



# A PESSOA IDOSA ENQUANTO HIPERVULNERÁVEL NO CONTEXTO DAS FRAUDES BANCÁRIAS E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

## THE ELDERLY PERSON AS HYPERVULNERABLE IN THE CONTEXT OF BANK FRAUD AND PERSONAL DATA PROTECTION

Bruna Martins Costa\*

**Resumo:** O presente artigo, inicialmente, trata da noção de pessoa vulnerável, fundamentada na Constituição Federal, demonstrando que, na relação consumerista, o consumidor é considerado o polo mais vulnerável. Ademais, alguns sujeitos possuem condições que agravam essa vulnerabilidade inerente ao consumidor, atingindo a denominada hipervulnerabilidade. Para viabilizar a pesquisa, considerando os grupos de pessoas hipervulneráveis, optou-se por tratar da pessoa idosa, já que esse público tem sido alvo de fraudes bancárias, perpetradas mediante a utilização de dados pessoais. Assim, passamos à compreensão acerca da dinâmica das fraudes bancárias no meio virtual e quais as medidas de segurança devem ser adotadas para prevenir e mitigar essas ocorrências. Nesse contexto, o problema proposto indaga se é exigível que as instituições financeiras adotem medidas de segurança diferenciadas para proteger dados pessoais de pessoas idosas. Para tanto, este trabalho se vale da pesquisa documental, através de um mapeamento normativo do ordenamento jurídico brasileiro, e da revisão bibliográfica amparada na doutrina civilista, especialmente em autores referência na seara do direito do consumidor e da proteção de dados pessoais. Isto posto, há uma expectativa de resposta positiva ao problema. Conclui-se que a postura proativa que se espera das instituições financeiras é legítima, sendo razoável que adotem medidas de segurança diferenciadas para proteger dados pessoais de pessoas idosas, como forma de prevenir e mitigar fraudes. Pelo descumprimento, ficam sujeitas às sanções administrativas e/ou à responsabilização civil objetiva, sendo certo que o foco deve ser a proteção e a busca pela reparação da vítima, sobretudo da pessoa idosa hipervulnerável.

**Palavras-chave:** Hipervulnerável. Pessoa idosa. Dados Pessoais. Fraudes bancárias.

**Abstract:** This article initially deals with the concept of a vulnerable person, based on the Federal Constitution, demonstrating that, in consumer relations, the consumer is considered to be the most vulnerable party. In addition, some individuals have conditions that aggravate this inherent vulnerability of the consumer, reaching what is known as hypervulnerability. In order to make the research feasible, considering the groups of hypervulnerable people, we chose to deal with the elderly, since this public has been the target of bank fraud, perpetrated through the use of personal data. Thus, we move on to understand the dynamics of bank fraud in the virtual environment and what security measures should be adopted to prevent and mitigate these occurrences. In this context, the proposed problem asks whether financial institutions are required to adopt differentiated security measures to protect the personal data of elderly people. To this end, this work uses documentary research, through a mapping of the Brazilian legal system, and a bibliographical review based on civil doctrine, especially authors who are references in the field of consumer law and the protection of personal data. That said, there is an expectation of a positive response to the problem. The conclusion is that the proactive stance expected of financial institutions is legitimate, and that it is reasonable for them to adopt differentiated security measures to protect the personal data of elderly people, as a way of preventing and mitigating fraud. In the event of non-compliance, they are subject to administrative sanctions and/or strict civil liability, and the focus must be on protecting and seeking redress for the victim, especially the hypervulnerable elderly person.

**Keywords:** Hypervulnerable. Elderly person. Personal data. Bank fraud.

## 1. INTRODUÇÃO

A Constituição Federal tem como fundamento a dignidade da pessoa humana, que sustenta a busca por uma igualdade substancial entre as pessoas. Nessa perspectiva, a noção de pessoa vulnerável considera a diminuição da capacidade de exercer seus direitos e a maior probabilidade de se tornar vítima, segundo Barboza (2009) e, assim, a condição de desigual-

\* Graduada em Direito pela Universidade Federal de Juiz de Fora. Ex-estagiária no Tribunal do Júri de Juiz de Fora-MG, na Defensoria Pública da União (Juiz de Fora-MG) e na Defensoria Pública de Minas Gerais (6ª Defensoria Cível de Juiz de Fora-MG). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8705840163133399>. E-mail: [bruna.martins.costa.bmc@gmail.com](mailto:bruna.martins.costa.bmc@gmail.com).

dade é um fundamento para uma proteção especial.

No contexto das relações de consumo, o consumidor é considerado presumidamente o polo mais vulnerável, em razão da dependência dos produtos e serviços, além de ocupar uma posição de inferioridade frente ao fornecedor, que detém os conhecimentos específicos sobre o produto ou serviço prestado. Para Marques e Mucelin (2022), essa vulnerabilidade informacional é o maior fator de desequilíbrio nas relações de consumo.

Nesse viés, a doutrina vem adotando o conceito de hipervulnerabilidade, que é reconhecida quando o sujeito possui características que agravam a vulnerabilidade presumida de um consumidor médio, as quais podem estar associadas aos fatores de idade, psicofísico, socioeconômico, entre outros. Nessa linha, o presente trabalho possui enfoque na condição da pessoa idosa, que somada à vulnerabilidade inerente ao consumidor, sobretudo no meio digital, atinge a chamada hipervulnerabilidade.

No cenário de avanços tecnológicos, cada vez mais as relações, inclusive consumeristas, foram transferidas para o meio virtual. Ao mesmo tempo em que esse avanço contribui para o desenvolvimento humano e econômico, também são acentuadas as vulnerabilidades técnica e informacional nesse meio, na medida em que muitos idosos não possuem familiaridade com a tecnologia.

Essa realidade contribui para que os idosos se tornem alvo de fraudes bancárias, comumente realizadas por meio virtual, com a utilização indevida de dados pessoais. Assim, dada a necessidade de proteção dos dados pessoais e da pessoa idosa, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) prevê em seu artigo 55-J, inciso XIX, a garantia de que o tratamento de dados pessoais de pessoas idosas seja feito de maneira simples, clara, acessível e adequada ao seu entendimento.

O crescente número de fraudes bancárias contra a pessoa idosa pode ser explicado pelo fato de que os fraudadores se valem dessa condição de hipervulnerabilidade das vítimas, além de aprimorarem a dinâmica dos golpes, a fim de conferir-lhes uma aparência de regularidade.

Nesse contexto, traçou-se a seguinte questão-problema: diante das fraudes bancárias no ambiente virtual, é exigível que as instituições financeiras adotem medidas de segurança diferenciadas para proteger dados pessoais de pessoas idosas?

Baseado em uma perspectiva constitucional de dignidade da pessoa humana e da promoção da igualdade substancial, bem como nos deveres jurídicos impostos pela LGPD, Lei nº 13.709/2018, e pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078/1990, em uma postura proativa, a hipótese é de uma resposta positiva ao problema.

O objetivo geral deste estudo é analisar a (in)exigibilidade da adoção de medidas de segurança diferenciadas para a proteção de dados pessoais da pessoa idosa, como forma de mitigar fraudes bancárias, em um caráter preventivo. A fim de cumprir o proposto, o presente trabalho se valerá de pesquisa documental, ao mapear diretrizes normativas do ordenamento jurídico brasileiro que fundamentam e conferem especial tutela à pessoa idosa, especialmente quanto à proteção de dados pessoais. Ademais, no intuito de construir uma base conceitual apta a instruir a discussão e demonstrar o posicionamento doutrinário, a presente pesquisa se valerá de revisão bibliográfica.

Para tanto, foram traçados os seguintes objetivos específicos: (i) delinear a noção geral de “hipervulnerabilidade”, para tratar do subgrupo pessoa idosa; (ii) compreender a dinâmica das fraudes bancárias, que se valem da condição da pessoa idosa e da utilização indevida de dados pessoais; (iii) mapear o tratamento jurídico que vem sendo dado a esses casos; (iv) verificar as possíveis implicações administrativas e cíveis pela não adoção de medidas preventivas. Ao final, é feito um panorama geral deste trabalho, apresentando-se as conclusões.

## 2. HIPERVULNERABILIDADE: ASPECTOS CONCEITUAIS





Partindo da perspectiva constitucional, o princípio da dignidade da pessoa humana é um fundamento da República, assim como norteia as relações privadas. Nesse sentido, como forma de efetivar a cláusula geral de tutela da pessoa humana, faz-se necessária a distinção dos sujeitos, a fim de tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na medida de sua desigualdade. Assim, é preciso garantir a igualdade material, de modo a equalizar as desigualdades, oferecendo especial tratamento àqueles que se encontram em posição de desvantagem. Para tanto, faz-se necessária a aplicação do direito civil constitucionalizado.

Nesse contexto, a noção de pessoa vulnerável, segundo Barboza (2009), diz respeito ao sujeito que, em razão de condições pessoais, tem impedida ou diminuída a capacidade de exercer seus direitos ou possui maior probabilidade de se tornar vítima, estando em situação de desigualdade, e necessita de proteção especial. Ainda, para a autora, não basta afirmar a vulnerabilidade de todas as pessoas humanas amparadas pela cláusula geral de tutela implícita na Constituição Federal, sendo necessário reconhecer as condições especiais de cada grupo, analisando as circunstâncias para caracterizar sua vulnerabilidade, tal como ocorre com consumidores e idosos.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu artigo 4º, inciso I, estabelece que todo consumidor é presumidamente vulnerável, haja vista o desequilíbrio inerente às relações de consumo, o que será adiante explorado. Nessa linha, o conceito de hipervulnerável vem sendo adotado para abranger as situações nas quais a vulnerabilidade inerente ao consumidor é somada a alguma condição especial do indivíduo que agrava essa situação, tais como o fator idade, condições socioeconômica e psicofísica, entre outros.

Konder (2023) estabelece uma crítica ao termo hipervulnerabilidade, sustentando que não se trata de uma mudança quantitativa, de maior vulnerabilidade, mas defende uma alteração qualitativa da tutela jurídica para oferecer instrumentos distintos daqueles utilizados em situações patrimoniais. No presente trabalho, compreende-se que o caráter quantitativo é também uma razão para a alteração qualitativa da tutela, de modo que ambos os aspectos devem ser considerados. Não se quer dizer que haja uma régua numérica para classificar maior ou menor vulnerabilidade, mas trata-se de reconhecer que a junção de fatores individuais potencializa um estado de vulnerabilidade pré-existente, o que justifica uma tutela diferenciada.

A fim de viabilizar a pesquisa, o presente trabalho não possui como escopo adentrar ao estudo de todos os subgrupos de pessoas que assim possam ser caracterizadas como hipervulneráveis, dada a abrangência e a relevância do tema, que merece ser tratado em apartado. Em vista disso, após compreender a noção geral de hipervulnerabilidade, o presente capítulo partirá para a análise da condição da pessoa idosa como hipervulnerável, no âmbito das relações consumeristas virtuais.

## 2.1 A HIPERVULNERABILIDADE DA PESSOA IDOSA NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS VIRTUAIS

Há uma presunção de vulnerabilidade do consumidor decorrente do desequilíbrio nas relações de consumo, já que o fornecedor detém o controle sobre produtos e serviços, colocando o consumidor numa posição de dependência. Segundo Marques e Mucelin (2022), a vulnerabilidade fática é considerada socioeconômica, tendo em vista a posição de superioridade econômica do parceiro contratual, bem como da essencialidade do seu serviço/produto ou de seu monopólio, que leva à imposição de sua superioridade frente àqueles que com ele estabelecem contratos de consumo. Ainda para os autores, a informação representa o maior fator de desequilíbrio das relações de consumo, já que os fornecedores são profissionalizados e detêm conhecimentos específicos sobre o produto ou serviço, decidindo quais informações serão repassadas ao consumidor (vulnerabilidade informacional).

Diante do cenário de avanço tecnológico, cada vez mais as relações humanas migraram

para o ambiente virtual. Assim, a praticidade trazida pela internet e pelas ferramentas tecnológicas possibilitaram o desenvolvimento do comércio no ambiente digital, revelando também desafios para o Direito do Consumidor. Embora o Código de Defesa do Consumidor possa ser aplicado nas contratações eletrônicas, estas merecem especial atenção, na medida em que a vulnerabilidade do consumidor se agrava nesse contexto.

O déficit informacional quanto ao produto adquirido ou ao serviço contratado se aprofunda no meio digital, onde o consumidor não exerce o domínio e se distancia do fornecedor. Nas palavras de Aquino Júnior (2021, p. 54), “essa nova realidade apresenta particularidades com as quais não está afeito e a complexidade da tecnologia o envolve como numa teia, ocultando-lhe aspectos que só permanecem visíveis na esfera de controle do fornecedor”.

Nessa perspectiva, a vulnerabilidade digital é compreendida por Marques e Mucelin (2022) como sendo uma especificação dos tipos genéricos de vulnerabilidade (fática e informacional), ou a transferência para o ambiente virtual de vulnerabilidades pré-existentes, especialmente quanto aos aspectos personalíssimos e sensíveis dos consumidores, utilizados de maneira arbitrária, incorreta ou discriminatória.

Seguindo essa linha, o presente trabalho centralizar-se-á na condição da pessoa idosa, que somada à vulnerabilidade inerente ao consumidor, sobretudo no meio virtual, atinge a denominada hipervulnerabilidade ou vulnerabilidade agravada. Desse modo, a proteção que deve ser dispensada ao consumidor possui fundamento constitucional no inciso XXXII do artigo 5º, da Constituição Federal. Do mesmo modo, quanto à pessoa idosa, o artigo 230 da Constituição Federal estabelece como dever da família, do Estado e da sociedade ampará-la, a fim de assegurar a sua participação na comunidade, defendendo a sua dignidade e bem-estar, garantindo-lhe o direito à vida.

Quando se fala em vulnerabilidade da pessoa idosa, por si só, podemos pensar nas suas características personalíssimas, haja vista que a idade avançada comumente traz consigo problemas de saúde, resultando em debilidades físicas, cognitivas ou psíquicas, que muitas vezes comprometem determinadas atividades cotidianas, fazendo com que necessitem de amparo. Todavia, muitos idosos vivem sozinhos, na medida em que os filhos crescem e deixam o lar para construir a própria vida, distanciando-se do convívio. Tal cenário contribui para que os idosos se tornem mais suscetíveis a situações de risco, nas quais não haja alguém que possa auxiliá-los.

Outro fator que corrobora para a vulnerabilidade dos idosos, associado às debilidades cognitivas, diz respeito ao baixo grau de instrução, geralmente relacionados às condições socioeconômicas. Nesse sentido, a pesquisa “Idosos no Brasil: vivências, desafios e expectativas na terceira idade” (SESC São Paulo e Fundação Perseu Abramo, 2020) revela que 41% dos idosos relataram ter algum tipo de dificuldade para ler e escrever, sendo que 20% são analfabetos, 3% sabem ler e escrever apenas o próprio nome e 18% consideram difícil essa atividade.

Ainda, os idosos não foram devidamente inseridos no meio digital e quando o são, ficam suscetíveis aos riscos da rede, o que será objeto de estudo do próximo capítulo. Nesse aspecto, o elevado fluxo de informações e as diferentes funcionalidades oferecidas pelos recursos tecnológicos cada vez mais avançados, representam verdadeiros desafios para aqueles que não estão familiarizados com seu uso. Ainda segundo a pesquisa retromencionada, apenas 19% dos idosos disseram que sempre usam a internet, ao passo que 62% nunca utilizaram redes sociais e 72% nunca utilizaram aplicativos (SESC São Paulo e Fundação Perseu Abramo, 2020).

Nesse sentido, considerando a internet e os aplicativos como novos meios de comunicação e interação social, aqueles que não têm acesso aos variados recursos oferecidos pela tecnologia configuram-se excluídos digitais. Por conta disso, também encontram dificuldades para exercer atividades do cotidiano, que poderiam ser facilitadas com o uso saudável dos recursos tecnológicos, haja vista a digitalização dessas atividades. Assim, o analfabetismo digital consiste na incapacidade





de lidar com o meio virtual e de exercer operações relacionadas ao uso dessas ferramentas.

Doll e Cavallazzi (2016), ao discorrerem sobre dados de pesquisa realizada pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul e pelo PROCON-SP, concluíram que os principais fatores de risco para a vulnerabilidade da maioria de pessoas idosas brasileiras são: (i) o analfabetismo e a escolaridade baixa; (ii) a situação financeira, decorrente de uma renda relativamente baixa e o aumento de certos gastos, principalmente com remédios; (iii) questões de saúde, como o maior risco de contrair doenças; (iv) a desvalorização de competências e habilidades da pessoa idosa no mundo contemporâneo, tornando-a vítima fácil para práticas abusivas, marketing agressivo e crimes.

Os referidos dados possuem caráter meramente ilustrativo acerca de alguns dos aspectos que podemos relacionar ao estado de vulnerabilidade da pessoa idosa. Todavia, não se pretende induzir o leitor a uma perspectiva etarista, que consiste na construção de estereótipos e preconceitos à pessoa, em razão da idade. Até porque não se pode afirmar que todas as pessoas acima de 60 anos enfrentam as mesmas dificuldades, que as coloquem em condição de fragilidade. Trata-se, na verdade, de conhecer as razões das problemáticas relacionadas à realidade da maioria das pessoas idosas, que quando ocupam posição de desvantagem, merecem especial tratamento. Por tal razão, o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei n° 10.741/2003, alterada pela Lei n° 14.423/2022) foi instituído para regular os direitos associados às pessoas com 60 anos ou mais, atendendo às suas necessidades.

Nessa perspectiva, quando o idoso é parte na relação de consumo, tais condições potencializam a vulnerabilidade inerente a qualquer consumidor. Na concepção de Miragem (2024, p. 103):

A vulnerabilidade do consumidor idoso é demonstrada a partir de dois aspectos principais: (a) diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o tornam mais suscetível e débil em relação à atuação negocial dos fornecedores; b) necessidade e catividade em relação a determinados produtos ou serviços no mercado de consumo que o colocam numa relação de dependência em relação aos seus fornecedores.

Nesse aspecto, um dos principais exemplos desse desequilíbrio pode ser percebido nas relações havidas entre idosos e instituições financeiras. Devido à baixa renda proveniente da previdência social, e o aumento de gastos com saúde e despesas básicas, é comum que o consumidor idoso se torne um grande refém de contratações de crédito. Então, visando uma melhoria das suas condições ou tomadas pela preocupação com as dívidas, as pessoas idosas ficam mais suscetíveis a se tornarem vítimas de práticas abusivas ou fraudulentas.

Portanto, a virtualização das relações consumeristas mostra-se como fator de agravamento da circunstância de vulnerabilidade, sobretudo para os idosos que são excluídos digitais. Assim, com fundamento na igualdade substancial, é necessário promover um especial tratamento à pessoa idosa, enquanto hipervulnerável, a fim de mitigar riscos e possíveis danos provenientes dessas relações, no meio digital.

### 3. A PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DA PESSOA IDOSA

Diante dos avanços tecnológicos, vivemos em uma era na qual o processamento de dados pessoais ocorre em elevado fluxo, ameaçando a personalidade, a privacidade e a segurança. Nesse sentido, a Constituição Federal, em seu artigo 5°, inciso LXXIX (incluído pela EC n° 115/2022), assegura o direito fundamental à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais. Adiante, a Lei n° 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) estabelece princípios, direitos e garantias para o uso da internet e, embora tenha como um de seus princípios a proteção dos dados pessoais (artigo 3°, inciso III, Lei n° 12.965/2014), esta ainda não havia sido disciplinada de maneira suficiente. Além disso, outras normas infraconstitucionais delinearam o tema, assim como o Código de Defesa do

Consumidor dispôs sobre a proteção de dados pessoais do consumidor no âmbito dessas relações.

Em vista disso, fez-se necessária a criação de uma normativa geral de proteção de dados pessoais, resultando na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, que serviu de base para a disciplina. Assim, conforme Doneda (2021, p. 56):

[...] com a LGPD, passam a integrar o ordenamento toda uma nova série de institutos próprios da disciplina da proteção de dados, como conceitos e institutos próprios; uma série de princípios de proteção de dados; de direitos do titular; um enfoque novo de tutela dos titulares é proporcionado pelas regras de demonstração e prestação de contas (*accountability*); são considerados elementos que levam em conta o risco em atividades de tratamento de dados pessoais e muitas outras.

Desse modo, o tratamento de dados pessoais deve se dar em observância à boa-fé objetiva e aos demais princípios estabelecidos na LGPD, em seu artigo 6º, dentre os quais destacamos: inciso I - finalidade (tratamento com propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular); inciso II - adequação (compatibilidade entre o tratamento e as finalidades informadas ao titular); inciso VI - transparência (informações claras, precisas e de fácil acesso sobre o tratamento); inciso VII - segurança (adoção de medidas técnicas e administrativas para proteger dados pessoais de acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas); inciso VIII - prevenção (medidas para prevenir danos decorrentes do tratamento de dados pessoais); inciso X - responsabilização e prestação de contas (o agente deve demonstrar a adoção de medidas eficazes para o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais).

Nessa perspectiva, a proteção de dados pessoais foi reconhecida como direito fundamental autônomo pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento de diversas Ações Diretas de Inconstitucionalidade (entre elas: 6388, 6389, 6390, 6393) em face da MP 954/2020, que obrigava empresas de telefonia a fornecer dados pessoais de seus clientes ao Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) a fim de realizar entrevistas à distância, no âmbito da pandemia de COVID-19 (Krieger, 2021). Assim, enquanto meio de tutela da própria personalidade, com ainda mais razão deve-se buscar proteger os dados pessoais de pessoas hipervulneráveis, especialmente quanto à pessoa idosa.

Desse modo, considerando as razões expostas no capítulo pretérito, as pessoas hipervulneráveis merecem especial tratamento, o que também se aplica para a proteção de dados pessoais. Isso porque os dados pessoais podem envolver informações delicadas que possuem aptidão para ocasionar riscos e danos aos quais ficam ainda mais suscetíveis aqueles que se encontram em estado de vulnerabilidade agravada.

Quanto à pessoa idosa, a LGPD dispôs de maneira especial em seu artigo 55-J, inciso XIX, que compete à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) garantir que o tratamento de dados pessoais de pessoas idosas seja feito de maneira simples, clara, acessível e adequada ao seu entendimento. Nessa perspectiva, a simplificação dos atos e a adoção de uma postura de acordo com o princípio da transparência são fundamentais para que o idoso seja mais integrado nesse processo, evitando-se o tratamento indevido de dados pessoais.

Ademais, a LGPD também estabelece acerca do consentimento<sup>1</sup> para o tratamento de dados pessoais, em seu artigo 5º, inciso XII, o qual deve se dar mediante “manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada” (Brasil, 2018).

Nesse sentido, a manifestação livre significa que o titular tem o direito de fornecer ou não o consentimento, todavia “está em debate quais são os contornos de um consentimento livre,

<sup>1</sup> Em que pese a relevância do debate sobre o consentimento, este foge ao escopo do presente trabalho, na medida em que se optou pelo recorte das fraudes bancárias. Nesses casos, por se tratarem de ilícitos, a questão do consentimento é prescindível para a constatação dos golpes. Por outro lado, a discussão sobre o consentimento para o tratamento de dados pessoais possui maior relevância no âmbito das relações contratuais, nas quais podem haver condutas abusivas em face de pessoas hipervulneráveis.





quando não raro a pessoa não tem consciência da potencialidade lesiva do uso daquele dado, sobretudo diante dos exponenciais avanços tecnológicos” (Korkmaz, 2023, p. 7). É justamente por esse motivo a relevância do dever de informação, haja vista a necessidade de que o titular tenha ciência acerca de como são tratados seus dados pessoais.

Nesse sentido, cabe um cuidado especial ao prestar esclarecimentos para as pessoas idosas, a fim de garantir que o consentimento dado por elas seja livre de vícios, o que é vedado pelo artigo 8º, §3º da LGPD. Ademais, considerando que as pessoas idosas, muitas vezes, são acometidas por debilidades físicas e cognitivas, caso não lhes seja conferida adequada proteção, sobretudo quanto aos seus dados pessoais, ficam mais suscetíveis a se tornarem vítimas de práticas abusivas ou fraudulentas.

### 3.1 FRAUDES BANCÁRIAS CONTRA A PESSOA

Ao mesmo tempo em que os recursos tecnológicos trouxeram inúmeros benefícios para a sociedade, estes também têm sido utilizados para a facilitação de práticas ilícitas, de diversas maneiras possíveis. No contexto das relações de consumo, a coleta de dados pessoais se tornou uma prática comum para atender às finalidades da atividade comercial, tais como para traçar perfis de consumo e entregar propagandas personalizadas. Todavia, não raro, ocorre um desvio de tal finalidade inicialmente legítima, uma vez que esses dados pessoais são tratados indevidamente e resultam em potenciais lesões ao titular. Por outro lado, também é possível que, desde o início, os dados sejam coletados com finalidades ilícitas.

Segundo Mendes (2015, p. 1), “[...] o consumidor, por ser o polo vulnerável da relação, possui grande dificuldade de controlar o fluxo de dados e de informações pessoais no mercado, bem como de adotar medidas de autoproteção contra os riscos desse processamento”. Nesse cenário, ganham destaque os crescentes casos de fraudes no âmbito das instituições financeiras, tendo em vista o interesse pela obtenção de valores por parte destes agentes. Para tanto, os dados pessoais são usados de maneira indevida para realizar transações bancárias e contratações de serviços não solicitados ou incompreendidos pelas vítimas.

Após o início da pandemia de COVID-19 e a necessidade de virtualização das atividades cotidianas, houve um aumento de 60% das tentativas de golpes financeiros contra idosos, segundo levantamento da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN, 2020). Ainda,

De acordo com o diretor da Comissão Executiva de Prevenção a Fraudes da FEBRABAN, Adriano Volpini, atualmente, 70% das fraudes estão vinculadas à engenharia social, quando o cliente é induzido a informar os seus códigos e senhas para os estelionatários. Segundo ele, os criminosos abusam da ingenuidade ou confiança do usuário para obter informações que podem ser usadas para que tenham acesso não autorizado a computadores ou informações bancárias (FEBRABAN, 2020).

Ademais, segundo nova pesquisa realizada pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) em 2022, “parcela expressiva de 40% consideram que são os idosos os mais vulneráveis a golpes e fraudes no ambiente online. Entre os idosos e os que moram com pessoas idosas, os percentuais são 45% e 41%, respectivamente” (FEBRABAN, 2022).

Assim, uma das dinâmicas frequentes ocorre quando um indivíduo de identidade desconhecida entra em contato com a vítima, apresenta-se como funcionário do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) ou de instituição financeira, oferecendo algum tipo de serviço vantajoso ou mesmo alegando, por exemplo, que o 13º salário encontra-se disponível para saque. Em contrapartida, e explicando de modo convincente um suposto procedimento necessário para realizar a operação, exige uma transferência de valor a título de garantia ou taxa, que, por sua vez, é direcionado para outra conta bancária, a qual os fraudadores têm acesso.

Cabe destacar que o fator mais preocupante consiste no fato de que tais fraudadores, ao entrarem em contato com as pretendidas vítimas, já estão munidos dos seus dados pessoais e informações específicas, tais como o nome, a instituição financeira com a qual possui vínculo, os contratos ativos e o perfil do consumidor. Tal dinâmica confere credibilidade ao golpe, fazendo com que o consumidor se sinta seguro em realizar operações, uma vez que os dados informados pelo agente correspondem à realidade. Por outro lado, mesmo quando não possuem certas informações, utilizam a supracitada técnica da engenharia social para obtê-las e pedir que a vítima confirme alguns dados.

Nesse sentido, a posse dos dados pessoais representa uma facilitação para a aplicação de golpes, que podem ser executados de diversas maneiras diferentes. Uma das formas comuns de obtenção de dados por terceiros é o chamado *phishing*, que consiste em atrair a vítima por meio de páginas falsas ou mensagens, e-mails, contendo links que coletam informações do usuário, tais como CPF, telefone, senhas de cartão etc.

Em se tratando de pessoas idosas, é comum que não estejam familiarizadas com a tecnologia, o que as torna alvo fácil para fraudes. Dessa maneira, a vítima segue o passo a passo recebido pelo falsário, que orienta a abrir um link onde será realizada a contratação, tirar fotos do próprio rosto efetuando o reconhecimento facial a fim de validar o contrato e, por fim, realizar a transferência de valores. A vítima, no entanto, sem a consciência de que está contratando um empréstimo consignado, por exemplo, uma vez convencida pela narrativa do agente, e ao mesmo tempo que recebe as orientações, realiza operações que sozinha não o faria.

Destaca-se que em questão de minutos essas contratações são efetuadas, o que se deve ao uso de recursos tecnológicos e a reduzida burocracia, ameaçando a segurança do usuário. Nesses casos, o consumidor idoso só percebe que há algo de errado quando verifica os descontos em seu benefício previdenciário, que podem comprometer a sua renda de maneira significativa e, muitas vezes, a própria subsistência.

Ademais, há uma violação da confiança depositada pelo consumidor na instituição financeira, quando esta não oferece a segurança esperada. Do mesmo modo, Nerilo (2017) defende a ideia de que também há uma confiança do idoso em relação ao INSS, que confere uma aparência de segurança à operação. Todavia, não compete ao INSS verificar a regularidade desses procedimentos, de modo que “esta facilidade se dá em razão da inexistência de qualquer ingerência do INSS, combinada com a natural hipervulnerabilidade do consumidor idoso, por vezes alheio ao que se passa em sua aposentadoria” (Nerilo, 2017, p. 6).

Diante desse cenário, observa-se que a dinâmica dos golpes vem se modernizando a fim de conferir-lhes uma aparência de regularidade e de profissionalismo, de modo que se torna difícil a sua percepção, sobretudo quando utilizam dados pessoais precisos. Ainda, os falsários se valem da hipervulnerabilidade das vítimas que carecem de orientação nesse sentido, principalmente de idosos que comumente possuem menor familiaridade com a tecnologia.

### 3.2 (IN)EXIGIBILIDADE DE MEDIDAS DE SEGURANÇA DIFERENCIADAS

Dada a frequência dessas ocorrências e considerando o problema proposto, pretende-se investigar se é exigível que as instituições financeiras adotem medidas de segurança diferenciadas para proteger dados pessoais de pessoas idosas, como forma de prevenir e de mitigar fraudes.

Acerca da segurança e do sigilo dos dados pessoais, a LGPD dispõe em seu artigo 46:

Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.





Nesse sentido, os sistemas que armazenam dados pessoais são suscetíveis a vazamentos e à destruição de dados, por exemplo. Para evitar que essas falhas técnicas sejam exploradas por algum agente malicioso, deve-se adotar medidas técnicas e administrativas de segurança, conforme previsto no artigo 46 da LGPD. Assim, as medidas técnicas consistem em aplicar a segurança esperada aos sistemas que mantêm os dados, enquanto as medidas administrativas ou organizativas são aplicadas ao ambiente geral da instituição.

É indispensável, portanto, que ambas as medidas sejam aplicadas em conjunto, de modo que as técnicas, como o uso de *firewalls*<sup>2</sup>, de métodos criptográficos e de controles de conteúdo devem ser acompanhadas de medidas organizativas, como treinamentos de segurança, criação de políticas de segurança da informação etc (Menke e Goulart, 2021). A criptografia, por sua vez, consiste em uma cifragem de informações, fazendo com que apenas o destinatário ou possuidor da chave criptográfica possam acessar e compreender seu conteúdo.

Nesse âmbito, a noção de *Privacy by Design*, conforme Cavoukian (2018), foi construída como uma metodologia para incorporar privacidade em tecnologia da informação, práticas de negócios e infraestruturas em rede. A pesquisadora ainda elenca sete princípios fundamentais da *Privacy by Design*, cabendo destaque ao primeiro, que consiste em antecipar, identificar e prevenir eventos invasivos de privacidade, antes que eles ocorram. Tal perspectiva está de acordo com o previsto na LGPD, especialmente em seu artigo 46.

No caso das instituições financeiras, é possível que realizem treinamentos internos, incorporando em suas práticas medidas voltadas à prevenção de fraudes e à orientação do cliente, através de avisos de segurança, instruções claras e acessíveis, entre outros. Além dessas iniciativas, também podem adotar medidas técnicas, conforme supracitado, visando inibir situações de risco em face do público idoso.

Outrossim, embora não seja o foco do presente trabalho, não se pode olvidar a necessidade de promoção de políticas públicas voltadas à conscientização digital, especialmente para aqueles que não possuem familiaridade com a tecnologia, tais como os idosos hipervulneráveis. É necessário que essas políticas englobem projetos capazes de instruir sobre o modo de utilização das plataformas digitais, além de promover uma conscientização para o uso saudável e cauteloso, visando prevenir fraudes nesse ambiente.

Nesse sentido, o Projeto de Lei Complementar PL nº 77/2023 “institui o Cadastro Digital Certificado e estabelece normas para identificação de correntistas ativos e passivos de contas de depósitos abertas por meio eletrônico”, com o objetivo de coibir fraudes bancárias em contas digitais. O projeto prevê medidas como a coleta de fotos, impressões digitais, até mesmo fotos de tatuagens ou sinais característicos, além de outros dados cadastrais e de identificação. Em audiência pública sobre o tema, convidados da Comissão de Comunicação e Direito Digital mencionaram pontos a serem modificados na proposta, tal como a coleta de dados excessiva que viola a LGPD. E ainda, alertam para a necessidade de adoção de outros mecanismos para prevenção de fraudes, e não apenas o cadastro digital (Araújo, 2024).

A fim de mapear o tratamento jurídico que vem sendo dado a esses casos, no dia 2 de novembro de 2024, foi realizada pesquisa por jurisprudência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, utilizando-se como critério as seguintes palavras-chave: “fraude E bancária E dados E idoso”, na qual foram encontrados 4 acórdãos. Os referidos julgados tratam de casos de fraudes bancárias em face de consumidor idoso.

Para tanto, passaremos à identificação dos principais argumentos contrapostos pelos desembargadores, que podem contribuir para responder positivamente ou não ao problema proposto, sem

<sup>2</sup> “Um firewall é um dispositivo de segurança da rede que monitora o tráfego de rede de entrada e saída e decide permitir ou bloquear tráfegos específicos de acordo com um conjunto definido de regras de segurança” (CISCO, s.D.).

a pretensão de esgotamento do tema. Dentre os 4 julgados analisados, 2 deram provimento ao recurso interposto pelo consumidor idoso, vítima de golpe, e os outros 2 foram em sentido contrário.

Inicialmente, no julgamento da Apelação Cível nº 1.0000.23.125774-2/001, a relatora, desembargadora Jaqueline Albuquerque, identifica que o vazamento das informações do correntista, causado pela falha no dever de manutenção de dados do consumidor, foi condição essencial para a realização do golpe. Ademais, sustenta que, embora seja dever do consumidor guardar o cartão e a senha pessoal, também é dever da instituição financeira zelar pelas informações cadastrais e bancárias de seus clientes, para impossibilitar situações como essa (golpe do falso motoboy, que exige conhecimento prévio dos dados bancários do correntista). Ainda, a quantidade de transações realizadas diverge significativamente do padrão de consumo do cliente, e a instituição financeira deveria ter atuado positivamente para impedir ou mitigar os prejuízos. Os demais votos dos desembargadores foram de acordo com a relatora.

Já a relatora desembargadora Aparecida Grossi, no julgamento da Apelação Cível nº 1.0000.22.217648-9/001, adotou a tese de culpa exclusiva da vítima pela falta do dever de cuidado, o que excluiria a responsabilidade da instituição financeira. Abrindo divergência, o desembargador Roberto Paes sustentou, em síntese, que deve ser considerada a condição de hipervulnerável do consumidor idoso, além da fragilidade na segurança oferecida pelas instituições financeiras, em relação aos mecanismos utilizados pelos estelionatários. Desse modo, considerou que os investimentos devem ser direcionados à implantação de medidas de proteção, sendo que a gestão dos riscos cibernéticos deve ser uma estratégia permanente das prestadoras de serviços. Os demais desembargadores acompanharam a divergência para decidir favoravelmente ao consumidor.

Por outro lado, o relator desembargador Manoel Moraes, na Apelação Cível nº 1.0000.21.033829-9/002, considerou que não havia indício de vazamento de informações do correntista pela instituição financeira, mas de fraude que contou com a participação da vítima. Já a desembargadora Lílian Maciel, divergiu aduzindo que foram realizadas transações bancárias que destoavam completamente do perfil do consumidor, enquanto a instituição não demonstrou que teria comunicado ao seu cliente e, ainda, os golpistas tiveram acesso aos dados sigilosos da vítima. Nesse caso, a vítima foi orientada a realizar ligação para o número que se encontrava no verso do cartão (Serviço de Atendimento ao Consumidor do próprio Banco), todavia essa ligação foi interceptada e desviada, o que demonstra a falha de segurança por parte da instituição. A desembargadora defendeu que são os bancos que detêm recursos financeiros, tecnológicos e estruturais para impedir tais fraudes, agindo antecipadamente ou após verificar operações que fogem do perfil do cliente. Ainda em seu voto, considerou que a vítima, consumidora de 78 anos de idade, merece especial proteção por ser idosa hipervulnerável, em observância ao disposto no Estatuto do Idoso e no CDC. Os demais desembargadores, no entanto, votaram de acordo com o relator, em decisão desfavorável ao consumidor.

Por último, no julgamento da Apelação Cível nº 1.0000.17.083440-2/002, tratou-se de caso em que a consumidora idosa teve seu cartão trocado, sem que percebesse, por suposto funcionário do banco que se apresentou com crachá e, após, foram feitos diversos empréstimos sem a sua anuência. O relator desembargador Domingos Coelho entendeu que houve falha na prestação de serviços da instituição financeira, que deveria adotar meios mais seguros nas contratações. Inaugurando divergência, o desembargador José Flávio de Almeida alegou o dever de guarda por parte do consumidor, que deve se resguardar e evitar conceder informações, além do fato ter ocorrido fora do estabelecimento, sendo dever do Estado a segurança pública. Os demais desembargadores acompanharam a divergência, desfavoravelmente ao consumidor.

Embora vencido, o voto da Desembargadora Lílian Maciel contempla de maneira abrangente a linha apresentada neste trabalho. Este evidencia a questão da hipervulnerabilidade da pessoa idosa, reconhecendo que estas merecem especial tratamento, em consonância com o CDC, que impõe ao fornecedor de produtos e serviços um cuidado maior na contratação com consumidor idoso.





É de se destacar também que os julgadores apontam para a necessidade da adoção de medidas de segurança por parte da instituição financeira, tendo em vista os avançados mecanismos adotados pelos fraudadores, a fim de, preferencialmente, evitar tais ilícitos ou mitigar seus efeitos. Nessa perspectiva, Ávila e Sampaio (2023, p. 302) defendem:

Assim, é dever exigível dos fornecedores de produtos bancários que ofereçam a segurança que legitimamente se espera, com um dever positivo de atuação, para limitar os riscos ao consumidor àqueles previsíveis e normais, conforme preconiza o art. 8º do CDC. No caso das instituições bancárias, elas têm o dever de garantir a segurança de suas operações e dos dados de seus clientes, visto que a atividade bancária, por estar envolta de disponibilidade e liquidez de recursos financeiros, apresenta um resultado maior de risco, se comparada com outras atividades.

Portanto, considerando o aprimoramento das técnicas implementadas pelos fraudadores, muitas vezes torna-se difícil a identificação do golpe, por qualquer consumidor médio. Tal dificuldade é ainda maior, quando se trata de consumidor dotado de vulnerabilidade técnica e informacional, como é o caso de muitos idosos e, então, os fraudadores se valem dessa condição de hipervulnerabilidade. Logo, é razoável que as medidas de proteção sejam mais rigorosas em atenção a esse público, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor e no Estatuto do Idoso, especialmente em seu artigo 4º, §1º, que impõe a todos o dever de prevenir a ameaça ou a violação de direitos da pessoa idosa.

#### 4. POSSÍVEIS IMPLICAÇÕES PELA NÃO ADOÇÃO DE MEDIDAS PREVENTIVAS

Conforme visto em seção pretérita, a LGPD impõe aos agentes de tratamento o dever de adotar medidas de segurança para proteger os dados pessoais de tratamentos inadequados ou ilícitos, em um caráter preventivo. Mas ainda quando tenham adotado tais medidas, caso ocorra algum vazamento de dados, por exemplo, os agentes devem estar preparados para reagir a fim de minimizar os possíveis efeitos negativos. Assim, diante da ocorrência de incidente de segurança ou de ilícito, ficam os agentes sujeitos às sanções administrativas e/ou à responsabilização civil, conforme o caso.

Quanto às sanções administrativas aplicáveis aos agentes de tratamento pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), quando violarem normas da LGPD, estas são dispostas no artigo 52 da lei. O referido dispositivo prevê como possíveis sanções: advertência, com prazo para aplicação de medidas corretivas; multa simples de até 2% do faturamento, limitada ao total de cinquenta milhões de reais; multa diária; publicização da infração; bloqueio dos dados pessoais até sua regularização; eliminação dos dados pessoais; suspensão parcial do funcionamento do banco de dados; suspensão do tratamento de dados pessoais; proibição parcial ou total das atividades relacionadas ao tratamento de dados.

Essas infrações são impostas pela ANPD de acordo com a gravidade da infração, embora não haja essa distinção no dispositivo. Segundo Menke e Goulart (2021), a gravidade do incidente tem relação com os efeitos negativos que ele pode gerar para o titular dos dados, e o referido artigo engloba infrações mais leves até as mais graves, como o vazamento de dados pessoais.

Os parâmetros para aplicação das sanções, em um processo administrativo, são determinados pelos incisos do §1º do artigo 52, na LGPD. Dentre eles, destacamos: inciso I - a gravidade e a natureza da infração e dos direitos afetados, conforme explicado acima; inciso III - a vantagem auferida ou pretendida pelo infrator; inciso IV - a condição econômica do infrator; VI - o grau do dano; VIII - a demonstração da adoção reiterada de medidas voltadas ao tratamento seguro dos dados e à minimização dos danos; inciso IX - adoção de boas práticas e governança; inciso X - a pronta adoção de medidas corretivas.

Os referidos dispositivos são de extrema relevância, e devem ser aplicados aos casos de fraudes em instituições financeiras. Isso porque, quando perpetradas, há uma grave violação da prote-

ção de dados pessoais, podendo gerar significativos danos ao titular, sobretudo na esfera financeira, muitas vezes ameaçando o mínimo existencial. Por outro lado, a instituição financeira é quem auferes as vantagens econômicas pela atividade exercida, além de reunir melhores condições estruturais e econômicas para prevenir e mitigar danos em detrimento do consumidor idoso hipervulnerável. Para tanto, em consonância com os incisos VIII e IX do §1º do artigo 52 da LGPD, retomamos ao que foi sustentado na seção anterior, sobre a relevância da adoção de mecanismos de proteção, através de medidas técnicas e administrativas, quanto às práticas institucionais, a fim de prevenir fraudes.

Ainda quando já tenha ocorrido algum incidente de segurança ou ilícito, as instituições devem agir prontamente para minimizar os danos ao consumidor, conforme o supracitado artigo 52, §1º, X, da LGPD. O primeiro passo consiste em notificar a ANPD e o titular dos dados acerca da ocorrência do incidente que possa gerar risco ou dano ao titular, a teor do dever imposto pelo artigo 48 da LGPD. Após, a ANPD verificará a gravidade do incidente, podendo impor medidas ao controlador.

Quanto à possível responsabilização civil, sabe-se que há uma discussão doutrinária acerca de qual seria o regime adotado pela LGPD, havendo argumentos que sustentam a responsabilidade objetiva, bem como a subjetiva, além de alguns alternativos. Todavia, este debate não cabe ao presente trabalho, uma vez que, em se tratando de relação consumerista, incidem as regras de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor, conforme orienta o artigo 45 da LGPD.

Nesse viés, o CDC adota a responsabilidade civil objetiva para situações objeto do presente trabalho, uma vez que o fornecedor responde, independentemente de culpa, pelo defeito na prestação do serviço, e por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, conforme se extrai do artigo 14 do CDC. Incide, pois, a regra específica da legislação consumerista, já que à luz da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” (Brasil, 2004).

Tem-se, então, a chamada responsabilidade pelo fato do serviço, que se verifica através da violação do dever de segurança, sendo considerado defeituoso o serviço quando não oferece a segurança que o consumidor pode esperar dele (art. 14, §1º, CDC). Cavalieri Filho (2022, p. 355) sustenta que “a noção de segurança depende do casamento de dois elementos: a desconformidade com uma expectativa legítima do consumidor e a capacidade de causar acidente de consumo”. Salles (2011, p. 124) conclui:

Sendo assim, tem-se que o fundamento da responsabilidade objetiva pelo fato do serviço no código de defesa do consumidor é, indubitavelmente, o defeito, ressaltando-se que, nesse sistema, não é sempre que um serviço perigoso, tão somente pelo fato de o ser, deva ser considerado defeituoso, já que, como explicitado, a noção de defeito pressupõe a frustração da legítima expectativa do consumidor, de modo que, inexistente esta, tampouco inexistente defeito, não havendo que se falar, por conseguinte, em responsabilidade [...]

Em outra hipótese de responsabilização trazida pelo artigo 14 do CDC, quanto à insuficiência ou à inadequação das informações prestadas sobre a fruição e riscos do serviço, Cavalieri Filho (2022, p. 361) ensina:

O dever de informar, portanto, também serve de fundamento para a responsabilidade do fornecedor, cuja violação pode levá-lo a ter que responder pelos riscos inerentes, não por defeito de segurança do produto ou do serviço, mas por informações inadequadas ou insuficientes sobre a utilização ou os riscos do produto.

Há, ainda, a discussão acerca do risco do empreendimento, segundo o qual “todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa” (Cavalieri Filho, 2022, p. 350). Nessa seara, Tartuce e Neves (2024) defendem que o CDC adotou expressamente a teoria do risco-proveito, que consiste na responsabilização do fornecedor, independentemente de culpa, em razão dos benefícios, ganhos ou vantagens auferidos.

No caso das fraudes bancárias, em se tratando de fortuito interno, é cediço que a responsa-



bilidade das instituições financeiras é objetiva, consoante a Súmula 479 do STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (Brasil, 2012).

As instituições financeiras, por sua vez, costumam alegar o fato exclusivo do consumidor ou de terceiro, que somente excluem a responsabilidade quando provadas (artigo 14, §3º, CDC). Imputam a culpa ao consumidor pela falta do dever de cuidado, alegando que se ele tomasse a devida cautela, poderia notar que se tratava de uma fraude, entretanto, conforme sustentamos, muitas fraudes complexas são difíceis de serem percebidas, especialmente se tratando de consumidor dotado de vulnerabilidade técnica e informacional. Ao contrário, é a própria instituição financeira que, em certas situações, reúne melhores condições de adotar medidas preventivas eficazes.

Todavia, mesmo diante da alegação de fato de terceiro, há de se reconhecer que se houve falha de segurança por parte da instituição financeira, de modo a permitir o êxito dos falsários, trata-se, na verdade, de fortuito interno. Tepedino, Terra e Guedes (2021, p. 181) sustentam:

Afinal, cuida-se de fatos que, embora fortuitos, se encontram contidos no âmbito da atividade em cujo desenvolvimento deu-se o dano [...]. Nessa direção, considera-se caso fortuito interno, a atrair a responsabilidade do agente, fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias [...].

Assim, o fato exclusivo de terceiros apto a afastar a responsabilidade objetiva é espécie do gênero fortuito externo, que não possui relação de causalidade com a atividade do fornecedor, sendo totalmente estranho ao produto ou serviço (Cavaliere Filho, 2023).

Tratando-se de fraudes perpetradas por meio digital, ganha relevo o dever de segurança quanto à proteção de dados pessoais dos clientes. Imperioso destacar o didático julgamento do Recurso Especial nº 2.077.278-SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que buscou verificar o nexo de causalidade entre o vazamento de dados pessoais do correntista e a aplicação do golpe. No caso, constatou-se que os fraudadores tinham conhecimento sobre dados bancários do consumidor, e a utilização dessas informações vazadas para convencer a vítima constituiu fator essencial para a aplicação do golpe. Portanto, restou configurada a responsabilidade do fornecedor pelo defeito no serviço prestado. O referido julgado deu origem ao Informativo nº 791 do STJ: “A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor”.

Por fim, tendo em vista que este trabalho abordou, em primeiro plano, uma perspectiva preventiva das fraudes bancárias, é imperioso destacar a ideia de responsabilidade civil proativa, defendida por Maria Celina Bodin de Moraes. A autora, ao analisar a responsabilidade civil presente na LGPD de maneira geral, considera:

Esse novo sistema de responsabilidade, que vem sendo chamado de “responsabilização ativa” ou “proativa”, encontra-se indicado no inciso X do art. 6º [...]. Portanto, não descumprir a lei não é mais suficiente; é preciso ‘proativamente’ prevenir a ocorrência de danos [...]. Exigem-se, em síntese, atitudes conscientes, diligentes e proativas por parte das empresas em relação à utilização dos dados pessoais [...]. Caberá às empresas, e não mais (apenas) à Administração Pública, a responsabilidade de identificar os próprios riscos e escolher e aplicar as medidas apropriadas para mitigá-los (Bodin de Moraes, 2019, p. 5–6).

Logo, busca-se promover um incentivo às boas práticas institucionais voltadas à prevenção de danos aos titulares de dados pessoais. Diante da sua inobservância ou insuficiência, porém, imperam as sanções aos agentes de tratamento e as implicações no âmbito da responsabilidade civil, sendo necessária uma especial atenção à vítima que sofreu os danos decorrentes da falha de segurança da instituição financeira.

## 5. CONCLUSÃO

Pelo exposto, baseado em uma perspectiva constitucional, investigou-se o conceito de pessoa vulnerável, verificando que o consumidor é presumidamente vulnerável frente ao fornecedor, conforme disposição do próprio CDC, haja vista a dependência dos produtos e serviços. Adicionalmente, alguns sujeitos possuem ainda características que agravam essa condição de vulnerabilidade pré-existente, como é o caso do consumidor idoso, atingindo a denominada hipervulnerabilidade. Essa vulnerabilidade agravada pode se dar em razão de condições socioeconômicas, psicofísicas, entre outras.

No contexto da virtualização das relações, especialmente as de consumo, as vulnerabilidades são potencializadas no meio digital, haja vista que muitos idosos não possuem familiaridade com a tecnologia. As pesquisas trazidas contribuíram para demonstrar, quantitativamente, a realidade dos idosos e a relação deles com a tecnologia, permitindo inferir que os fatores socioeconômicos possuem ligação com as diminuídas habilidades tecnológicas.

Assim, essas pessoas se tornam alvo para a aplicação de fraudes bancárias, tendo em vista que os falsários se valem dessa condição de vulnerabilidade técnica e informacional da vítima para lograr êxito. Esse cenário também pôde ser observado na pesquisa quantitativa mencionada, que revelou um exorbitante percentual de 60% de aumento das tentativas de golpes financeiros contra idosos, após o início da pandemia de COVID-19.

Considerando que as fraudes em meio digital podem se valer da utilização de dados pessoais da vítima, para conferir credibilidade ao golpe, faz-se necessária a observância da LGPD, enquanto instrumento de proteção. Todavia, não se pode perder de vista que, no tratamento de dados pessoais da pessoa idosa, é ainda mais relevante o dever de informação e de transparência a fim de tornar as informações claras e acessíveis para esse público. Diante disso é que se buscou verificar se seria exigível que as instituições financeiras adotassem medidas de segurança diferenciadas para proteger dados pessoais de pessoas idosas, como forma de prevenir fraudes.

A LGPD não deixa dúvidas acerca da necessidade da adoção de medidas técnicas e administrativas para prevenir tratamentos inadequados ou ilícitos. Através dessas medidas, promover uma tutela diferenciada para a pessoa idosa, nada mais é do que reconhecer que esse público goza de especial proteção constitucional, tendo em vista a necessidade de promover a igualdade substancial.

Portanto, a postura proativa que se espera das instituições financeiras é legítima, haja vista o dever de segurança imposto aos fornecedores de serviços pelo CDC. Diante da inobservância ou da insuficiência dessas medidas, passamos a discutir as possíveis implicações, administrativas ou cíveis, reconhecendo-se a responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras.

Ademais, verificou-se a possibilidade de se estabelecer um nexo de causalidade entre o vazamento de dados pessoais e a aplicação do golpe, a depender do caso. A análise dos julgados nos permite observar que os votos divergiram, em virtude da dificuldade de concluir, em cada caso concreto, se houve falha de segurança da instituição financeira ou fato exclusivo da vítima ou de terceiro.

De qualquer modo, o foco deve ser a proteção e a busca pela reparação da vítima de fraude bancária, sobretudo considerando as condições da pessoa idosa hipervulnerável.

## REFERÊNCIAS

AQUINO JUNIOR, Geraldo Frazão de. A Hipervulnerabilidade do Consumidor de Serviços Financeiros Digitais. In: EHRHARDT JR., Marcos; TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado





(coord.). *Vulnerabilidade e sua compreensão no direito brasileiro*. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2021. Disponível em: [https://app.vlex.com/#search/jurisdiction:BR+content\\_type:4/%22Vulnerabilidade+e+sua+compreens%C3%A3o+no+direito+brasileiro%22/vid/875987979](https://app.vlex.com/#search/jurisdiction:BR+content_type:4/%22Vulnerabilidade+e+sua+compreens%C3%A3o+no+direito+brasileiro%22/vid/875987979). Acesso em: 2 abr. 2024.

ARAÚJO, Janaína. *Proposta para coibir fraudes em contas digitais é tema de audiência pública*. Rádio Senado. 27 jun. 2024. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2024/06/27/proposta-para-coibir-fraudes-em-contas-digitais-e-tema-de-audiencia-publica>. Acesso em: 12 ago. 2024.

ÁVILA, Marília de; SAMPAIO, Silva. *Fraudes bancárias e a proteção de dados do consumidor*. In: MARQUES et al. (coord.). 5 anos de LGPD. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023.

BARBOZA, Heloisa Helena. *Vulnerabilidade e cuidado: aspectos jurídicos*. In: OLIVEIRA, Guilherme de; PEREIRA, Tânia da Silva (coord.). *Cuidado e vulnerabilidade*. São Paulo: Atlas, 2009. Acesso em: 15 abr. 2024.

BODIN DE MORAES, Maria Celina. *LGPD: um novo regime de responsabilização civil dito "proativo"*. Editorial à *Civilistica.com*. Rio de Janeiro: a. 8, n. 3, 2019. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/download/448/377>. Acesso em: 3 mar. 2024.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 23 maio 2024.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm). Acesso em: 22 maio 2024.

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. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm). Acesso em: 1º jun. 2024.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm). Acesso em: 23 maio 2024.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm). Acesso em: 25 jun. 2024.

BRASIL. Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022. Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões "idoso" e "idosos" pelas expressões "pessoa idosa" e "pessoas idosas", respectivamente. Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm). Acesso em: 1º jun. 2024.

BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei Complementar nº 77/2023. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9302707&ts=1719576417615&disposition=inline>. Acesso em: 12 ago. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Informativo de jurisprudência nº 791. REsp n. 2.077.278/SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3 out. 2023, DJe 9 out. 2023. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?livre=@CNOT=020280>. Acesso em: 29 jul. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp n. 2.077.278/SP. Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 03/10/2023, DJe de 09/10/2023. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%27202301909798%27.REG>. Acesso em: 29 jul. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 297. Segunda seção, julgado em 12/05/2004, DJ 08/09/2004, p. 129. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?pesquisaAmigavel=+%3Cb%3E%22s%FAMula+297%22%3C%2Fb%3E&b=SUMU&ordenacao=-%40NUM&numDocsPagina=10&i=1&O=&ref=&processo=&ementa=&materia=&situacao=&orgao=&data=&dtpb=&dtde=&operador=e&livre=%22s%FAMula+297%22>. Acesso em: 30 ago. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 479. Segunda seção, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp?sumula=479.num>. Acesso em 30 ago. 2024.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559772766. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772766>. Acesso em: 30 ago. 2024.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2023. E-book. ISBN 9786559775217. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559775217>. Acesso em: 31 ago. 2024.

CAVOUKIAN, Ann. *Privacy by Design: The 7 Foundational Principles*. 2018. Disponível em: <https://www.ipc.on.ca/sites/default/files/legacy/2018/01/pbd-1.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2024.

COM PANDEMIA, *idosos acessam mais internet e redes sociais, mas ainda têm dificuldade com tecnologia*. FEBRABAN Notícias, 22 set. 2022. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3842/pt-br>. Acesso em: 4 jul. 2024.

DOLL, Johannes; CAVALLAZZI, Rosangela Lunardelli. Crédito consignado e o superendividamento dos idosos. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 107, 2016. Acesso em: 2 jun. 2024.

DONEDA, Danilo. *Panorama histórico da proteção de dados pessoais*. In: MENDES et al. (coord.). *Tratado de proteção de dados pessoais*. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

FEBRABAN *lança campanha de orientação sobre golpes financeiros contra idosos*. FEBRABAN Notícias, 2 set. 2020. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3513/pt-br/>. Acesso em: 3 jul. 2024.

*IDOSOS no Brasil: Vivências, Desafios e Expectativas na Terceira Idade*. SESC São Paulo e Fundação Perseu Abramo, 2020. Disponível em: <https://portal.sescsp.org.br/files/artigo/b72ab61d/ec0e/425f/b93f/f7747d7651c9.pdf>. Acesso em: 1º jun. 2024.

KONDER, Carlos Nelson. *A distinção entre vulnerabilidade patrimonial e vulnerabilidade existencial*. In: ALMEIDA, Vitor; BARLETTA, Fabiana Rodrigues (coord.). *Vulnerabilidades e suas dimensões jurídicas*. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2023.

KORKMAZ, Maria Regina Detoni Cavalcanti Rigolon. Dados sensíveis e consentimento: um panorama na lei geral de proteção de dados pessoais. *Revista Direito e Liberdade*, v.5, n. 3, 2023. Disponível em: [https://www.academia.edu/112066631/Dados\\_Sens%C3%ADveis\\_e\\_Consentimento\\_um\\_panorama\\_na\\_Lei\\_Geral\\_de\\_Prote%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Dados\\_Pessoais](https://www.academia.edu/112066631/Dados_Sens%C3%ADveis_e_Consentimento_um_panorama_na_Lei_Geral_de_Prote%C3%A7%C3%A3o_de_Dados_Pessoais). Acesso em 24 jul. 2024.

KRIEGER, Ana Luiza. *Decisão histórica: STF reconhece direito autônomo à proteção de dados*. 26 out. 2021. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/353697/decisao-historica-stf-reconhece-direito-autonomo-a-protecao-de-dados>. Acesso em: 26 jun. 2024.

MARQUES, Cláudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas, a partir da dogmática do Direito do Consumidor. *Revista Civilística*, a. 11. n. 3. 2022. Acesso em: 25 mar. 2024.

MENDES, Laura Schertel. A vulnerabilidade do consumidor quanto ao tratamento de dados pessoais. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 102, p. 19–43. 2015.

MENKE, Fabiano; GOULART, Guilherme Damasio. *Segurança da informação e vazamento de*





*dados*. In: MENDES *et al.* (coord.). *Tratado de proteção de dados pessoais*. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. ISBN 9786559648856. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559648856>. Acesso em: 4 jun. 2024.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Apelação Cível nº 1.0000.23.125774-2/001. Relator: Desembargadora Jaqueline Calábria Albuquerque. Belo Horizonte, MG, julgamento em 27 de jun. de 2023, publicação da súmula em 3 jul. 2023.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Apelação Cível nº 1.0000.22.217648-9/001. Relator: Desembargadora Aparecida Grossi. Belo Horizonte, MG, julgamento em 8 mar. 2023, publicação da súmula em 9 mar. 2023.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Apelação Cível nº 1.0000.21.033829-9/002. Relator: Desembargador Manoel dos Reis Moraes. Belo Horizonte, MG, julgamento em 6 jul. 2022, publicação da súmula em 7 jul. 2022.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Apelação Cível nº 1.0000.17.083440-2/002. Relator: Desembargador Domingos Coelho. Belo Horizonte, MG, julgamento em 20 fev. 2019, publicação da súmula em 26 fev. 2019.

NERILO, Lucíola Fabrete Lopes. As fraudes e abusividades contra o consumidor idoso nos empréstimos consignados e as medidas de proteção que devem ser adotadas para coibi-las. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 109, p. 397–421. 2017.

O QUE é um Firewall? CISCO. Disponível em: <https://www.cisco.com/site/us/en/learn/topics/security/what-is-a-firewall.html>. Acesso em: 3 ago. 2024.

SALLES, Raquel Bellini de Oliveira. *A cláusula geral de responsabilidade civil objetiva*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. *Manual de Direito do Consumidor - Vol. Único*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2024. E-book. ISBN 9786559649990. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559649990>. Acesso em: 30 ago. 2024.

TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda Valverde; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. *Fundamentos do direito civil: responsabilidade civil - Vol. 4. 2. ed.* Rio de Janeiro: Forense, 2021.