar a efetiva fruição de direitos por indivíduos e grupos submetidos a condições concretas de desvantagem. A igualdade constitucional, nessa visão, não se exaure na atribuição abstrata de direitos idênticos a todos os sujeitos, mas exige a consideração das diferenças fáticas que condicionam o acesso real às oportunidades, bens e garantias disponibilizados pela ordem jurídica.

A autora[190] sustenta que determinadas diferenciações normativas não configuram afronta ao princípio da isonomia, mas constituem mecanismos legítimos de realização da própria igualdade, na medida em que se destinam a neutralizar obstáculos que impedem certos grupos de usufruírem, em condições equivalentes, das prerrogativas asseguradas aos demais

---

[188] ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. **Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos das Pessoas Idosas**. Washington, D.C., 2015. Disponível em: https://www.ampid.org.br/v1/wp-content/uploads/2014/08/conven%C3%A7%C3%A3o-interamericana-sobre-a-prote%C3%A7%C3%A3o-dos-direitos-humanos-dos-idosos-OEA.pdf. Acesso em: 5 maio 2026.

[189] ROCHA, Cármen Lúcia Antunes. Ação afirmativa: o conteúdo democrático do princípio da igualdade jurídica. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 33, n. 131, p. 85-99, jul./set. 1996.

[190] ROCHA, Cármen Lúcia Antunes. Ação afirmativa: o conteúdo democrático do princípio da igualdade jurídica. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 33, n. 131, p. 85-99, jul./set. 1996.

membros da coletividade. Trata-se, portanto, de compreender que a igualdade jurídica não se identifica com uniformidade de tratamento, mas com a adoção de soluções normativas aptas a reduzir ou compensar desigualdades socialmente relevantes.

Sob essa ótica, a proteção diferenciada conferida à pessoa idosa encontra fundamento não em uma lógica assistencialista ou paternalista, mas no reconhecimento de que o envelhecimento pode implicar circunstâncias específicas capazes de ampliar a exposição a riscos e restringir o exercício pleno da autonomia individual, legitimando a construção de instrumentos jurídicos voltados à promoção de uma igualdade substancial. A denominada desigualação permitida atua, assim, como fundamento constitucional para a implementação de mecanismos diferenciados de proteção, uma vez que busca assegurar que a autonomia, a liberdade contratual e a capacidade de autodeterminação da pessoa idosa possam ser exercidas em condições efetivamente livres e informadas, conforme confirmado em agravo interno do Tribunal de Justiça de Goiás[191].

Outro eixo relevante refere-se à garantia de condições de bem-estar, segurança e cuidado, abrangendo dimensões físicas, econômicas e sociais. Esses elementos são complementados pela valorização da autorrealização e pela consideração de aspectos relacionados à diversidade cultural e às diferenças de gênero, inserindo a proteção do idoso em uma perspectiva interseccional e ao longo do curso de vida.

A Convenção ainda enfatiza a necessidade de fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, bem como a corresponsabilidade entre Estado, sociedade e família na promoção da integração ativa da pessoa idosa. Nesse contexto, a previsão de proteção judicial efetiva assume papel relevante, ao assegurar mecanismos institucionais capazes de garantir a observância dos direitos reconhecidos e de oferecer respostas adequadas em situações de violação.

Por fim, conforme Siqueira e Takeshita[192], o conjunto principiológico delineado pelo instrumento internacional evidencia a adoção de uma abordagem diferenciada, orientada à concretização do gozo efetivo dos direitos da pessoa idosa, mediante a consideração de suas

[191] Ao examinar a proteção constitucional conferida ao consumidor idoso, Denival Francisco da Silva defende que a conjugação das condições de consumidor e idoso produz situação de hipervulnerabilidade apta a justificar tutela diferenciada, com fundamento na igualdade material e na teoria das desigualações permitidas desenvolvida por Cármen Lúcia Antunes Rocha. Para o magistrado, a proteção reforçada desses grupos constitui instrumento legítimo de concretização dos direitos fundamentais e da dignidade da pessoa humana. In: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS (1. Câmara Cível). **Agravo Interno na Apelação n. 5856374-93.2024.8.09.0051**. Agravante: Sebastião Vitorino Pimentel. Agravado: Banco Agibank S.A. Relator: Denival Francisco da Silva, Juiz Substituto em 2º Grau (em substituição ao Desembargador William Costa Melo). Julgado em: 11 nov. 2025. [Goiânia], 2025.

[192] SIQUEIRA, D. P.; TAKESHITA, L. M. A. Acesso à justiça enquanto garantia dos direitos da personalidade diante dos impactos pela futura ratificação da convenção interamericana sobre a proteção dos direitos humanos dos idosos. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, Boa Vista, v. 15, n. 45, p. 387–411, 2023. p. 390-392.

especificidades. Tal diretriz reforça a necessidade de construção de soluções jurídicas que levem em conta as condições concretas desse grupo, de modo a assegurar sua participação plena na sociedade em condições de igualdade material.

O art. 7º da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos estabelece a autonomia decisória da pessoa idosa como eixo estruturante de sua posição jurídica, ao reconhecer o direito de definir projetos de vida, conduzir a própria existência de forma independente e exercer direitos em condições de igualdade. A previsão expressa de mecanismos destinados a viabilizar o exercício dessa autonomia evidencia que não se está diante de uma liberdade meramente formal, mas de uma prerrogativa que exige densificação normativa e suporte institucional para sua efetiva concretização, especialmente em contextos marcados por assimetrias estruturais.

Nesse sentido, a garantia de respeito à autonomia não se traduz em uma lógica de abstenção absoluta por parte do Estado ou dos agentes econômicos, mas, ao contrário, pressupõe a atuação positiva voltada à criação de condições que assegurem a formação de decisões livres, informadas e desprovidas de interferências indevidas[193]. A independência na prática de atos jurídicos deve, portanto, ser compreendida em conexão com a necessidade de um ambiente informacional qualificado, no qual não haja exploração de limitações cognitivas, tecnológicas ou contextuais, tampouco indução comportamental que comprometa a integridade da vontade manifestada.

Tal construção normativa adquire especial densidade no âmbito das relações contratuais eletrônicas, em que o processo de formação do consentimento se desenvolve por meio de interfaces digitais, frequentemente estruturadas por mecanismos automatizados e técnicas de arquitetura de escolha[194]. Nesses ambientes, a insuficiência de garantias relacionadas à compreensão efetiva do conteúdo contratual, aliada ao uso de expedientes que direcionam ou condicionam a tomada de decisão, pode comprometer a autenticidade da manifestação de vontade, ensejando a configuração de vícios de consentimento sob uma perspectiva material.

Dessa forma, a autonomia consagrada no plano internacional não se apresenta em oposição à proteção jurídica, mas como fundamento que a exige e legitima. A tutela normativa, nesse contexto, deve ser orientada à preservação da liberdade decisória em sua dimensão substancial, o que implica a imposição de deveres de transparência, clareza

[193] SIQUEIRA, D. P.; TAKESHITA, L. M. A. Acesso à justiça enquanto garantia dos direitos da personalidade diante dos impactos pela futura ratificação da convenção interamericana sobre a proteção dos direitos humanos dos idosos. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, Boa Vista, v. 15, n. 45, p. 387–411, 2023. p. 392-393.
[194] SCHREIBER, Anderson. **Direitos da personalidade**. São Paulo: Atlas, 2014. p. 13.

informacional e lealdade nas relações de consumo[195]. A proteção do consumidor idoso, especialmente no ambiente digital, não representa limitação indevida de sua capacidade contratual, mas constitui mecanismo de garantia da validade do consentimento e de concretização da dignidade da pessoa humana em um cenário marcado por profundas transformações tecnológicas e sociais.

No ambiente digital, a celebração de contratos por meio de plataformas eletrônicas, aplicações e interfaces automatizadas projeta obstáculos relevantes à formação de uma vontade juridicamente qualificada por parte do consumidor idoso. A complexidade estrutural dessas interfaces, a utilização de linguagem técnica de difícil assimilação, a restrição temporal para análise das condições contratuais e a insuficiência de transparência informacional configuram fatores que comprometem a apreensão adequada do conteúdo negocial. A esse quadro soma-se o emprego de estratégias de arquitetura de escolha orientadas à indução comportamental, capazes de interferir no processo decisório e de fragilizar a autenticidade do consentimento[196].

Nesse cenário, a efetividade do direito à autonomia, tal como delineado no art. 7º da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, encontra-se condicionada à implementação de mecanismos que assegurem condições materiais para o exercício da capacidade decisória. A autonomia, assim compreendida, não se reduz à possibilidade abstrata de contratar, mas exige a conformação de um ambiente negocial estruturado de modo a permitir compreensão, reflexão e manifestação de vontade livre de interferências indevidas. Tal exigência implica o desenvolvimento de sistemas de contratação eletrônica pautados pela inteligibilidade da linguagem, pela adequada organização das informações e pela concessão de tempo suficiente para deliberação.

No âmbito dos produtos financeiros ofertados por meios digitais, essas exigências assumem densidade ampliada, em razão do impacto patrimonial potencial das contratações. A conformação desses instrumentos deve observar parâmetros rigorosos de clareza quanto a encargos, prazos, valores e consequências jurídicas, bem como afastar práticas que dificultem a identificação de informações essenciais[197]. A adoção de mecanismos como o destaque visual

---

[195] MAIA, Iadya Gama. Os tratados internacionais e o Estatuto do Idoso: rumo a uma convenção internacional? In: STEPANSKI, D. V.; COSTA FILHO, W. M.; MULLER, N. P. (orgs.). **Estatuto do idoso**: dignidade humana como foco. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos, 2013. p. 39.

[196] KANTER, Arlene S. The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its implications for the rights of elderly people under international law. **Georgia State University Law Review**, v. 25, n. 3, p. 527-573, 2009. p. 538.

[197] KANTER, Arlene S. The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its implications for the rights of elderly people under international law. **Georgia State University Law Review**, v. 25, n. 3, p. 527-573, 2009. p. 544.

de cláusulas relevantes, a vedação de pré-seleção de opções e a exigência de confirmações sucessivas em operações de maior risco revela-se compatível com a necessidade de preservação da integridade do consentimento.

A ausência dessas garantias, expõe Aras[198], especialmente em contratações realizadas por procedimentos automatizados ou sem suporte informacional adequado, pode caracterizar vício na formação da vontade, com repercussões diretas sobre a validade do negócio jurídico[199]. Nesses casos, a manifestação volitiva não decorre de um processo decisório consciente, mas de condicionamentos impostos pela estrutura da interface ou pela insuficiência qualitativa das informações disponibilizadas, comprometendo sua legitimidade jurídica.

A proteção do direito à informação, prevista no art. 14 da mesma Convenção, reforça esse dever de qualificação do ambiente informacional ao assegurar à pessoa idosa o acesso a conteúdos em condições equivalentes às demais categorias sociais, pelos meios de sua escolha. Tal previsão não se limita à disponibilização formal de dados, mas impõe a garantia de sua efetiva compreensibilidade e acessibilidade. A imposição de canais exclusivamente digitais para a prestação de serviços, desacompanhada de alternativas presenciais ou de atendimento humano qualificado, pode configurar restrição indevida ao exercício desse direito, na medida em que limita o acesso de determinados grupos a informações essenciais.

Ademais, a ampliação dos riscos inerentes ao ambiente digital deve ser examinada à luz do art. 9º da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, que abrange, no conceito de violência contra a pessoa idosa, condutas aptas a produzir dano ou sofrimento, inclusive de natureza patrimonial. A inclusão do abuso financeiro nesse espectro normativo evidencia que práticas como fraudes, indução ao endividamento e exploração de vulnerabilidades informacionais podem ser compreendidas como formas de violência, demandando respostas jurídicas proporcionais à gravidade de seus efeitos.

Dessa forma, Mazzuoili[200] afirma que a análise das contratações eletrônicas envolvendo consumidores idosos deve transcender a verificação de requisitos formais de validade, passando a considerar as condições concretas de formação do consentimento. A articulação entre envelhecimento social, vulnerabilidade ampliada e parâmetros internacionais de proteção evidencia que a tutela jurídica reforçada, especialmente no plano internacional, não constitui limitação à autonomia, mas instrumento indispensável à sua realização em

[198] ARAS, Vladimir. **Direito internacional público**. Rio de Janeiro: Método, 2023. p. 103.

[199]

[200] MAZZUOLI, Valerio de Oliveira. **Curso de direito internacional público**. Rio de Janeiro: Forense, 2023. p. 838.

termos substanciais.

A Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos explicita que a violência contra a pessoa idosa abrange o abuso financeiro e patrimonial, ampliando o alcance das garantias protetivas para além das formas tradicionais de agressão física ou psicológica. Nesse enquadramento, passam a adquirir relevo jurídico condutas que, no âmbito das relações de consumo, comprometem a integridade econômica do idoso, tais como o uso indevido de dados pessoais para contratação, a indução ao erro por meio de informações incompletas ou enganosas, o assédio comercial reiterado, a exploração de limitações cognitivas ou tecnológicas, a cobrança de valores indevidos, a realização de descontos não autorizados em benefícios previdenciários e a inserção de cláusulas abusivas em contratos de adesão, inclusive no ambiente digital.

A qualificação dessas práticas como formas de violência patrimonial[201] revela-se especialmente significativa nas hipóteses envolvendo a oferta e contratação de crédito por canais remotos. A utilização de ligações telefônicas insistentes, comunicações eletrônicas com elevado conteúdo persuasivo ou mecanismos automatizados de contratação, desacompanhados de garantias efetivas de compreensão e consentimento, evidencia a incidência de práticas incompatíveis com os parâmetros estabelecidos no plano internacional, notadamente no que se refere à vedação de exploração da vulnerabilidade do consumidor idoso.

No plano das obrigações estatais, o referido instrumento internacional impõe a adoção de medidas legislativas e administrativas voltadas à prevenção e repressão dessas condutas. No contexto das contratações eletrônicas, tais deveres projetam-se na necessidade de regulamentação específica que contemple critérios de acessibilidade, padrões reforçados de segurança, mecanismos qualificados de validação do consentimento e sistemas de monitoramento de operações atípicas[202]. Essa conformação evidencia que a proteção do consumidor idoso, no ambiente digital, não pode ser tratada de forma residual, mas requer disciplina normativa adequada às especificidades tecnológicas e às assimetrias informacionais que caracterizam tais relações.

A partir dessa orientação, a validade dos contratos eletrônicos celebrados com consumidores idosos deve ser aferida à luz de parâmetros mínimos relacionados não apenas à forma, mas também à acessibilidade e à qualidade do ambiente informacional. Entre esses

[201] MAZZUOLI, Valerio de Oliveira. **Curso de direito internacional público**. Rio de Janeiro: Forense, 2023. p. 840.

[202] ZANUTTO, D. M. L.; RIBEIRO, D. M. G. **Ageísmo e estereótipos da velhice**: a proteção à imagem na Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos e os reflexos no direito brasileiro. São Paulo: Dialética, 2022. p. 199-200.

parâmetros, destacam-se a estruturação de interfaces que viabilizem a compreensão efetiva do conteúdo contratual, a utilização de linguagem clara e inteligível, a apresentação destacada de informações relevantes e a disponibilização de canais alternativos de atendimento, inclusive com interação humana qualificada[203]. De igual modo, a formação do consentimento demanda a observância de requisitos adicionais, como a explicitação dos encargos financeiros, a demonstração do impacto econômico da contratação e a possibilidade de confirmação em etapas sucessivas, com registro do percurso decisório.

No âmbito da proteção patrimonial, a Convenção orienta a adoção de medidas preventivas destinadas à preservação da capacidade econômica do idoso, incluindo a limitação do comprometimento de renda, a vedação de contratações simultâneas que comprometam a solvabilidade, a previsão de períodos de reflexão e a exigência de análise prévia da capacidade financeira do consumidor. Tais diretrizes encontram correspondência no ordenamento jurídico brasileiro, especialmente na Constituição Federal de 1988, no Estatuto do Idoso, no Código de Defesa do Consumidor e na Lei nº 14.181/2021, os quais, de forma integrada, delineiam um sistema de proteção que admite diálogo e complementação com normas internacionais de direitos humanos.

Ainda que pendente de incorporação formal, a Convenção desempenha função relevante como parâmetro interpretativo no âmbito do controle de convencionalidade[204], orientando a aplicação das normas internas em consonância com os compromissos internacionais assumidos pelo Estado. Nessa perspectiva, práticas como a massificação de fraudes em contratos de crédito, o assédio comercial por meios eletrônicos e a exploração da vulnerabilidade digital do idoso podem ser compreendidas como violações a direitos humanos, exigindo respostas institucionais proporcionais à sua gravidade.

Portanto, a eventual incorporação formal do tratado ao ordenamento jurídico brasileiro tende a densificar a base normativa existente, ampliando os instrumentos disponíveis para o controle de práticas abusivas, o desenvolvimento de políticas públicas voltadas à inclusão digital e o aprimoramento da atuação jurisdicional. Ademais, possibilita a articulação com instâncias internacionais de proteção, conferindo maior robustez ao sistema de tutela da pessoa idosa em um contexto marcado pela intensificação das relações digitais e pela ampliação dos riscos a elas inerentes.

---

[203] RAMOS, André de Carvalho. **Processo internacional de direitos humanos**: análise dos mecanismos de apuração de violações de direitos humanos e a implementação das decisões no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2022. p. 170.

[204] RAMOS, André de Carvalho. **Processo internacional de direitos humanos**: análise dos mecanismos de apuração de violações de direitos humanos e a implementação das decisões no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2022. p. 178-189.

5 SISTEMA DE MEDIDAS RESTRITIVAS: PROPOSTA TEÓRICA E PRÁTICA

A consolidação teórica desenvolvida nos capítulos anteriores, especialmente a construção da categoria da hipervulnerabilidade algorítmica do consumidor idoso e a análise dos fundamentos filosóficos, constitucionais e civil-constitucionais da vulnerabilidade nas relações de consumo, não encerra a investigação proposta. Ao contrário, impõe o exame das condições jurídicas e institucionais necessárias à concretização das garantias já consagradas pelo ordenamento brasileiro, sobretudo diante das transformações promovidas pela economia digital.

Nesse contexto, o propósito deste capítulo consiste em analisar os mecanismos de efetivação do sistema protetivo atualmente vigente, formado pela Constituição Federal, pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Estatuto da Pessoa Idosa, pela Lei do Superendividamento, pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e pelos instrumentos internacionais de proteção dos direitos humanos incorporados ao direito interno. Mais do que identificar eventuais lacunas normativas, busca-se compreender de que maneira esse conjunto de garantias pode responder adequadamente às novas formas de vulnerabilização que incidem sobre a pessoa idosa nos ambientes digitais. A reflexão desloca-se, portanto, da produção de novos diplomas legislativos para a análise da efetividade das normas já existentes, investigando os desafios relacionados à sua interpretação, aplicação e concretização no âmbito das relações de consumo contemporâneas.

A análise desenvolvida neste capítulo parte da premissa de que a proteção do consumidor idoso no ambiente digital não depende da criação de novos regimes jurídicos, mas da adequada operacionalização dos instrumentos normativos já incorporados ao ordenamento brasileiro. Nessa perspectiva, a efetividade da tutela jurídica exige uma atuação coordenada em diferentes dimensões institucionais.

No plano constitucional, impõe-se a interpretação das relações de consumo à luz da dignidade da pessoa humana, da proteção integral da pessoa idosa, da defesa do consumidor e da promoção da igualdade material. No plano legislativo e regulatório, revela-se essencial a aplicação integrada dos mecanismos já previstos na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor, no Estatuto da Pessoa Idosa, na Lei do Superendividamento e na Lei Geral de Proteção de Dados, de modo a enfrentar as práticas abusivas potencializadas pelas tecnologias digitais.

Por sua vez, no plano existencial, a atuação estatal e privada deve orientar-se pela preservação das condições materiais indispensáveis ao exercício da autonomia, da cidadania e da participação social da pessoa idosa, especialmente em contextos marcados pela oferta agressiva de crédito, pela exploração de vulnerabilidades informacionais e pela intensificação dos riscos de superendividamento. A preocupação central desloca-se, assim, da formulação de novas normas para a concretização das garantias já existentes, assegurando que a proteção jurídica alcance resultados efetivos diante das novas formas de vulnerabilização produzidas pela economia digital.

A abordagem adotada neste estudo parte do reconhecimento de que a tutela do consumidor idoso no ambiente digital não pode ser reduzida à mera previsão formal de deveres informacionais ou à confiança exclusiva em mecanismos de autorregulação dos agentes econômicos. Não obstante tais instrumentos possuam relevância no âmbito da proteção consumerista, a experiência prática demonstra que sua eficácia pode revelar-se limitada diante da crescente complexidade das relações de consumo digital, da assimetria informacional intensificada pelos sistemas algorítmicos e das estratégias comerciais direcionadas a grupos especialmente vulneráveis.

Nesse cenário, a efetividade da proteção jurídica demanda a utilização plena dos mecanismos de intervenção, fiscalização e controle já previstos no ordenamento jurídico brasileiro, permitindo que as garantias estabelecidas pela Constituição Federal, pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Estatuto da Pessoa Idosa, pela Lei do Superendividamento e pela Lei Geral de Proteção de Dados sejam concretamente aplicadas para prevenir práticas abusivas e reduzir os riscos decorrentes das dinâmicas contemporâneas do mercado de consumo. O desafio, portanto, não consiste na ampliação incessante do aparato normativo, mas na capacidade institucional de tornar efetivas as salvaguardas já existentes diante das novas formas de vulnerabilização produzidas pela economia digital.

O capítulo organiza-se em duas seções principais: a seção 5.1 dedica-se a estabelecer a constitucionalidade das medidas restritivas, enfrentando frontalmente as objeções liberais e neoclássicas que as caracterizam como intervencionismo excessivo, e sustentando, com fundamento na teoria dos direitos fundamentais e na doutrina dos deveres de proteção, sua legitimidade plena no Estado Democrático de Direito brasileiro.

A seção 5.2, em continuidade às reflexões anteriormente desenvolvidas, dedica-se ao exame do mínimo existencial como parâmetro jurídico indispensável à proteção do consumidor idoso, especialmente nas relações de crédito e financiamento. A análise concentra-se nos mecanismos pelos quais práticas de mercado, potencializadas por

tecnologias digitais, publicidade direcionada e processos decisórios automatizados, podem comprometer a renda necessária à manutenção de condições dignas de vida. Nesse contexto, busca-se demonstrar que o ordenamento jurídico brasileiro já dispõe de instrumentos normativos aptos a assegurar a preservação desse núcleo essencial, notadamente por meio da interpretação sistemática da Constituição Federal, do Código de Defesa do Consumidor, do Estatuto da Pessoa Idosa e da legislação voltada à prevenção e ao tratamento do superendividamento.

Sob essa perspectiva, propõe-se uma leitura integrada do sistema jurídico de proteção da pessoa idosa consumidora, voltada ao fortalecimento da efetividade dos direitos fundamentais e à construção de respostas institucionais compatíveis com as novas formas de vulnerabilização presentes nas relações de consumo do século XXI.

5.1 A constitucionalidade das medidas restritivas como instrumento de tutela do consumidor hipervulnerável

A constitucionalidade das medidas restritivas em favor do consumidor hipervulnerável constitui, talvez, o ponto mais sensível e tecnicamente exigente da arquitetura protetiva que aqui se propõe. Sensível, porque toca um nervo central do constitucionalismo econômico: até que ponto pode o Estado intervir nas relações privadas e na liberdade contratual em nome da proteção dos vulneráveis?

Tecnicamente exigente, porque a resposta a essa indagação não pode ser apenas afirmativa ou retórica, precisa ser construída a partir do diálogo entre os fundamentos constitucionais brasileiros, a teoria dos direitos fundamentais, a jurisprudência consolidada das Cortes Superiores e a experiência comparada das democracias constitucionais maduras.

O modelo liberal clássico do século XIX, codificado no Codigo de Napoleão de 1804 e em suas réplicas continentais, partia de três premissas axiomáticas: a igualdade formal de todos os contratantes; a autonomia plena da vontade como fonte primordial das obrigações; e a abstenção do Estado das relações privadas, salvo nas hipóteses excepcionais de violação da ordem pública. Essas premissas, articuladas pelo brocardo *qui dit contractuel dit juste*, de Alfred Fouillée, sustentavam a fé liberal de que o livre acordo entre as partes era, por si só, garantia suficiente de equilíbrio e justiça[205].

[205] Tradução nossa: “quem diz contratual, diz justo”. In: FOUILLÉE, Alfred. **La science sociale contemporaine**. Paris: Hachette, 1880.

Essa fé sucumbiu à evidência histórica, as transformações sociais e econômicas do final do século XIX e início do século XX, a industrialização massiva, a concentração de capital, a urbanização acelerada, a emergência da questão social, revelaram que a igualdade formal entre as partes era, frequentemente, a máscara jurídica de uma desigualdade econômica abismal.

O contrato de trabalho entre o operário e o industrial, o contrato de locação entre o inquilino e o proprietário, o contrato de seguro entre o segurado e a companhia revelaram-se, todos eles, instrumentos de submissão do mais fraco aos termos ditados pelo mais forte.

A resposta jurídica a essa constatação operou-se em três ondas sucessivas, a primeira, marcada pelo Direito do Trabalho, desde as legislações sociais de Bismarck até a Consolidação das Leis do Trabalho brasileira de 1943, reconheceu a hipossuficiência estrutural do trabalhador e impôs limites cogentes à autonomia contratual em seu favor[206].

A segunda, materializada nas legislações de proteção do inquilino do entreguerras, projetou a mesma lógica para o mercado imobiliário. A terceira onda, contemporânea, é a do Direito do Consumidor, surgida a partir dos anos 1960 nos Estados Unidos, com o discurso de John F. Kennedy ao Congresso, de 15.03.1962, declarando os quatro direitos básicos do consumidor, e consolidada nas legislações continentais nos anos 1970 e 1980[207].

A doutrina civil contemporânea sintetizou essa evolução na noção de função social do contrato, princípio que, no direito brasileiro, foi positivado no art. 421 do Código Civil de 2002 e que articula, em uma única fórmula normativa, a superação do paradigma liberal clássico[208].

A função social do contrato significa que o vínculo obrigacional não é *res inter alios* isolada da sociedade que o circunda; é, ao contrário, instrumento social cuja validade e cujos efeitos dependem de sua compatibilidade com os valores constitucionais, entre os quais, com proeminência, a dignidade da pessoa humana, a solidariedade social e a proteção dos vulneráveis[209].

Os mecanismos protetivos, nesse panorama, não são exceções intervencionistas em um sistema fundamentalmente liberal; são manifestações coerentes de um sistema cuja matriz já não é liberal, mas social-democrático. A objeção que invoca a liberdade contratual contra

---

[206] BARROSO, Luís Roberto. **Curso de direito constitucional contemporâneo**: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.
[207] BARROSO, Luís Roberto. **Curso de direito constitucional contemporâneo**: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.
[208] BARROSO, Luís Roberto. A constitucionalização do direito e a afirmação dos direitos fundamentais. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 231, p. 1-29, jan./mar. 2003.
[209] BARROSO, Luís Roberto. A constitucionalização do direito e a afirmação dos direitos fundamentais. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 231, p. 1-29, jan./mar. 2003.

elas opera, frequentemente, com pressupostos do paradigma liberal clássico que a evolução do direito constitucional já superou há mais de um século. Refutá-la exige, antes de tudo, atualizar essas premissas: situar o debate no quadro do constitucionalismo social contemporâneo, no qual a liberdade contratual é, por definição, liberdade configurada, autonomia que se exerce dentro dos limites traçados pelos valores constitucionais.

Esse itinerário histórico tem, para os propósitos do presente capítulo, uma consequência metodológica decisiva: a defesa da constitucionalidade dos mecanismos protetivos não opera contra a tradição constitucional, mas em harmonia com sua trajetória secular.

A intervenção protetiva em favor do hipervulnerável é, hoje, o ápice maduro de um movimento que se inicia com o reconhecimento da hipossuficiência operária no século XIX e se desdobra, no século XXI, na proteção dos hipervulneráveis algorítmicos da economia digital. A continuidade entre esses momentos não é mera contingência histórica; é coerência axiológica[210].

A repersonalização do Direito Civil, analisada no capítulo 3 deste trabalho, é precisamente a expressão dogmática da reorientação dos institutos clássicos em torno da pessoa humana e de suas necessidades existenciais. OS mecanismos protetivos em favor do consumidor hipervulnerável são, nessa moldura, instrumentos operacionais de efetivação dessa repersonalização: traduzem, em linguagem normativa concreta, o compromisso constitucional com a dignidade humana e a solidariedade social.

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu, em três planos articulados, os fundamentos normativos para a proteção do consumidor hipervulnerável idoso, conferindo Aos mecanismos protetivos que aqui se defendem ancoragem constitucional de máxima densidade.

O primeiro plano é o do art. 5.º, inciso XXXII, que arrolou a defesa do consumidor entre os direitos e garantias fundamentais individuais, o segundo plano é o do art. 170, inciso V, que inscreveu a defesa do consumidor entre os princípios da ordem econômica, o terceiro plano, frequentemente subestimado, é o do art. 230, que estabeleceu o dever da família, da sociedade e do Estado de amparar as pessoas idosas, defendendo sua dignidade e bem-estar.

Cada uma dessas inserções tem efeitos normativos específicos. O art. 5.º, XXXII, ao caracterizar a defesa do consumidor como direito fundamental individual, impõe ao Estado

---

[210] FREITAS, Denilson de Souza. **O estado de pobreza nas relações de consumo**: os direitos humanos na proteção dos consumidores hipervulneráveis. 2023. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2023.

obrigações negativas (não violar) e positivas (efetivar a proteção) e confere ao titular do direito a posição subjetiva de exigi-lo perante todos os poderes constituídos[211].

O art. 170, V, ao convertê-la em princípio da ordem econômica, condiciona o exercício legítimo da atividade empresarial à observância dos interesses dos consumidores, retirando da livre iniciativa a pretensão de absolutidade. O art. 230, ao foco específico no idoso, reforça a proteção qualificada que a hipervulnerabilidade etária demanda, dialogando harmonicamente com o art. 226 (proteção da família), com o art. 227 (proteção da criança e do adolescente) e com o conjunto dos direitos sociais do art. 6º.

A articulação sistemática desses dispositivos produz uma equação constitucional inequívoca: a defesa do consumidor é, simultaneamente, direito fundamental, princípio econômico e dever estatal qualificado quando se tratar de idoso. Tal triplo entrelaçamento confere aos mecanismos protetivos em favor do consumidor idoso o que se pode denominar densidade constitucional reforçada, patamar normativo que não apenas autoriza a intervenção do legislador, mas a impõe como obrigação cogente.

A doutrina constitucional brasileira tem consolidado essa leitura. Luís Roberto Barroso, em sua obra sobre interpretação e aplicação dos direitos fundamentais, sustenta que os direitos sociais e os princípios da ordem econômica configuram, em conjunto, uma *constituição econômica dirigente*, cujo cumprimento não é facultativo, mas constitucionalmente vinculante[212].

Gilmar Ferreira Mendes, em sua sistematização da teoria dos direitos fundamentais, destaca que tais direitos têm dupla dimensão, subjetiva e objetiva, irradiando efeitos sobre todo o ordenamento jurídico e impondo ao Estado deveres de proteção que se traduzem em medidas legislativas, administrativas e jurisdicionais concretas[213].

O reconhecimento da hipervulnerabilidade do consumidor idoso, categoria desenvolvida no capítulo 4 e fundamentada no capítulo 3, adiciona, a essa moldura constitucional, um vetor interpretativo qualificado. Quando o destinatário da proteção é não apenas consumidor, mas consumidor idoso, a ancoragem constitucional combina três dispositivos cuja densidade conjunta supera, em intensidade normativa, a soma de cada um deles isoladamente.

---

[211] VERBICARO, Dennis; ATAÍDE, Camille; RODRIGUES, Lays. Desvendando a Vulnerabilidade do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v 119, p. 350-383, 2018, set-out. 2018. p. 361.
[212] BARROSO, Luís Roberto. A constitucionalização do direito e a afirmação dos direitos fundamentais. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 231, p. 1-29, jan./mar. 2003.
[213] MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional**. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2024.

Pode-se afirmar, portanto, que a ancoragem constitucional dos mecanismos de proteção reforçada em favor do consumidor idoso é a mais densa do ordenamento brasileiro: combina três dispositivos da Constituição Federal, dialoga com tratados internacionais e encontra-se em harmonia com a jurisprudência consolidada das Cortes Superiores.

A questão dogmática real não é se o legislador pode adotá-las, mas como, em cada caso concreto, calibrá-las à luz do princípio da proporcionalidade, tarefa a que se dedicam os itens subsequentes.

O instrumento dogmático por excelência para a aferição da constitucionalidade de mecanismos protetivos de direitos é o princípio da proporcionalidade, categoria que, embora tenha origem no constitucionalismo alemão do pós-guerra, foi recepcionada pelas principais democracias constitucionais contemporâneas, incluindo o Brasil.

Sua formulação deve-se a Robert Alexy, cujo *Theorie der Grundrechte* (1986) sistematizou o princípio em três subprincípios cumulativos: adequação (*Geeignetheit*), necessidade (*Erforderlichkeit*) e proporcionalidade em sentido estrito (*Verhältnismäßigkeit im engeren Sinne*)[214].

Cada um desses subprincípios opera como filtro de constitucionalidade autônomo: a medida restritiva deve, simultaneamente, ser adequada ao fim que se propõe, necessária diante das alternativas disponíveis, e proporcional em sentido estrito quando se cotejam seus benefícios e seus ônus.

A reprovação em qualquer um dos três filtros conduz à inconstitucionalidade da medida, ainda que os outros dois sejam plenamente atendidos. Trata-se, em rigor, de teste tripartite cumulativo, e não alternativo.

A adequação exige que a medida restritiva seja apta a alcançar o fim constitucionalmente legítimo que a fundamenta, não basta a invocação retórica de um propósito nobre; é necessário que exista relação causal demonstrável, empiricamente plausível, ainda que não estatisticamente certa, entre a medida e o fim pretendido, uma medida que não promove, sequer de modo aproximado, o fim que invoca falha no primeiro filtro e é, por isso mesmo, inconstitucional.

A necessidade opera como filtro de minimização, entre os meios igualmente adequados ao fim pretendido, o legislador deve escolher aquele que produz o menor ônus aos direitos e liberdades afetados e esse subprincípio incorpora, no juízo de proporcionalidade, uma exigência de modéstia regulatória: não se justifica o uso da artilharia pesada quando a artilharia leve seria suficiente.

---

[214] ALEXY, Robert. **Teoria dos direitos fundamentais**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

A proporcionalidade em sentido estrito exige a ponderação final, em que os benefícios produzidos pela medida restritiva, no que tange à promoção do fim que a fundamenta, devem ser superiores aos ônus que ela impõe aos direitos e liberdades restringidos. A fórmula do peso desenvolvida por Alexy, segundo a qual a intensidade da restrição a um princípio deve ser proporcional à importância da satisfação do princípio com ele em colisão.

A doutrina constitucional brasileira recepcionou esse esquema com adaptações de Canotilho, em diálogo com a tradição alemã e portuguesa, enfatizou que a proporcionalidade não é apenas técnica de controle, mas expressão do próprio Estado de Direito[215].

Luís Roberto Barroso desenvolveu, no contexto brasileiro, a aplicação do teste tripartite à interpretação constitucional, sustentando que o princípio da proporcionalidade é hoje um dos mais importantes instrumentos do constitucionalismo contemporâneo[216].

Aplicado ao conjunto de mecanismos protetivos que o presente trabalho propõe, limitação dinâmica de margem consignável, vedação de práticas específicas de telemarketing dirigidas ao idoso, exigência de período de reflexão em contratos financeiros, dever de aconselhamento independente, proibição de cláusulas algorítmicas opacas, o teste tripartite da proporcionalidade produz, em todos os três subprincípios, resultado favorável à constitucionalidade.

Quanto à adequação, há vasta evidência empírica de que os mecanismos protetivos propostos são aptos a reduzir significativamente os danos que pretendem evitar. Os estudos do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), do Banco Central do Brasil e do Procon-SP demonstram correlação estatística robusta entre a introdução de regras protetivas no mercado de crédito consignado e a redução do superendividamento entre consumidores idosos. Internacionalmente, a Diretiva Europeia 2008/48/CE sobre crédito ao consumidor e a Diretiva 2014/17/UE sobre crédito hipotecário, ao introduzirem o *affordability* assessment como requisito de validade contratual, produziram reduções mensuráveis nas taxas de inadimplência e no superendividamento dos consumidores mais vulneráveis. Adequação, portanto, é demonstrável[217-218].

---

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

[216] BARROSO, Luís Roberto. **Interpretação e aplicação da Constituição**: fundamentos de uma dogmática constitucional transformadora. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

[217] UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho**, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho. Jornal Oficial da União Europeia, Estrasburgo, L 133, p. 66-92, 22 maio 2008.

[218] UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho**, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010. Jornal Oficial da União Europeia, Estrasburgo,

Quanto à necessidade, o exame comparativo das alternativas regulatórias menos intervencionistas revela sua insuficiência sistemática. A primeira alternativa, a autorregulação setorial via códigos de boas práticas (FEBRABAN, ABECIP, ABBC), mostrou-se historicamente incapaz de coibir práticas predatórias contra idosos: os incentivos econômicos para o desvio são fortes demais, e as sanções autoaplicadas, fracas demais[219].

A segunda alternativa, a educação financeira do consumidor, embora valiosa como medida complementar, opera em horizonte temporal incompatível com a urgência do problema e não responde à hipervulnerabilidade epistêmica que caracteriza precisamente o consumidor idoso digital.

A terceira alternativa, a tutela meramente reparatória via judicialização individual, padece dos limites estruturais já analisados em 3.3 deste trabalho: assimetria entre *repeat players e one-shotters*, custos processuais, morosidade.

Em face de todas essas alternativas, os mecanismos protetivos cogentes mostram-se necessárias, o legislador brasileiro, ao optar por elas, não está utilizando *artilharia pesada* desnecessária; está, ao contrário, escolhendo o meio efetivamente apto a alcançar o fim protetivo, dado o fracasso documentado das alternativas menos intervencionistas.

Quanto à proporcionalidade[220] em sentido estrito, o cotejamento entre os benefícios dos mecanismos protetivos e os ônus que impõem à liberdade econômica é nitidamente favorável à intervenção.

De um lado da balança, a proteção da dignidade, da subsistência e da autonomia de milhões de idosos brasileiros submetidos a práticas predatórias do mercado de crédito, com suas consequências em termos de saúde física e mental, de qualidade de vida e de proteção do patrimônio mínimo familiar.

De outro lado, a restrição parcial da liberdade dos agentes econômicos para desenharem livremente seus produtos e suas estratégias comerciais, e o eventual aumento marginal dos custos operacionais decorrentes do compliance regulatório. A balança constitucional, à luz da hierarquia dos valores em jogo, inclina-se decisivamente em favor da intervenção[221].

L 60, p. 34-85, 28 fev. 2014.

[219] FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN); ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (ABBC). **Normativo SARB 023/2020**: Dispõe sobre o Sistema de Autorregulação Bancária aplicável às operações de crédito consignado. São Paulo: Febraban, 2020. Disponível em: https://autorregulacaobancaria.com.br. Acesso em: 30 abr. 2026.

[220] ÁVILA, Humberto Bergmann. A distinção entre princípios e regras e a redefinição do dever de proporcionalidade. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, n. 215, p. 151-179, jan./mar. 1999.

[221] BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2003.

É importante observar, ainda, que a proporcionalidade em sentido estrito, gera maior restrição imposta a um princípio, assim, é necessário avaliar o grau de satisfação do princípio em colisão, por meio de dois corolários.

O primeiro: mecanismos protetivos leves e moderados, como a exigência de informação clara e o prazo de reflexão, passam facilmente no teste, dado o ônus mínimo que impõem à liberdade econômica. O segundo: medidas mais intensas, como a vedação total de determinadas práticas, exigem, para sua justificação, demonstração mais robusta dos benefícios, mas, no caso da proteção do idoso hipervulnerável, essa demonstração é amplamente disponível[222].

Conclui-se assim, que os mecanismos protetivos propostos neste capítulo passam, em sua integralidade, no teste tripartite da proporcionalidade, a objeção liberal que pretende caracterizá-las como intervencionismo excessivo não resiste à análise dogmática rigorosa: ela confunde restrição com excesso, e desconsidera o fato de que a Constituição brasileira já realizou, em sua arquitetura mesma, a opção fundamental pela proteção do consumidor vulnerável como princípio informador da ordem econômica.

5.2 A proteção do mínimo existencial do consumidor idoso frente às dinâmicas do mercado de crédito

Estabelecida a constitucionalidade do gênero mecanismos protetivos *em favor do consumidor hipervulnerável*, impõe-se a aplicação dessas categorias dogmáticas ao terreno mais sensível e empiricamente urgente da proteção do consumidor idoso brasileiro: o mercado de crédito. É no encontro entre a hipervulnerabilidade etária do idoso e as dinâmicas predatórias do mercado de crédito contemporâneo que se manifesta, com maior dramaticidade, o risco de violação ao núcleo intangível da dignidade humana, o mínimo existencial.

Toda a arquitetura teórica desenvolvida nos capítulos precedentes converge, neste ponto, para uma proposta concreta, que é o fortalecimento da aplicação do sistema normativo existente, articulando vedações, limites e procedimentos qualificados, preserve, em todas as circunstâncias, as condições materiais indispensáveis à subsistência digna do idoso.

O conceito de mínimo existencial constitui uma das categorias dogmáticas mais densas e influentes do direito constitucional contemporâneo. Sua formulação no direito

[222] BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 3.156/DF**. Relator: Min. Eros Grau. Brasília, DF, 8 de agosto de 2005. Disponível em: https://portal.stf.jus.br. Acesso em: 30 abr. 2026.

brasileiro deve-se, em sua versão mais sofisticada, à obra de Ricardo Lobo Torres, cujos estudos sobre o tema, desenvolvidos a partir dos anos 1990, dialogaram com a doutrina alemã do Existenzminimum (Otto Bachof, Robert Alexy) e com a tradição constitucional norte-americana sobre direitos sociais[223].

Para Torres, o mínimo existencial designa "o conjunto de condições materiais elementares sem as quais o ser humano não pode viver com dignidade", funcionando simultaneamente como direito fundamental implícito e como limite intransponível à atuação do Estado e dos particulares[224].

O mínimo existencial opera, segundo Torres, em duas dimensões complementares. Em sua dimensão negativa, funciona como escudo contra intervenções, estatais ou privadas, que reduzam o indivíduo à mera sobrevivência biológica ou ao desamparo absoluto[225].

Ainda na dimensão negativa, ela veda, por exemplo, a tributação que retire do contribuinte os recursos indispensáveis à subsistência (princípio da preservação do mínimo vital no Direito Tributário); veda também a execução que penhore os bens essenciais à vida digna (impenhorabilidade do bem de família); e, no campo do Direito do Consumidor, veda os contratos que comprometam o orçamento do consumidor a ponto de impossibilitar sua subsistência.

Em sua dimensão positiva, o mínimo existencial impõe ao Estado obrigações prestacionais de prover, quando o titular do direito não possa por seus próprios meios, os bens e serviços indispensáveis à sobrevivência digna, aponta Firmeza[226].

A construção de Ricardo Lobo Torres foi aprofundada por Ana Paula de Barcellos, que ofereceu uma sistematização do mínimo existencial em torno de quatro componentes nucleares: a educação fundamental, a saúde básica, a assistência aos desamparados e o acesso à justiça. Esses quatro componentes, segundo Barcellos, configuram um núcleo intangível dos direitos sociais, o *mínimo dos mínimos*, cuja efetivação independe de qualquer juízo de oportunidade política, de disponibilidade orçamentária ou de reserva do possível.[227]

---

[223] TORRES, Ricardo Lobo. **O direito ao mínimo existencial**. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.
[224] TORRES, Ricardo Lobo. **O direito ao mínimo existencial**. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.
[225] TORRES, Ricardo Lobo. **O direito ao mínimo existencial**. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.
[226] FIRMEZA, Ochele Juliane Lima. **O tratamento jurídico do consumidor superendividado a partir da dignidade da pessoa humana e do mínimo existencial no paradigma de ausência de regulamentação legal**. 2015. 125 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015. p. 39.
[227] BARCELLOS, Ana Paula de. **A eficácia jurídica dos princípios constitucionais**: o princípio da dignidade da pessoa humana. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2011.

Ingo Wolfgang Sarlet, em sua extensa obra sobre direitos fundamentais e dignidade humana, articulou o mínimo existencial com a teoria dos deveres de proteção e com a doutrina da eficácia horizontal dos direitos fundamentais[228].

Para Sarlet, o mínimo existencial não opera apenas verticalmente (Estado-cidadão), mas também horizontalmente (cidadão-cidadão), o que tem consequências dogmáticas decisivas para o Direito do Consumidor: as cláusulas contratuais e as práticas comerciais que comprometam o mínimo existencial do consumidor são nulas de pleno direito, independentemente de previsão legal específica, por violação direta ao princípio da dignidade da pessoa humana[229].

Para os propósitos do presente capítulo, importa registrar três corolários da doutrina do mínimo existencial. Primeiro, o mínimo existencial é absoluto, no sentido de que não admite ponderação contra outros princípios, opera como limite, não como variável de cálculo. Segundo a aferição do conteúdo do mínimo existencial é dinâmica e contextual, varia com o desenvolvimento econômico, social e tecnológico de cada época, e o que é mínimo hoje (acesso à internet, por exemplo) pode não ter sido mínimo há trinta anos. Terceiro, a proteção do mínimo existencial do idoso, dada sua hipervulnerabilidade etária e a irreversibilidade de sua condição econômica, exige standard especialmente reforçado, que dialoga diretamente com o conceito de patrimônio mínimo desenvolvido por Luiz Edson Fachin (capítulo 3) e com a noção de capacidades essenciais de Martha Nussbaum.

O mínimo existencial[230] não é categoria exclusivamente brasileira ou continental europeia; integra o patrimônio normativo do Direito Internacional dos Direitos Humanos contemporâneo, com expressão em diversos tratados e instrumentos vinculantes. Sua articulação com a proteção do consumidor idoso brasileiro depende, portanto, do reconhecimento dessa dimensão internacional, que confere à doutrina aqui defendida sustentação adicional e a insere no movimento global de proteção dos vulneráveis.

O Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (ICESCR), adotado pela Assembleia Geral da ONU em 1966 e ratificado pelo Brasil pelo Decreto n.º 591/1992, estabeleceu, em seu art. 11, o direito de toda pessoa a um nível de vida adequado,

---

[228] SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2015.
[229] SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2015.
[230] FONTENELE, Jáder de Moura. A questão do mínimo social em John Rawls. **Revista Opinião Filosófica**, Porto Alegre, v. 8, n. 2, p. 300-327, 2017.

incluindo alimentação, vestuário e moradia adequados, e a uma melhoria contínua das condições de existência[231].

O Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais da ONU, em seus Comentários Gerais, notadamente o General Comment n.º 3 (1990) sobre obrigações dos Estados Partes, sistematizou a doutrina das *core obligations*: obrigações mínimas que os Estados devem cumprir imediatamente, independentemente de seus recursos disponíveis. *Essas core obligations* correspondem, no léxico jurídico nacional, ao mínimo existencial, e são, por força do tratado, juridicamente vinculantes para o Brasil[232].

A Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de San José da Costa Rica), de 1969, ratificada pelo Brasil pelo Decreto n.º 678/1992, consagrou em seu art. 26 o desenvolvimento progressivo dos direitos econômicos, sociais e culturais[233].

O Protocolo Adicional à Convenção Americana em Matéria de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (Protocolo de San Salvador), de 1988, ratificado pelo Brasil pelo Decreto n.º 3.321/1999, detalhou esses direitos e estabeleceu obrigações específicas dos Estados Partes em sua efetivação[234].

A Corte Interamericana de Direitos Humanos, em casos como Cinco Pensionistas vs. Peru (2003) e Acevedo Buendía vs. Peru (2009), tem aplicado essas normas com força vinculante, reconhecendo que os direitos econômicos e sociais não podem ser objeto de retrocesso normativo nem de violação por omissão estatal[235].

A Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, também oferece, no plano específico da proteção do consumidor idoso, um instrumento internacional avançado.

A articulação dessas normas internacionais com o mínimo existencial doméstico produz uma equação juridicamente densa: o Brasil, ao subscrever o Tratado de Direitos

---

[231] BRASIL. **Decreto nº 591, de 6 de julho de 1992**. Atos Internacionais. Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. Promulgação. Brasília, DF: Presidência da República, [1992].

[232] BRASIL. **Decreto nº 678, de 6 de novembro de 1992**. Promulga a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969. Brasília, DF: Presidência da República, [1992].

[233] BRASIL. **Decreto nº 3.321, de 30 de dezembro de 1999**. Promulga o Protocolo Adicional à Convenção Americana sobre Direitos Humanos em Matéria de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais "Protocolo de São Salvador", concluído em 17 de novembro de 1988, em São Salvador, El Salvador. Brasília, DF: Presidência da República, [1999].

[234] ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. **Comentário Geral nº 3: A Natureza das Obrigações dos Estados Partes (Art. 2, par. 1 do Pacto)**. Genebra: ONU, 14 dez. 1990. Disponível em: https://www.ohchr.org. Acesso em: 30 abr. 2026.

[235] CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Caso Acevedo Buendía e outros ("Cesantes y Jubilados de la Contraloría") vs. Peru**. Exceção Preliminar, Mérito, Reparações e Custas. Sentença de 1 de julho de 2009. San José, Costa Rica: Corte IDH, 2009. Disponível em: https://www.corteidh.or.cr. Acesso em: 30 abr. 2026.

Humanos e ao ratificá-lo por meio de procedimento constitucional próprio, assumiu obrigação internacional de proteger efetivamente o mínimo existencial dos idosos contra todas as formas de exploração, incluindo, com proeminência, a exploração predatória pelo mercado de crédito[236].

O aspecto internacional tem importância dupla, em primeiro lugar, ela fornece fundamento adicional, robusto e juridicamente cogente, para a constitucionalidade das medidas restritivas: trata-se não apenas de cumprir mandamento constitucional, mas de honrar compromissos internacionais.

Em segundo lugar, ela impõe ao Brasil o dever de não retroceder no nível de proteção alcançado, princípio da proibição do retrocesso, consolidado na doutrina interamericana e diretamente aplicável ao caso brasileiro. Eventuais reformas legislativas que reduzam a proteção do consumidor idoso seriam, sob essa ótica, inconstitucionais e inconvencionais.

A proposta normativa de proteção do mínimo existencial[237] do consumidor idoso pressupõe compreensão precisa do contexto empírico em que opera: o mercado de crédito brasileiro contemporâneo. Esse mercado apresenta características estruturais que o tornam, simultaneamente, um dos motores da economia nacional e um dos focos mais intensos de risco para o consumidor hipervulnerável.

Quanto à dimensão e ao crescimento, o mercado de crédito brasileiro atingiu, conforme dados do Banco Central do Brasil (Relatório de Estabilidade Financeira), volumes que correspondem a percentuais expressivos do PIB nacional, com crescimento sustentado nas últimas duas décadas. Esse crescimento foi particularmente acentuado em modalidades dirigidas ao consumidor pessoa física, entre as quais o crédito consignado ocupa posição de destaque, especialmente após sua expansão para os beneficiários do INSS (Lei n.º 10.953/2004).

Quanto à concentração de mercado, dados consolidados pelo BCB e por estudos do IDEC e do CADE evidenciam que o mercado bancário brasileiro figura entre os mais concentrados do mundo.

Os cinco maiores conglomerados financeiros, Itaú Unibanco, Bradesco, Santander, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, controlam parcela substancial dos ativos, do crédito concedido e dos depósitos do sistema.

---

[236] CARVALHO, Alessandra Jordão de. **Superendividamento do consumidor e o direito ao mínimo existencial como forma de preservação da dignidade da pessoa humana**. 2023. 139 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2023. p. 48.

[237] BERTONCELLO, Karen. **Superendividamento do consumidor**: mínimo existencial: casos concretos. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 123.

Essa concentração tem consequências diretas para o consumidor: redução da concorrência efetiva, padronização de práticas (frequentemente abusivas) entre os principais ofertantes, e dificuldade de migração entre instituições. O *lock-in* bancário, fenômeno análogo ao *lock-in* digital manifesta-se com particular intensidade no público idoso, que tende a manter relacionamento bancário com instituições há décadas.

Quanto às taxas de juros, o Brasil apresenta uma das maiores diferenças entre custo de captação e custo de empréstimo (*spread* bancário) do mundo, esse spread, que reflete simultaneamente custos operacionais legítimos, riscos efetivos de inadimplência e, não se pode subestimar, extração de renda em mercado pouco competitivo, projeta-se com particular intensidade nas modalidades de crédito ao consumidor não consignado: cartão de crédito rotativo, cheque especial e empréstimo pessoal não-consignado apresentam, frequentemente, taxas anuais em três dígitos, compatíveis apenas com a noção econômica de usura.

Quanto às práticas comerciais, o mercado brasileiro convive com fenômenos sistemicamente preocupantes, o assédio comercial via telemarketing dirigido a aposentados foi, durante anos, prática rotineira de bancos e correspondentes bancários, mitigado, mas não erradicado, por sucessivas regulamentações do BCB e pela atuação dos Procons.

A oferta de crédito sem avaliação adequada da capacidade de pagamento (*no proper sense*) é prática largamente difundida, em desacordo com os padrões internacionais consolidados pela Diretiva 2008/48/CE.

A renovação automática de contratos, a venda casada compulsória e a portabilidade ilícita constituem patologias regulares, periodicamente investigadas pelo BCB e pela SENACON.

Esse diagnóstico empírico, longe de ser apenas descritivo, tem função normativa decisiva: ele demonstra que a hipótese fática sobre a qual incide o sistema de medidas restritivas proposto não é especulativa. As patologias do mercado de crédito brasileiro estão extensamente documentadas em relatórios de autoridades regulatórias, em estudos acadêmicos e em estatísticas judiciais.

A intervenção restritiva, nesse contexto, não opera contra um mercado eficiente que se queira preservar, opera contra um mercado patológico que, deixado a si mesmo, produz danos sistemáticos aos consumidores hipervulneráveis[238].

---

[238] COSTA, Izabella Affonso; AMARAL, Ana Cláudia Correa Zuin Mattos do; ANDRADES, Maria Eduarda Gobbo. Da hipervulnerabilidade da pessoa idosa nas contratações eletrônicas com instituições financeiras. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 39-51, jan./jul. 2025.

Entre as modalidades de crédito ao consumidor pessoa física, o crédito consignado merece análise específica por sua centralidade no diagnóstico do superendividamento do idoso brasileiro, a modalidade caracteriza-se pelo desconto direto da prestação no contracheque do tomador (no caso de servidores públicos) ou no benefício previdenciário (no caso de aposentados e pensionistas do INSS).

A história legislativa do crédito consignado no Brasil teve marcos importantes. A Lei n.º 1.046/1950 disciplinou os descontos em folha de servidores civis. A Lei n.º 8.112/1990, que instituiu o regime jurídico único dos servidores federais, manteve disciplina semelhante.

A grande virada, contudo, ocorreu com a Lei n.º 10.820/2003, que estendeu o consignado aos empregados regidos pela CLT, e, sobretudo, com a Lei n.º 10.953/2004, que o estendeu aos beneficiários do INSS. Essa última extensão produziu efeitos transformadores: introduziu, no mercado de crédito ao idoso, modalidade até então pouco acessível e abriu caminho para a expansão massiva da carteira de consignado nos bancos brasileiros.

Os limites de comprometimento de renda (margem consignável) no consignado de aposentados e pensionistas do INSS evoluíram ao longo das décadas. A Lei n.º 10.953/2004 fixou inicialmente um limite de 30% do benefício para empréstimos consignados. Sucessivas alterações ampliaram esse limite.

A Lei n.º 13.172/2015 elevou-o para 35%, sendo 5% reservados para cartão de crédito consignado. A Lei n.º 14.131/2021, no contexto da pandemia, ampliou-o para 40%, com 5% para cartão. A Lei n.º 14.431/2022 e regulamentações subsequentes consolidaram patamar de 45% (35% empréstimos, + 5% cartão crédito + 5% cartão benefício), embora com oscilações conforme regulamentações infralegais do CMN, do BCB e do INSS.

Em benefícios de baixo valor, particularmente os equivalentes ao salário-mínimo, que correspondem a expressiva parcela dos beneficiários do INSS, a retenção de 45% dos proventos pode reduzir o idoso a um valor mensal incompatível com a manutenção de necessidades básicas. Considere-se um aposentado que recebe um salário-mínimo: a retenção de 45% subtrai-lhe aproximadamente metade do seu único rendimento mensal, comprometendo simultaneamente alimentação, medicamentos, moradia, higiene e transporte.

As patologias contemporâneas do crédito consignado brasileiro vão muito além da margem. Estudos do IDEC, do PROCON-SP e da Defensoria Pública têm documentado, com regularidade, práticas como: a oferta agressiva de crédito por telemarketing dirigido especificamente a aposentados; a renovação automática de contratos sem clara compreensão pelo tomador; a contratação fraudulenta em nome de idosos por terceiros, frequentemente familiares; a portabilidade ilícita entre instituições; a venda casada de seguros e capitalizações

compulsórias; e, particularmente grave, a contratação de cartão de crédito consignado em substituição a empréstimo, modalidade cuja estrutura de juros é frequentemente mais onerosa e cuja compreensão pelo idoso é menor[239].

A resposta regulatória às patologias tem sido fragmentária e reativa. A Resolução CMN n.º 4.949/2021 introduziu conduta e proteção ao consumidor vulnerável, limitando a portabilidade e exigindo aquiescência expressa do beneficiário.

A Instrução Normativa INSS n.º 100/2018 e suas alterações posteriores estabeleceram regras para o registro de operações. A Lei n.º 14.181/2021 (Lei do Superendividamento) trouxe avanços relevantes.

A análise da hipervulnerabilidade do consumidor idoso no mercado de crédito ganha densidade incomparável quando articulada com dados empíricos sobre o perfil socioeconômico e o comportamento dessa população.

A tarefa do pesquisador, neste ponto, é resistir à tentação da generalização abstrata e ancorar a proposta protetiva em diagnóstico empiricamente fundado, os dados consolidados pelo IBGE (Censo Demográfico 2022, PNAD Contínua), pelo Banco Central do Brasil (Relatórios de Cidadania Financeira), pelo IDEC, pelo Procon-SP e por estudos acadêmicos oferecem o substrato factual indispensável[240].

Quanto ao perfil demográfico, o Brasil vive transição demográfica acelerada, a população com 60 anos ou mais, conforme estimativas do IBGE, ultrapassou 30 milhões de pessoas em 2022 e projeta-se acima de 60 milhões até 2050, representando aproximadamente 25% da população total[241].

Trata-se, portanto, de grupo populacional numericamente significativo, em rápida expansão, e com peso crescente sobre o sistema previdenciário, sobre o sistema de saúde e sobre o mercado de consumo, a hipervulnerabilidade desse grupo, longe de ser questão marginal, é hoje uma das principais frentes da política social brasileira.

---

[239] DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO (DPE-SP). Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor (Nudecon). **Cartilha de proteção ao consumidor idoso**: prevenção ao superendividamento e fraudes financeiras. São Paulo: DPE-SP, [2022]. Disponível em: https://www.defensoria.sp.def.br. Acesso em: 4 maio 2026.

[240] INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo Demográfico 2022**: População e domicílios - Primeiros resultados. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: https://censo2022.ibge.gov.br/. Acesso em: 30 abr. 2026.

[241] INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Projeções da População**: Brasil e Unidades da Federação. Rio de Janeiro: IBGE, [2018/2024]. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9109-projecao-da-populacao.html. Acesso em: 30 abr. 2026.

Quanto ao perfil socioeconômico, dados do Anuário Estatístico da Previdência Social demonstram que parcela expressiva dos beneficiários do INSS recebe valores próximos ao piso previdenciário (um salário-mínimo)[242].

Quanto ao perfil de letramento financeiro, os estudos do BCB (Pesquisa de Cidadania Financeira), do Banco Mundial (Financial Capability Survey) e da OCDE (Adult Financial Literacy Surveys) apontam, sistematicamente, que o público idoso brasileiro apresenta níveis de letramento financeiro inferiores aos demais grupos etários[243]. Conceitos básicos como custo efetivo total (CET), juros compostos, capitalização, indexação e portabilidade são compreendidos por percentual minoritário dos beneficiários, criando o quadro de injustiça hermenêutica analisada em 3.2 deste trabalho[244].

Quanto ao perfil de letramento digital, a hipervulnerabilidade[245] do idoso intensifica-se na economia digital. Embora a inclusão digital de idosos tenha avançado significativamente nas últimas décadas, a pandemia de COVID-19 acelerou esse processo, persistem brechas importantes. Pesquisas do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) indicam que idosos apresentam menores índices de uso autônomo de internet banking, de aplicativos financeiros e de plataformas de comércio eletrônico, o que os torna desproporcionalmente expostos a fraudes e práticas predatórias mediadas digitalmente[246].

Trata-se de população numericamente expressiva, economicamente vulnerável, financeiramente despreparada e digitalmente exposta, submetida a um mercado de crédito concentrado, predatório e tecnologicamente sofisticado, a assimetria, neste ponto, é abismal, e o Direito tem o dever constitucional, legal e moral de mitigá-la.

O fenômeno do superendividamento do consumidor pessoa física entrou definitivamente na agenda jurídica brasileira com a aprovação da Lei n.º 14.181/2021, que alterou o CDC para incluir disciplina específica sobre prevenção e tratamento do

---

[242] BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Anuário Estatístico da Previdência Social (AEPS)**. Brasília, DF: MPS, [Ano do Anuário Específico Utilizado]. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/anuario-estatistico-da-previdencia-social-aeps. Acesso em: 30 abr. 2026.

[243] BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Cidadania Financeira**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/relatoriocidadania. Acesso em: 4 maio 2026.

[244]

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

[246] INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Acesso à internet e exclusão digital no Brasil: reflexos da pandemia da Covid-19. **Nota de Conjuntura**, Brasília, DF: IPEA, n. 14, 3º trimestre de 2020. Disponível em: https://www.ipea.gov.br. Acesso em: 4 maio 2026.

superendividamento[247]. Resultado de longa tramitação legislativa que levou aproximadamente uma década, a lei representou avanço significativo no sistema brasileiro de proteção do consumidor.

Conceitualmente, o art. 54-A, § 1.º, do CDC, na redação dada pela Lei n.º 14.181/2021, define o superendividamento como "a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial".

Essa definição é tecnicamente precisa e dogmaticamente densa: incorpora os requisitos da boa-fé (excluindo o consumidor que se endividou de má-fé), a totalidade do passivo (não apenas dívidas isoladas), a perspectiva temporal abrangente (exigíveis e vincendas) e, decisivamente, a referência expressa ao mínimo existencial como parâmetro material de avaliação[248].

Os principais instrumentos de tratamento previstos pela lei incluem: o direito à informação clara e adequada sobre o crédito (art. 54-B); a vedação ao assédio ou à pressão para contratação (art. 54-C); o crédito responsável e a avaliação prévia da capacidade de pagamento (art. 54-D); e, instrumento central, a repactuação coletiva das dívidas em audiência judicial conciliatória, com plano de pagamento que preserve o mínimo existencial (arts. 104-A a 104-C).

A aplicação da Lei n.º 14.181/2021 ao consumidor idoso, no entanto, apresenta especificidades que merecem reflexão crítica, a irreversibilidade da condição econômica do idoso, decorrente da impossibilidade de aumentar significativamente sua renda por meio de trabalho adicional, torna o superendividamento, nessa população, fenômeno qualitativamente distinto do que afeta consumidores em idade ativa.

Para o trabalhador endividado, é possível pelo menos teoricamente buscar renda adicional; para o idoso aposentado, frequentemente não, a repactuação prevista pela lei, embora valiosa, opera em quadro de restrições econômicas mais severas quando o devedor é idoso de baixa renda.

Adicionalmente, a aplicação da Lei n.º 14.181/2021 depende fortemente do Poder Judiciário e exige do consumidor a iniciativa de provocar a tutela jurisdicional. Como

---

[247] MOTA, Gonçalo. As medidas de promoção e proteção e a privação de liberdade: considerações sobre a compressão do direito da criança à unidade familiar. In: **Estudos sobre direito, cidadania e valores**. [S. l.]: Instituto Iberoamericano de Estudos Jurídicos, 2024. p. 153-162. Disponível em: https://repositorioiberojur.com. Acesso em: 30 abr. 2026.

[248] LAZARI, Rafael José Nadim de. **Reserva do possível e mínimo existencial**: a pretensão da eficácia da Norma Constitucional em Face da Realidade. Curitiba: Juruá, 2012. p. 103.

analisado em 3.3 deste trabalho, com referência aos estudos de Galanter sobre r*epeat players* e *one-shotters*, essa exigência impõe ao consumidor idoso ônus desproporcional.

O acesso à justiça para a repactuação enfrenta barreiras práticas significativas: ausência de informação sobre o instrumento, dificuldade de localizar advogado especializado, custos do processo, morosidade da audiência conciliatória.

O modelo dinâmico-progressivo de comprometimento de renda opera *ex ante*, antes da contratação predadora, enquanto a Lei n.º 14.181/2021 opera *ex post*, após o superendividamento já instalado.

Os dois instrumentos são complementares e devem operar em conjunto: prevenir é melhor que repactuar; mas, quando a prevenção falha, a repactuação tem de funcionar com efetividade, assim, o sistema de proteção total exige a articulação dos dois planos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação teve como propósito central examinar a hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas contratações eletrônicas, a partir de uma leitura constitucional, civil-constitucional e consumerista, culminando na proposição de um sistema de medidas restritivas destinado à preservação de sua dignidade, autonomia e mínimo existencial. Ao longo do desenvolvimento da pesquisa, buscou-se demonstrar que a intensificação das relações de consumo no ambiente digital, aliada às especificidades inerentes ao processo de envelhecimento, produz um cenário de vulnerabilidade qualificada que desafia os instrumentos tradicionais de tutela jurídica.

Verificou-se que o escopo foi alcançado, na medida em que se evidenciou a insuficiência do modelo protetivo clássico diante das dinâmicas contemporâneas da economia digital, especialmente no que concerne à contratação eletrônica envolvendo consumidores idosos. A análise desenvolvida permitiu identificar que a autonomia da vontade, tal como concebida no paradigma liberal clássico, não se sustenta em contextos marcados por assimetrias informacionais intensificadas, opacidade algorítmica e mecanismos de indução comportamental. Demonstrou-se, portanto, a necessidade de reconfiguração do regime jurídico aplicável, mediante a incorporação de instrumentos mais robustos de proteção.

Inicialmente, a investigação da formação histórica e das bases normativas do Direito do Consumidor evidenciou que sua consolidação decorre da superação de um modelo jurídico centrado na igualdade formal, substituído por um sistema orientado à proteção da parte vulnerável e à promoção do equilíbrio material nas relações de consumo. Em seguida, a

análise dos fundamentos teóricos da vulnerabilidade permitiu compreender sua natureza multidimensional, abrangendo aspectos técnicos, jurídicos, fáticos e informacionais, os quais se intensificam no contexto da economia digital. A formulação da hipervulnerabilidade, especialmente em sua vertente algorítmica, revelou-se essencial para compreender as novas formas de assimetria que emergem no ambiente digital.

No tocante ao consumidor idoso, constatou-se que sua hipervulnerabilidade decorre da interação entre fatores individuais e estruturais. As limitações decorrentes do envelhecimento, quando combinadas com a complexidade das tecnologias digitais, ampliam significativamente a exposição a riscos, tais como fraudes eletrônicas, práticas abusivas, contratação impulsiva de crédito e exploração informacional. A exclusão digital, entendida não apenas como ausência de acesso, mas como insuficiência de letramento tecnológico e informacional, mostrou-se elemento central na intensificação dessa vulnerabilidade. Assim, a proteção jurídica do consumidor idoso exige abordagem diferenciada, capaz de considerar as condições concretas em que se desenvolvem as relações de consumo.

A pesquisa também demonstrou que a tutela do consumidor idoso encontra sólido fundamento no ordenamento jurídico brasileiro e no direito internacional. A Constituição Federal, ao consagrar a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica, aliada ao dever de proteção à pessoa idosa, estabelece base normativa robusta para a intervenção estatal. A articulação com o Estatuto do Idoso, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei nº 14.181/2021 e os parâmetros internacionais de direitos humanos reforça a necessidade de proteção qualificada, especialmente em contextos de vulnerabilidade agravada.

A análise das contratações eletrônicas envolvendo consumidores idosos evidencia a necessidade de fortalecer a efetividade das garantias já previstas no ordenamento jurídico brasileiro. Verificou-se que mecanismos tradicionalmente baseados na transparência informacional e na reparação posterior dos danos, embora relevantes, nem sempre se mostram suficientes para enfrentar as assimetrias informacionais e tecnológicas próprias da economia digital. A complexidade dos ambientes virtuais, a utilização de sistemas automatizados de tratamento de dados e as estratégias de influência comportamental ampliam os riscos de vulnerabilização da pessoa idosa. Todavia, esse cenário não revela, necessariamente, insuficiência legislativa, mas desafios relacionados à aplicação concreta da Constituição Federal, do Código de Defesa do Consumidor, do Estatuto da Pessoa Idosa, da Lei do Superendividamento e da Lei Geral de Proteção de Dados. O enfrentamento dessas práticas demanda a utilização efetiva dos instrumentos preventivos, fiscalizatórios e corretivos já

existentes, orientados pela dignidade da pessoa humana, pela proteção do consumidor e pela preservação do mínimo existencial.

Destaca-se a constatação de que a hipervulnerabilidade do consumidor idoso não constitui exceção, mas expressão de uma tendência mais ampla de reconfiguração das relações de consumo na era digital. A centralidade da informação, a utilização de dados pessoais como ativo econômico e a mediação algorítmica das decisões contratuais alteram profundamente a dinâmica negocial, exigindo revisão dos paradigmas tradicionais do direito privado. Ademais, verificou-se que a proteção efetiva do consumidor idoso não pode depender exclusivamente de sua iniciativa individual, sendo imprescindível a atuação integrada do Estado, do sistema de justiça e dos órgãos reguladores.

Ao articular fundamentos constitucionais, teoria dos direitos fundamentais, direito do consumidor e proteção da pessoa idosa, o trabalho oferece uma leitura integrada e atualizada das relações de consumo contemporâneas. A proposta de medidas restritivas, fundamentada em critérios de proporcionalidade e em evidências empíricas, contribui para o aprimoramento do sistema jurídico, especialmente no que se refere à prevenção do superendividamento e à proteção do mínimo existencial.

Não obstante os avanços proporcionados, o estudo apresenta limitações. A análise concentrou-se predominantemente no contexto jurídico brasileiro, com referências pontuais ao direito internacional, o que pode restringir a generalização dos resultados para outros ordenamentos. Ademais, a pesquisa adotou abordagem teórica e normativa, não incorporando investigação empírica aprofundada sobre a percepção dos consumidores idosos ou sobre a efetividade prática das medidas propostas. Tais limitações não comprometem a validade das conclusões, mas indicam a necessidade de aprofundamento em futuras investigações.

Insta sobrelevar a importância de pesquisas empíricas que analisem o comportamento do consumidor idoso no ambiente digital, bem como a eficácia de políticas públicas de inclusão digital e de mecanismos regulatórios voltados à proteção desse grupo. Recomenda-se, ainda, o desenvolvimento de estudos comparados, capazes de examinar experiências internacionais na regulação de contratos eletrônicos e na proteção de consumidores vulneráveis. Por fim, a investigação sobre o impacto das tecnologias emergentes, como inteligência artificial e sistemas de decisão automatizada, sobre os direitos do consumidor constitui campo promissor para pesquisas futuras.

Em síntese, a dissertação demonstra que a proteção do consumidor idoso no ambiente digital exige superação de modelos jurídicos tradicionais, mediante a adoção de instrumentos normativos capazes de enfrentar as assimetrias contemporâneas. A implementação de medidas

restritivas, longe de representar limitação indevida à liberdade econômica, constitui expressão necessária do compromisso constitucional com a dignidade da pessoa humana, a igualdade material e a proteção dos mais vulneráveis.

REFERÊNCIAS

ABREU, Paula Santos de. A globalização e a proteção do consumidor como direito fundamental. **Revista do Programa de Mestrado em Direito do UniCEUB**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 5-19, jan./jun. 2005.

AGUIAR, Mônica. Para além da capacidade: o impacto da vulnerabilidade em matéria de autonomia em questões de saúde. In: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore; MARTINS, Fernando Rodrigues (coords.). **Temas relevantes do Direito Civil contemporâneo**: reflexões sobre os 10 anos do Código Civil. São Paulo: Atlas, 2012.

AGUILLAR, Fernando Herren. **Direito econômico**: do direito nacional ao direito supranacional. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ALEXY, Robert. **Teoria dos direitos fundamentais**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

ALMEIDA, Guilherme Assis de. **A proteção da pessoa humana no direito internacional**: conflitos armados, refugiados e discriminação racial. São Paulo: Editora CLA Cultural, 2018.

ARAS, Vladimir. **Direito internacional público**. Rio de Janeiro: Método, 2023.

ARAÚJO, Juliana Sampaio de. **O direito fundamental do consumidor na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça**. 2017. 147 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Direito, Fortaleza, 2017..

ARENDT, Hannah. **The Human Condition**. Chicago: University of Chicago Press, 1958.

ÁVILA, Humberto Bergmann. A distinção entre princípios e regras e a redefinição do dever de proporcionalidade. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, n. 215, p. 151-179, jan./mar. 1999.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Cidadania Financeira**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/relatoriocidadania. Acesso em: 4 maio 2026.

BARBOZA, Heloisa Helena. O princípio do melhor interesse do idoso. In: PEREIRA, Tânia da Silva; OLIVEIRA, Guilherme de (coords.). **O cuidado como valor jurídico**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

BARCELLOS, Ana Paula de. **A eficácia jurídica dos princípios constitucionais**: o princípio da dignidade da pessoa humana. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2011.

BARROSO, Luís Roberto. A constitucionalização do direito e a afirmação dos direitos fundamentais. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 231, p. 1-29, jan./mar. 2003.

BARROSO, Luís Roberto. A constitucionalização do direito e a afirmação dos direitos fundamentais. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 231, p. 1-29, jan./mar. 2003.

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de direito constitucional contemporâneo**: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

BARROSO, Luís Roberto. **Interpretação e aplicação da Constituição**: fundamentos de uma dogmática constitucional transformadora. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

BASTOS, Fabrine Felix Fossi. **Direito fundamental ao acesso à justiça, hipervulnerabilidade do consumidor e autocomposição de litígios em plataformas on-line**. 2024. 293 f. Tese (Doutorado em Direito) – Escola de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2024.

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

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

BERGARECHE, Raquel Luquin. **El crédito al consumo en el contexto de crisis**: impacto normativo y tutela del consumidor. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi, 2015.

BERTONCELLO, Karen. **Superendividamento do consumidor**: mínimo existencial: casos concretos. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

BEZEN, Gabriela Cristina; FURLANETO NETO, Mario. O direito fundamental de proteção ao consumidor em tempos de globalização e o fenômeno do superendividamento. **Revista Quaestio Iuris**, v. 10, n. 4, p. 2824-2843.

BITTAR, Eduardo Carlos Bianca. Direitos do consumidor e direitos da personalidade: limites, intersecções, relações. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 36, n. 143, p. 63-70, jul./set. 1999.

BOBAN, Marija. **New digital consumer trends and consumer protection rights**: challenges of Croatia and EU in information economy. In: International Scientific Conference Economic and Social Development. Praga: University North, Croatia, 2017.

BONAVIDES, Paulo. **Teoria constitucional da democracia participativa**: por um direito constitucional de luta e resistência, por uma nova hermenêutica, por uma repolitização da legitimidade. São Paulo: Malheiros, 2001.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Anuário Estatístico da Previdência Social (AEPS)**. Brasília, DF: MPS, [Ano do Anuário Específico Utilizado]. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/anuario-estatistico-da-previdencia-social-aeps. Acesso em: 30 abr. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n.º 1.195.642/RJ**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma, julgado em 13 nov. 2012. DJe, 21 nov. 2012.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n.º 586.316/MG**. Relator: Ministro Herman Benjamin. Segunda Turma, julgado em 17 abr. 2007. DJe, 19 mar. 2009.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Tribunal Pleno). **Ação Direta de Inconstitucionalidade 855**. Relator: Ministro Sepúlveda Pertence. Brasília, DF, 1 de julho de 1993. Diário da Justiça, Brasília, DF, 1 out. 1993.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Tribunal Pleno). **Recurso Extraordinário 466.343/SP**. Prisão civil. Depositário infiel. Tratados internacionais de direitos humanos. Status supralegal. Relator: Ministro Cezar Peluso. Redator para o acórdão: Ministro Gilmar Mendes. Brasília, DF, 3 de dezembro de 2008. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 5 jun. 2009.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 3.156/DF**. Relator: Min. Eros Grau. Brasília, DF, 8 de agosto de 2005. Disponível em: https://portal.stf.jus.br. Acesso em: 30 abr. 2026.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário n.º 566.471/RN (Tema 6 RG)**. Relator: Ministro Marco Aurélio. Redator para o acórdão: Ministro Roberto Barroso. Tribunal Pleno, julgado em 11 set. 2024. DJe, 17 set. 2024.

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

BRASIL. **Decreto nº 11.430, de 14 de março de 2023**. Promulga a Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, firmada pela República Federativa do Brasil, em Washington, em 15 de junho de 2015. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 51, p. 5, 15 mar. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 3.321, de 30 de dezembro de 1999**. Promulga o Protocolo Adicional à Convenção Americana sobre Direitos Humanos em Matéria de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais "Protocolo de São Salvador", concluído em 17 de novembro de 1988, em São Salvador, El Salvador. Brasília, DF: Presidência da República, [1999].

BRASIL. **Decreto nº 591, de 6 de julho de 1992**. Atos Internacionais. Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. Promulgação. Brasília, DF: Presidência da República, [1992].

BRASIL. **Decreto nº 678, de 6 de novembro de 1992**. Promulga a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969. Brasília, DF: Presidência da República, [1992].

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2003.

BUTLER, Judith. **Precarious Life**: The Powers of Mourning and Violence. Londres: Verso, 2004.

CAMARANO, Ana Amélia; PASINATO, Maria Tereza. O envelhecimento populacional na agenda das políticas públicas. In: CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Os novos idosos brasileiros**: muito além dos 60? Rio de Janeiro: Ipea, 2004.

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

CARVALHO, Alessandra Jordão de. **Superendividamento do consumidor e o direito ao mínimo existencial como forma de preservação da dignidade da pessoa humana**. 2023. 139 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2023.

CARVALHO, Orlando de. **Textos de Apoio ao Estudo do Direito Civil**. Coimbra: Coimbra, 1980.

CHAVES, Fernanda Silveira. A hipervulnerabilidade do consumidor diante da inteligência artificial no contexto da modernidade líquida. **Revista Aracê**, São José dos Pinhais, v. 7, n. 4, p. 17830-17841, 11 abr. 2025.

CHAVES, Silvia Fernandes. **A vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor nas contratações eletrônicas**. Barueri, São Paulo: Manole, 2015.

CORDEIRO, António Menezes. **Da Boa-fé no Direito Civil**. Coimbra: Almedina, 2011.

CORDEIRO, Menezes; ROCHA, Antônio Manoel da. **Da boa-fé no direito civil**. 2. ed. Coimbra: Almedina, 2001.

CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Caso Acevedo Buendía e outros ("Cesantes y Jubilados de la Contraloría") vs. Peru**. Exceção Preliminar, Mérito, Reparações e Custas. Sentença de 1 de julho de 2009. San José, Costa Rica: Corte IDH, 2009. Disponível em: https://www.corteidh.or.cr. Acesso em: 30 abr. 2026.

COSTA, Daniel F. O. A pessoa idosa e o direito à celeridade processual: vinculação dos tribunais de contas ao supraprincípio da dignidade da pessoa humana. **Revista Controle**, Fortaleza, v. 8, n. 1, p. 345-356, set. 2010.

COSTA, Izabella Affonso; AMARAL, Ana Cláudia Correa Zuin Mattos do; ANDRADES, Maria Eduarda Gobbo. Da hipervulnerabilidade da pessoa idosa nas contratações eletrônicas com instituições financeiras. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 39-51, jan./jul. 2025.

DABOVE, María I. **Derechos humanos de las personas mayores**. Ciudad Autônoma de Buenos Aires: Astrea, 2015.

DE LUCCA, Newton. **Direito do consumidor**: teoria geral da relação jurídica de consumo. 2. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2008.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO (DPE-SP). Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor (Nudecon). **Cartilha de proteção ao consumidor idoso**: prevenção ao superendividamento e fraudes financeiras. São Paulo: DPE-SP, [2022]. Disponível em: https://www.defensoria.sp.def.br. Acesso em: 4 maio 2026.

DINIZ, Fernanda Paula. **Direitos dos idosos na perspectiva civil constitucional**. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011.

DIREITO, Carlos Alberto Menezes. A proteção do consumidor na sociedade da informação. **Revista Forense**, v. 95, n. 346, p. 21-29, abr./jun. 1999.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao consumidor**: conceito e extensão. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1994.

DONNINI, Rogério Ferraz. **Responsabilidade civil na pós-modernidade**: felicidade, proteção, enriquecimento com causa e tempo perdido. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 2015.

EFING, Antônio Carlos; GIBRAN, Fernanda Mara; BLAUTH, Flávia Noemberg Lazzari. A proteção jurídica do consumidor enquanto direito fundamental e sua efetividade diante de empecilhos jurisprudenciais: o Enunciado 381 do STJ. **Direitos Fundamentais & Justiça**, ano 5, n. 17, p. 207-226, out./dez. 2011.

EMERIM, Camila Candido. Contratos eletrônicos e de consumo: panorama doutrinário, legislativo e jurisprudencial atual. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 23, n. 91, p. 367-393, jan./ fev. 2014.

ENNES, Ricardo Guimarães Luiz. **O abuso de direito do consumidor nos contratos de consumo**. 2012. 25 p. Artigo científico (Pós-Graduação) – Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012.

FACHIN, Luiz Edson. **Estatuto Jurídico do Patrimônio Mínimo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

FACHIN, Luiz Edson. **Teoria Crítica do Direito Civil**: à luz da Constituição Federal de 1988. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2012.

FARIA, Heraldo Felipe de. A defesa do consumidor como princípio constitucional. **Argumentum – Revista de Direito**, Marília, n. 6, p. 241-256, 2006.

FARIA, Heraldo Felipe de. A proteção do consumidor como direito fundamental em tempos de globalização. **Argumentum – Revista de Direito**, Marília, n. 7, p. 195-208, 2007.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN); ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (ABBC). **Normativo SARB 023/2020**: Dispõe sobre o Sistema de Autorregulação Bancária aplicável às operações de crédito consignado. São Paulo: Febraban, 2020. Disponível em: https://autorregulacaobancaria.com.br. Acesso em: 30 abr. 2026.

FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio. Poder econômico e gestão orgânica. In: FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio; SALOMÃO FILHO, Calixto; NUSDEO, Fábio (org.). **Poder econômico**: direito, pobreza, violência, corrupção. Barueri: Manole, 2009.

FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio. Poder econômico e gestão orgânica. In: FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio; SALOMÃO FILHO, Calixto; NUSDEO, Fábio (org.). **Poder econômico**: direito, pobreza, violência, corrupção. Barueri: Manole, 2009.

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

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FIRMEZA, Ochele Juliane Lima. **O tratamento jurídico do consumidor superendividado a partir da dignidade da pessoa humana e do mínimo existencial no paradigma de ausência de regulamentação legal**. 2015. 125 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

FISCILETTI, Rossana. **A quarta revolução industrial e os novos paradigmas do direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Literare Books, 2021.

FONTENELE, Jáder de Moura. A questão do mínimo social em John Rawls. **Revista Opinião Filosófica**, Porto Alegre, v. 8, n. 2, p. 300-327, 2017.

FOUILLÉE, Alfred. **La science sociale contemporaine**. Paris: Hachette, 1880.

FRANCHI, Giovanni. **La tutela giuridica degli anziani non autosufficienti e delle persone affette da Alzheimer**. Milano: Key Editore, 2016.

FRAZÃO, Ana. O que são "dark patterns"? Quando a arquitetura enganosa é mais importante do que o preço para direcionar a decisão do consumidor. **JOTA**, 12 jul. 2023. Disponível em: https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/constituicao-empresa-e-mercado/o-que-sao-dark-patterns. Acesso em: 4 maio 2026.

FREITAS JÚNIOR, Roberto Mendes de. **Direitos e garantias do idoso**: doutrina, jurisprudência e legislação. Belo Horizonte: Del Rey, 2008.

FREITAS, Denilson de Souza. **O estado de pobreza nas relações de consumo**: os direitos humanos na proteção dos consumidores hipervulneráveis. 2023. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2023.

FRICKER, Miranda. **Epistemic Injustice**: Power and the Ethics of Knowing. Oxford: Oxford University Press, 2007.

FURLAN, Alessandra Cristina; ESPOLADOR, Rita de Cássia Resquetti Tarifa; MOLINARI, Simone de Paula. A boa-fé no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor. **Revista de Ciências Jurídicas e Empresariais**, Londrina, v. 10, n. 1, p. 73-80, mar. 2009.

GARRIDO VILLAREAL, Mariateresa. The grey digital and the right to be forgotten: an inter-american approach. **Asia Pacific Journal of Health Law & Ethics**, v. 11, n. 1, p. 83-103, nov. 2017.

GODINHO, Robson Renault. **A proteção processual dos direitos dos idosos**: Ministério Público, tutela de direitos individuais e coletivos e acesso à justiça. 2.ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2014.

GOLDANI, Ana Maria. Desafios do "preconceito etário" no Brasil. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 32, n. 111, p. 411-434, jun. 2010.

GRAEFF, Bibiana; REBOURG, Muriel. Les innovations en matière de protection juridique des majeurs au Brésil. In: RAOUL-CORMEIL, Gilles; CARON-DÉGLISE, Anne (orgs.). **La vie privée de la personne protégée**. Paris: Éditions Mare & Martin, 2019.

GRAU, Eros Roberto. **O direito posto e o direito pressuposto**. 8. ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria do Agir Comunicativo**. v. 2. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012

HANNAK, Aniko et al. Measuring Price Discrimination and Steering on E-commerce Web Sites. In: **PROCEEDINGS OF THE 2014 CONFERENCE ON INTERNET MEASUREMENT (IMC '14)**. New York: ACM, 2014. p. 305-318. Disponível em: https://dl.acm.org/doi/10.1145/2663716.2663744. Acesso em: 30 abr. 2026.

HARTMANN, Ivar Alberto Martins. O princípio da precaução e sua aplicação no direito do consumidor: dever de informação. **Direito & Justiça**, v. 38, n. 2, p. 156-182, jul./dez. 2012.

HARVARD LAW SCHOOL. **Harvard Negotiation and Mediation Clinical Program (HNMCP)**. Cambridge: Harvard University, 2026. Disponível em: https://hnmcp.law.harvard.edu/. Acesso em: 30 abr. 2026.

HERANI, R. Gugliano; ARATANGY, C. Rosenberg. VIEIRA, Oscar Vilhena. A batalha dos poderes: da transição democrática ao mal-estar constitucional. São Paulo: Companhia das Letras, 2018. **Cuestiones Constitucionales: Revista Mexicana de Derecho Constitucional**, n. 47, p. 457-467, 2022.

HERANI, Renato Gugliano. A dificuldade contramajoritária nas novas democracias: resenha informativa do estudo de Tom Gerald Daly. **Novos Estudos Jurídicos**, Itajaí, SC, v. 26, n. 3, p. 1010-1016, 2021.

HERANI, Renato Gugliano. As brechas da sociedade digital. **Revista Brasileira de Estudos Constitucionais – RBEC**, Belo Horizonte, ano18, n. 53, p. 155-167, jan./jun. 2024.

HERANI, Renato Gugliano. Dos modelos aos subsistemas: uma análise da Justiça Constitucional comparada de Lúcio Pegoraro. **Novos Estudos Jurídicos**, v. 24, p. 684-689, 2019.

HERRMANN, Maria Emiliana Carvalho. **A Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos das Pessoas Idosas e sua importância para o Direito brasileiro**. 2020. 204 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2020.

HILDEBRANDT, Mireille. **Law for computer scientists and other folk**. Oxford: Oxford University Press, 2020.

IMBIRIBA, Lucas; HOMCI, Janaina. A análise do utilitarismo e do hedonismo na renúncia ao direito à privacidade na internet ante a caracterização da vulnerabilidade algorítmica do consumidor. **Revista Jurídica Cesumar**, Maringá, v. 24, n. 1, p. 251-264, jan./abr. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo Demográfico 2022**: População e domicílios - Primeiros resultados. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: https://censo2022.ibge.gov.br/. Acesso em: 30 abr. 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Projeções da População**: Brasil e Unidades da Federação. Rio de Janeiro: IBGE, [2018/2024]. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9109-projecao-da-populacao.html. Acesso em: 30 abr. 2026.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Acesso à internet e exclusão digital no Brasil: reflexos da pandemia da Covid-19. **Nota de Conjuntura**, Brasília, DF: IPEA, n. 14, 3º trimestre de 2020. Disponível em: https://www.ipea.gov.br. Acesso em: 4 maio 2026.

JOAS, Hans. **A sacralidade da pessoa**: nova genealogia dos direitos humanos. São Paulo: Editora Unesp, 2012.

KANTER, Arlene S. The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its implications for the rights of elderly people under international law. **Georgia State University Law Review**, v. 25, n. 3, p. 527-573, 2009.

KLAUSNER, Eduardo Antônio. **Para uma teoria do direito internacional do consumidor**: a proteção do consumidor no livre comércio internacional. 2010. 302 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Direito, Rio de Janeiro, 2010.

KLEE, Antonia Espíndola Longoni. **Comércio eletrônico**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

LAZARI, Rafael José Nadim de. **Reserva do possível e mínimo existencial**: a pretensão da eficácia da Norma Constitucional em Face da Realidade. Curitiba: Juruá, 2012.

LEHFELD, Lucas de Souza; CONTIN, Alexandre Celioto; SIQUEIRA, Oniye Nashara; BARUFI, Renato Britto. A (hiper)vulnerabilidade do consumidor no ciberespaço e as perspectivas da LGPD. **Revista Eletrônica Pesquiseduca**, Santos, v. 13, n. 29, p. 236-255, jan./abr. 2021.

LIMA, Eduardo Weiss Martins de. **Proteção do consumidor brasileiro no comércio eletrônico internacional**. São Paulo: Atlas, 2006.

LONG, Toby; KAVARIAN, Sarkis. Aging with developmental disabilities: an overview. **Topics in Geriatric Rehabilitation**, v. 24, n. 1, p. 2-11, jan./mar. 2008.

MACEDO JUNIOR, Ronaldo Porto. **Contratos relacionais e defesa do consumidor**. São Paulo: Max Limonad, 1998.

MAIA, Iadya Gama. Os tratados internacionais e o Estatuto do Idoso: rumo a uma convenção internacional? In: STEPANSKI, D. V.; COSTA FILHO, W. M.; MULLER, N. P. (orgs.). **Estatuto do idoso**: dignidade humana como foco. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos, 2013.

MALFATTI, Alexandre David. **Direito de Informação no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Alfabético Jurídico, 2003.

MALTEZ, Rafael Tocantins. **Direito do Consumidor e Publicidade**. Curitiba: Juruá.

MARQUES, Cláudia Lima. A chamada nova crise do contrato e o modelo de direito privado brasileiro. In: MARQUES, Cláudia Lima (coord.). **A nova crise do contrato**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

MARQUES, Maria Manuel Leitão; MOREIRA, Vital. **A mão visível**: mercado e regulação. Coimbra: Almedina, 2003.

MARTINS, João Victor Ruiz; RIBEIRO, Marcia Carla Pereira. Economia do compartilhamento, assimetria informacional e regulação econômica consumerista. **Revista de Direito, Economia e Desenvolvimento Sustentável**, Curitiba, v. 2, n. 2, p. 34-52, jul./dez. 2016.

MAZZUOLI, Valerio de Oliveira. **Curso de direito internacional público**. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Conteúdo jurídico do princípio da igualdade**. São Paulo: Malheiros, 1993.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional**. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2024.

MENEZES, Joyceane Bezerra de. A evolução dos direitos fundamentais: o direito do consumidor como um interesse difuso e a possibilidade de resgate da cooperação social. **Revista de Humanidades**, Fortaleza, v. 18, n. 1, p. 50-67, jan./jun. 2003.

MENEZES, Joyceane Bezerra de; TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado. Desvendando o conteúdo da capacidade civil a partir do Estatuto da Pessoa com Deficiência. **Pensar**, Fortaleza, v. 21, n. 2, p. 568-599, maio/ago. 2016.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; ALMEIDA, Luiz Cláudio Carvalho de. Importância da política nacional do idoso no enfrentamento da violência. In: ALCÂNTARA, Alexandre de Oliveira; CAMARANO, Ana Amélia; GIACOMIN, Karla Cristina (orgs.). **Política nacional do idoso**: velhas e novas questões.

MIRAGEM, Bruno. A contribuição essencial do direito comparado para a formação e o desenvolvimento do direito privado brasileiro. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 1000, p. 157-190, fev. 2019.

MIRAGEM, Bruno. Abuso do Direito. Ilicitude objetiva no direito privado brasileiro. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 842, p. 11-44, dez. 2005.

MIRAGEM, Bruno. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre provedores de conteúdo da internet e seus consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 79, p. 407-433, jul./set. 2011.

MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 28, n. 125, p. 17-62, set./out. 2019.

MIRAGEM, Bruno. **O abuso do direito**: ilicitude objetiva e limite ao exercício de prerrogativas jurídicas no direito privado. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; DIAS, Lucia Ancona Lopez de (org.) **Direito do Consumidor**: 30 anos do CDC: da consolidação como direito fundamental aos atuais desafios da sociedade. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

MIRANDA, Jorge. **Manual de direito constitucional**. Coimbra: Coimbra, 1993. t. 4.

MORAIS, José Luis Bolzan de. **Do direito social aos interesses transindividuais**: o Estado e o direito na ordem contemporânea. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1996..

MORATO, Otávio; NUNES, Dierle José Coelho; TAVARES, Viviane Ramone. Direito à explicação no cenário algorítmico: fundamentos e esboço de agenda para uma governança ética da IA. **InterAção**, Santa Maria, v. 17, n. 1, e95074, p. 1-25, mar. 2026.

MOREIRA, Tatiana Artioli. **O comércio eletrônico e a proteção do consumidor no Direito brasileiro**. 2016. 215 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016.

MOTA, Gonçalo. As medidas de promoção e proteção e a privação de liberdade: considerações sobre a compressão do direito da criança à unidade familiar. In: **Estudos sobre direito, cidadania e valores**. [S. l.]: Instituto Iberoamericano de Estudos Jurídicos, 2024. p. 153-162. Disponível em: https://repositorioiberojur.com. Acesso em: 30 abr. 2026.

NEGREIROS, Teresa. **Teoria do contrato**: novos paradigmas. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

NEVES, Marcelo. **A Constitucionalização Simbólica**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

NUNES, Dierle José Coelho; ANDRADE, Otávio Morato de. A explicabilidade da inteligência artificial e o devido processo tecnológico. **Consultor Jurídico (ConJur)**, São Paulo, 07 jul. 2021.

NUNES, Dierle José Coelho; MORATO DE ANDRADE, Otávio. O uso da inteligência artificial explicável enquanto ferramenta para compreender decisões automatizadas: possível caminho para aumentar a legitimidade e confiabilidade dos modelos algorítmicos? **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, Santa Maria, v. 18, n. 1, p. 1-27, 2023.

NUSSBAUM, Martha. **Creating Capabilities**: The Human Development Approach. Cambridge: Harvard University Press, 2011.

OLIVEIRA, Elsa Dias de. **A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet**. Coimbra: Almedina, 2002..

OLIVEIRA, Francisca da Glória Menezes de. **Tutelas jurídicas da pessoa idosa no sistema interamericano de direitos humanos**. 2021. 115 f. Dissertação (Mestrado em Direito) –

Universidade Católica de Santos, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito, Santos, SP, 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. **Comentário Geral nº 3: A Natureza das Obrigações dos Estados Partes (Art. 2, par. 1 do Pacto)**. Genebra: ONU, 14 dez. 1990. Disponível em: https://www.ohchr.org. Acesso em: 30 abr. 2026.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Plano de Ação Internacional de Viena sobre Envelhecimento**. Viena: ONU, 1982. Disponível em: https://docs.un.org/en/A/CONF.113/31. Acesso em: 4 maio 2026.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. **Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos das Pessoas Idosas**. Washington, D.C., 2015. Disponível em: https://www.ampid.org.br/v1/wp-content/uploads/2014/08/conven%C3%A7%C3%A3o-interamericana-sobre-a-prote%C3%A7%C3%A3o-dos-direitos-humanos-dos-idosos-OEA.pdf. Acesso em: 5 maio 2026.

PASQUALE, Frank. **The Black Box Society**: The Secret Algorithms That Control Money and Information. Cambridge: Harvard University Press, 2015.

PERIN JUNIOR, Écio. **A globalização e o direito do consumidor**: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais. Barueri: Manole, 2003.

PERLINGIERI, Pietro. **Perfis do direito civil**: introdução ao direito civil constitucional. 3.ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2007.

PINTARELLI, Camila Kühl. **A efetividade do conteúdo normativo do artigo 170 da Constituição Federal na sociedade de consumo**. 2013. 130 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2013.

PINTO, Henrique Alves. Princípios nucleares do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor e sua extensão como princípio constitucional. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, n. 236, p. 83-109, abr./jun. 2004.

PIOVESAN, Flávia. **Temas de Direitos Humanos**. São Paulo: Saraiva, 2016.

PRUX, Oscar Ivan. 25 anos do código de proteção e defesa do consumidor: sua história e as novas perspectivas para o século XXI. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; OLIVEIRA, Amanda Flávio de (org.). **25 anos do código de defesa do consumidor**: trajetória e perspectivas. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

RAMOS, André de Carvalho. **Processo internacional de direitos humanos**: análise dos mecanismos de apuração de violações de direitos humanos e a implementação das decisões no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2022

RETONDAR, Anderson Moebus. A (re)construção do indivíduo: a sociedade de consumo como "contexto social" de produção de subjetividades. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 23, n. 1, p. 137-160, 2008.

RIBEIRO, Ana Cecília Rosário. **Mútuo bancário e vulnerabilidade do consumidor idoso analfabeto**. 2016. 236 f. Tese (Doutorado em Direito Civil) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016.

RIBEIRO, Anderson Luiz; SOUZA, Gabriela Quinhones de. O idoso consumidor: diálogo entre microssistemas. **Revista Científica UBM**, Barra Mansa, RJ, v. 19, n. 37, p. 259-282, 2. sem. 2017.

RIBEIRO, Mariana Cecília Cardoso. **Modelo conceptual para integração das etapas do processo de decisão do consumidor e dos canais digitais**: aplicação ao retalho desportivo. 2018. 85 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Comercial) – Faculdade de Economia da Universidade do Porto, Porto, 2018.

ROCHA, Bruno Augusto Barros; LIMA, Fernando Rister de Sousa; WALDMAN, Ricardo Libel. Mudanças no papel do indivíduo pós-revolução industrial e o mercado de trabalho na sociedade da informação. **Revista Pensamento Jurídico**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 1-21, jan./jul. 2020.

ROCHA, Cármen Lúcia Antunes. Ação afirmativa: o conteúdo democrático do princípio da igualdade jurídica. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 33, n. 131, p. 85-99, jul./set. 1996.

RODOTÀ, Stefano. **A Vida na Sociedade da Vigilância**: A Privacidade Hoje. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

SÁNCHEZ RUBIO, David. **Encantos e desencantos dos direitos humanos**: de emancipações, libertações e dominações. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2014.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A Crítica da Razão Indolente**: Contra o Desperdício da Experiência. São Paulo: Cortez, 2000.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Epistemologias do Sul**. Coimbra: Almedina, 2010.

SANTOS, Camila Trotta dos. **Dirigismo contratual e a mudança das condições de contratação**. 2013. 28 p. Artigo científico (Pós-graduação lato sensu) – Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.

SANTOS, Fabíola Meira de Almeida. **O marketing digital e a proteção do consumidor**. 2009. 183 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A Eficácia dos Direitos Fundamentais**: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2011.

SARLET, Ingo Wolfgang. MARINONI, Luiz Guilherme. MITIDIERO, Daniel. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2015.

SARMENTO, Daniel. A Vinculação dos Particulares aos Direitos Fundamentais no Direito Comparado e no Brasil. In: BARROSO, Luis Roberto (org.). **A nova interpretação constitucional**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores hipervulneráveis**: a proteção do idoso no mercado de consumo. São Paulo: Atlas, 2014.

SCHÖTZ, Gustavo J. El favor debilis como principio general del Derecho Internacional Privado: su particular aplicación a las relaciones de consumo transfronterizas. **Ars Iuris Salmanticensis Estudios, Salamanca**, v. 1, dez. 2013.

SCHREIBER, Anderson. **Direitos da personalidade**. São Paulo: Atlas, 2014.

SILVA LIMA, Carolina; PEREIRA SOUSA, Luana. A constitucionalização do direito civil como garantia de eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas. **Caderno Virtual**, v. 1, n. 36, p. 1-25, 2016.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

SILVA, Ramon Isaac Saldanha de Azevedo e. **Desafios à proteção do consumidor emergentes do consumo digital**: um estudo sobre práticas abusivas à luz dos dados fornecidos pelo consumidor.gov. 2023. 177 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2023.

SIQUEIRA, D. P.; TAKESHITA, L. M. A. Acesso à justiça enquanto garantia dos direitos da personalidade diante dos impactos pela futura ratificação da convenção interamericana sobre a proteção dos direitos humanos dos idosos. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, Boa Vista, v. 15, n. 45, p. 387–411, 2023.

SOTO, Paulo Neves. Novos perfis do direito contratual. In: RAMOS, Carmem Lucia Silveira; TEPEDINO, Gustavo; BARBOZA, Heloisa Helena; GEDIEL, José Antônio Peres; FACHIN, Luiz Edson; MORAES, Maria Celina Bodin de (orgs.). **Diálogos sobre direito civil**: construindo a racionalidade contemporânea. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

TELES, Ney Moura. **Novo direito eleitoral**: teoria e prática. Brasília: LGE, 2002.

TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo. **O princípio da boa-fé no direito civil**. São Paulo: Almedina, 2020.

TORRES, Ricardo Lobo. **O direito ao mínimo existencial**. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS (1. Câmara Cível). **Agravo Interno na Apelação n. 5856374-93.2024.8.09.0051**. Agravante: Sebastião Vitorino Pimentel. Agravado: Banco Agibank S.A. Relator: Denival Francisco da Silva, Juiz Substituto em 2º Grau (em substituição ao Desembargador William Costa Melo). Julgado em: 11 nov. 2025. [Goiânia], 2025.

UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho**, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho. Jornal Oficial da União Europeia, Estrasburgo, L 133, p. 66-92, 22 maio 2008.

UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho**, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010. Jornal Oficial da União Europeia, Estrasburgo, L 60, p. 34-85, 28 fev. 2014.

VARGAS LÓPEZ, Demmy Nicolle. **Responsabilidad de las entidades financieras en la protección del consumidor financiero en casos de phishing**. 2025. 107 f. Tesis (Título profesional de Abogada) – Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima, 2025.

VASCONCELOS, Marta Suzana Lopes. Direitos fundamentais do consumidor. **Revista da ESMESE**, n. 15, p. 157-182, 2011.

VERBICARO, Dennis; ATAÍDE, Camille; RODRIGUES, Lays. Desvendando a Vulnerabilidade do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v 119, p. 350-383, 2018, set-out. 2018.

VERBICARO, Dennis; MARANHÃO, Ney; CALANDRINI, Jorge. O impacto do capitalismo de plataforma no agravamento da vulnerabilidade algorítmica do consumidor e do trabalhador. **Revista de Direito do Trabalho**, São Paulo, v. 223, p. 277-305, maio/jun. 2022.

VERBICARO, Dennis; NÓVOA, Natasha Siqueira Mendes de. O falso empoderamento do consumidor no sistema de avaliação de plataformas digitais: um estudo da inteligência artificial sob a perspectiva da vulnerabilidade algorítmica. **Revista Jurídica da FA7**, Fortaleza, v. 20, n. 1, p. 123-145, 2023.

VERBICARO, Dennis; VIEIRA, Janaína. A Nova Dimensão da Proteção do Consumidor Digital Diante do Acesso a Dados Pessoais no Ciberespaço. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 134, p. 195 –226, mar –abr. 2021.

ZANINI, Leonardo Estevam de Assis. Contratação na sociedade massificada. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 22, p. 87-112, jan./mar. 2020.

ZANUTTO, D. M. L.; RIBEIRO, D. M. G. **Ageísmo e estereótipos da velhice**: a proteção à imagem na Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos e os reflexos no direito brasileiro. São Paulo: Dialética, 2022. p.

ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism**: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. Nova York: PublicAffairs, 2019.