



Two logos are displayed side-by-side. On the left is the CAPES logo, which consists of a stylized blue eye shape with a green dot in the center, and the word "CAPES" in blue capital letters below it. On the right is the CNPq logo, featuring a stylized blue head profile with a white shape inside, followed by the letters "CNPq" in a large, bold, blue font. Below the CNPq logo is the text "Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico" in a smaller, black font.



A HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA DOS IDOSOS NAS RELAÇÕES JURÍDICAS BANCÁRIAS

THE TECHNICAL INSUFFICIENCY OF ELDERLY INDIVIDUALS IN BANKING LEGAL RELATIONS

Lukas Yan Silva LOPES
Faculdade Católica Dom Orione (FCADO)
E-mail: lukasyan10@gmail.com (Or.)
ORCID: <http://orcid.org/0009-0006-0325-4550>

Ricardo Ferreira de REZENDE
Faculdade Católica Dom Orione (FCADO)
E-mail: ricardorezende743@gmail.com
ORCID: <http://orcid.org/0009-0003-2709-7922>

574

RESUMO

No contexto do Direito do Consumidor, é reconhecido que o consumidor é o polo vulnerável na relação de consumo. Entretanto, a jurisprudência e a doutrina reconhecem que alguns consumidores são ainda mais hipervulneráveis, como é o caso das crianças e dos idosos, cujas características psicológicas os tornam mais frágeis em relação ao consumidor médio. Um público nesse sentido, diante do hiperconsumo moderno, do maior alcance publicitário e da facilidade na obtenção de crédito, torna-se necessário que o Direito proteja efetivamente os consumidores hipervulneráveis. O objetivo deste trabalho é abordar a proteção existente no ordenamento jurídico brasileiro para esses consumidores, em relação à publicidade dirigida a eles e ao superendividamento, e analisar propostas para otimizar essa proteção. Tais propostas podem incluir a regulamentação de legislação específica e a implementação de programas de educação consumerista e financeira, por exemplo.

Palavras-chave: Hipervulneráveis. Idosos. Consumidor.

ABSTRACT

In the context of Consumer Law, it is recognized that the consumer is the vulnerable party in the consumer relationship. However, jurisprudence and doctrine acknowledge that some consumers are even more hyper-vulnerable, such as children and the elderly,

whose psychological characteristics make them more fragile in relation to the average consumer. A public in this sense, faced with modern hyperconsumption, greater advertising reach, and ease of obtaining credit, it becomes necessary for the law to effectively protect hyper-vulnerable consumers. The objective of this work is to address the protection existing in the Brazilian legal system for these consumers, regarding advertising directed at them and over-indebtedness, and to analyze proposals to optimize this protection. Such proposals may include the regulation of specific legislation and the implementation of consumer and financial education programs, for example.

Keywords: Hyper-vulnerable. Elderly. Consumer.

INTRODUÇÃO

O trabalho de pesquisa visa analisar a hipossuficiência técnica dos idosos nas relações jurídicas bancárias.

A pesquisa em comento será de grande valia para o meio acadêmico, tendo em vista ser um tema que precisa ser debatido e de grande necessidade de entender.

Inicialmente, a escolha do tema pesquisado se deu por afinidade aos processos bancários, e a afinidade com as disciplinas de direito bancário, logo desde o início da graduação.

Quanto à importância da presente pesquisa, a hipossuficiência técnica dos idosos nas relações jurídicas bancárias é um tema muito importante a ser falado, visto que ocorre corriqueiramente.

O objetivo geral do trabalho é analisar a proteção dos consumidores hipervulneráveis no ordenamento jurídico e examinar como essa hipervulnerabilidade pode ser explorada pelo fornecedor para induzir a compra de forma desleal, sem se preocupar com a dignidade do indivíduo.

O trabalho também pretende mostrar como o marketing tem influência significativa sobre a decisão de compra dos consumidores em geral, com destaque para os efeitos da publicidade voltada para os hipervulneráveis.

Além disso, será abordado o fenômeno do superendividamento, que afeta muitos consumidores vulneráveis e está relacionado à publicidade e aos contratos de crédito. Em resumo, o trabalho visa fornecer uma análise crítica das relações de

consumo envolvendo consumidores mais frágeis e oferecer sugestões para melhor proteção desses indivíduos no mercado.

O presente estudo intenta promover a exposição da doutrina e jurisprudência, com embasamento legal, sem intenção de esgotar a matéria, mas com o objetivo de reunir material suficiente para demonstrar a necessidade de proteção jurídica especial a um grupo de consumidores em virtude de sua fragilidade psicológica, mental ou física.

No que se refere ao Direito Consumerista no Brasil, observa-se que ele emergiu diante da inexistência de uma legislação que abarcasse e regulamentasse as relações de consumo modernas, que se alteram constantemente, impondo ao Direito uma postura adequada à realidade do mercado.

Com efeito, o direito do consumidor teve sua regulamentação iniciada na Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), que, mediante o artigo 5º, inciso XXXII, consagrou a defesa do consumidor como um direito fundamental, compelindo o Estado a efetivá-la por meio da lei.

Considerando a necessidade do Estado em regulamentar e proteger a parte mais vulnerável da relação de consumo, este trabalho tem como objetivo examinar a proteção do consumidor mais vulnerável, que apresenta uma vulnerabilidade agravada, multifacetada e reconhecida pelo julgador no caso concreto.

Para tanto, serão apresentados exemplos de hipervulnerabilidade, bem como conceitos de consumidor "comum" e hipervulnerável, a influência da mídia e da publicidade na sociedade consumista atual, a relação entre publicidade, superendividamento e hipervulnerabilidade do consumidor.

Deve-se atentar também para os impactos da concessão de crédito e da publicidade enganosa e abusiva sobre esses indivíduos, além da análise da legislação existente sobre publicidade destinada a esse grupo e superendividamento, com sugestões de alternativas para otimizar a proteção jurídica desses consumidores no país.

No tocante à metodologia, o presente trabalho será conduzido por meio de pesquisa bibliográfica, jurisprudencial, doutrinária, bem como análise da legislação em vigor acerca dos temas em debate.

Dessa forma, no primeiro capítulo do desenvolvimento deste estudo, serão discutidos alguns conceitos fundamentais que embasam o direito do consumidor no

Brasil, visando a facilitar a compreensão acerca do destinatário da proteção jurídica quando mencionado pelo legislador como consumidor.

Além disso, serão brevemente explanados aspectos referentes ao consumidor ordinário, bem como expostos e exemplificados os indivíduos considerados hipervulneráveis pela doutrina e pela jurisprudência. Ademais, nesse capítulo, será estabelecida relação entre a publicidade e o superendividamento com a hipervulnerabilidade do consumidor.

No segundo capítulo do presente trabalho, objetiva-se expor a proteção jurídica vigente no tocante aos consumidores vulneráveis e à publicidade, bem como ao fenômeno do superendividamento.

Além da exposição de dispositivos legais pertinentes, buscar-se-á, mediante análise jurisprudencial, examinar casos concretos que contribuam para uma compreensão mais clara de como se efetiva essa proteção jurídica, tanto em primeira instância quanto em grau recursal.

Por derradeiro, este trabalho vislumbra analisar algumas alternativas relevantes que possam propiciar uma proteção mais adequada e específica a esse grupo de consumidores, que demanda cuidado singular por parte do ordenamento jurídico.

CONTEXTUALIZAÇÃO DA HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA DOS IDOSOS

No âmbito das relações jurídicas bancárias, a hipossuficiência técnica dos idosos é um fenômeno que merece atenção especial.

Com o avançar da idade, muitos idosos enfrentam dificuldades em lidar com as novas tecnologias e sistemas financeiros, o que pode resultar em uma posição de desvantagem nas transações bancárias. Neste contexto, é fundamental compreender a hipossuficiência técnica dos idosos, seus desafios e consequências jurídicas.

A hipossuficiência técnica refere-se à falta de habilidades ou conhecimentos tecnológicos necessários para lidar com dispositivos eletrônicos, aplicativos e sistemas digitais utilizados nas transações bancárias.

No caso dos idosos, essa hipossuficiência técnica geralmente decorre de fatores como falta de acesso ou familiaridade com a tecnologia, baixo nível de educação digital e dificuldades cognitivas relacionadas à idade.

As características da hipossuficiência técnica dos idosos podem variar de acordo com cada indivíduo, mas alguns elementos comuns incluem a falta de familiaridade com a interface digital dos sistemas bancários, dificuldade em compreender os termos e condições dos contratos bancários, bem como a incapacidade de utilizar aplicativos móveis e realizar transações online de forma independente.

Doravante, existem diversos fatores que contribuem para a hipossuficiência técnica dos idosos nas relações jurídicas bancárias. Primeiramente, o rápido avanço tecnológico muitas vezes supera a capacidade de adaptação dos idosos, especialmente aqueles que não tiveram contato frequente com a tecnologia ao longo de suas vidas.

Além disso, a falta de acesso a recursos e treinamentos específicos para lidar com a tecnologia pode agravar a hipossuficiência técnica.

Outro fator importante é a complexidade dos termos e procedimentos utilizados nos contratos e serviços bancários. Muitos idosos enfrentam dificuldades para compreender a linguagem técnica e jurídica presente nos documentos e comunicações bancárias, o que dificulta a tomada de decisões informadas e pode levar a equívocos ou prejuízos financeiros.

A hipossuficiência técnica dos idosos nas relações jurídicas bancárias pode ter impactos negativos significativos. A falta de conhecimento tecnológico pode expor os idosos a riscos de fraudes e golpes financeiros, uma vez que eles podem não conseguir identificar indícios de atividades fraudulentas ou adotar medidas de segurança adequadas.

Além disso, a hipossuficiência técnica pode resultar em decisões financeiras desvantajosas para os idosos. A falta de compreensão dos termos e condições dos contratos bancários pode levar à assinatura de contratos abusivos ou desvantajosos, bem como ao pagamento de taxas e tarifas desnecessárias.

A peritos ressaltam que é evidente a falta de conhecimento das pessoas com idade mais avançada diante das questões jurídicas, contratuais e financeiras. Nesse sentido, aproveitando-se da situação, muitas empresas impõem seus produtos de maneira exagerada ao consumidor idoso, configurando essa conduta como prática abusiva, proibida pelo art. 39 do CDC (BRASIL, 1990, n.p.): "Esclarece que é proibido ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, aproveitar-se da fragilidade ou desconhecimento do consumidor, levando em consideração sua

idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impor-lhe seus produtos ou serviços."

Ademais, para Barreto (2017, n.p.), advogada especialista em Direito Cível, destaca que o CDC considera como prática proibida exigir do consumidor uma vantagem manifestamente excessiva. "Não apenas essas disposições, mas também no rol que elenca as cláusulas abusivas, a lei considera inválida a cláusula contratual que estabelece obrigações injustas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem excessiva; incompatíveis com a boa-fé ou a equidade", reflete a advogada.

Conforme ressalta a advogada, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) já tem reconhecido a existência dessa categoria socialmente frágil e a necessidade de uma proteção especial, incluindo um subgrupo denominado hiper vulneráveis, no qual se destacam as pessoas idosas.

A especialista destaca que o Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003) foi promulgado, rompendo a barreira da proteção exclusivamente patrimonial, uma vez que busca uma proteção integral, abrangendo todos os idosos e todos os aspectos relacionados à vida em sociedade.

Importância das Relações Jurídicas Bancárias na Vida dos Idosos

As relações jurídicas bancárias desempenham um papel fundamental na vida dos idosos, especialmente no contexto atual, em que a tecnologia e os serviços financeiros digitais estão cada vez mais presentes. Nesse sentido, compreender a importância dessas relações jurídicas para os idosos é essencial para garantir seus direitos e proteção legal.

As relações jurídicas bancárias proporcionam aos idosos o acesso a uma ampla gama de serviços financeiros que são essenciais para suas necessidades diárias. Os bancos oferecem contas correntes, poupanças, investimentos e cartões de crédito, permitindo que os idosos realizem transações financeiras, recebam seus benefícios previdenciários e façam pagamentos de forma conveniente e segura.

Conforme disposto no Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003), comete crime quem: "discrimina a pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias e ao direito de contratar".

Portanto, as relações jurídicas bancárias desempenham um papel crucial na garantia da inclusão financeira e proteção dos idosos.

Além de proporcionar acesso aos serviços financeiros, as relações jurídicas bancárias são fundamentais para proteger os idosos contra práticas abusivas e fraudes financeiras. Os bancos estão sujeitos a regulamentações e legislações específicas que visam coibir condutas prejudiciais aos consumidores, incluindo os idosos.

O Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) estabelece a proibição de práticas abusivas por parte dos fornecedores de serviços financeiros.

Bem como ressalta Braga Netto (2014), outras normas estão presentes em leis municipais, decretos de agências reguladoras, CF/88 e demais disposições que são aplicadas em conjunto com o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990), que está no centro do microssistema consumerista como norma principal e principiológica.

Dessa forma, as relações jurídicas bancárias fornecem um arcabouço jurídico que busca proteger os idosos contra abusos e garantir sua segurança financeira.

Neste sentido, os direitos garantidos no Código de Defesa do Consumidor e no Estatuto do Idoso podem ser utilizados em conjunto para tratar da proteção em relação a esse tipo de consumidor vulnerável. Este esforço também visa o incentivo à sua autonomia e direito de escolha como consumidor e em vários campos do seu cotidiano, buscando uma melhor qualidade em consonância com o princípio da dignidade da pessoa humana, fundamento da República brasileira, presente no artigo 1º, inciso III da Constituição Federal (ALVES, 2022, p. 18).

Portanto as relações jurídicas bancárias desempenham um papel essencial na vida dos idosos, fornecendo acesso a serviços financeiros necessários e contribuindo para sua inclusão financeira. Além disso, essas relações oferecem proteção contra práticas abusivas e fraudes, garantindo a segurança e a dignidade dos idosos em suas transações financeiras.

Destarte, foi realizado um levantamento dos dados presentes nos sites das agências bancárias, considerando a relevância e disponibilidade de opções voltadas aos beneficiários do INSS.

Verificou-se que a maioria das "homepages" das instituições bancárias não apresentava opções específicas para o acesso dos beneficiários do INSS aos seus serviços e dados. Em contrapartida, opções como empréstimos e financiamentos eram evidenciadas e facilmente acessíveis por meio das plataformas digitais, dispensando até mesmo a necessidade de busca no site.

Além disso, constatou-se uma escassez de informações e orientações sobre como as pessoas idosas podem obter atendimento presencial ou por telefone.

A falta de direcionamento claro para essa faixa etária, que constitui o público-alvo dos benefícios do INSS, pode dificultar o acesso dos idosos aos serviços bancários e comprometer sua autonomia financeira.

Importa ressaltar que o Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003), norma vigente desde outubro de 2003, considera crime a discriminação da pessoa idosa que impeça ou dificulte seu acesso a operações financeiras, conforme disposto em seu Art. 96.

Assim, é fundamental que as agências bancárias estejam em conformidade com as disposições legais e adotem medidas para garantir o pleno acesso e acolhimento adequado às necessidades da terceira idade.

Doravante, segundo Faria *et al* (2022), além da verificação dos sítios eletrônicos das instituições bancárias, a equipe do Procon conduziu uma pesquisa de avaliação dos serviços bancários junto aos idosos frequentadores do Centro de Convivência do Idoso, constatando reclamações que contrariam claramente o dever jurídico dessas entidades.

Dentre as reclamações destacam-se: dificuldades dos idosos em acessar o aplicativo do banco, relatos de filas extensas, atendimentos ineficientes e demorados, ausência de prioridade no atendimento presencial e serviços físicos, bem como contratação de seguros e empréstimos sem o consentimento do beneficiário (FARIA, 2022, n.p.)

A falta de atendimento presencial, por si só, impõe um obstáculo significativo para uma considerável parcela dos idosos, que, ao serem obrigados a realizar suas transações exclusivamente de forma virtual, tornam-se mais suscetíveis a erros (sejam eles decorrentes das questões supracitadas ou de dificuldades intrínsecas do usuário).

O fato de as principais queixas estarem relacionadas justamente ao atendimento presencial é motivo de preocupação.

A pesquisa de avaliação revelou que grande parte dos beneficiários está satisfeita com o atendimento recebido de seu banco e/ou procurou se adaptar aos serviços exclusivamente digitais, o que geralmente leva os idosos a dependerem de familiares que dominam as tecnologias impostas pelos bancos.

No entanto, não se deve relativizar as denúncias apresentadas. A vulnerabilidade imposta aos consumidores pela ocasional disparidade de informações,

somada à condição natural de hiper vulnerabilidade dos idosos, torna a situação propícia para o desrespeito às garantias legais que os protegem, seja por conveniência ou negligência.

A denúncia é um instrumento fundamental para assegurar a legalidade, de forma que, sem a conscientização por parte de todos os consumidores sobre seus direitos e deveres, cenários preocupantes como esse não podem ser combatidos.

Nesse sentido, a pesquisa feita com o Procon de Juiz de Fora (FARIA, 2022), reforça a importância de os consumidores idosos realizarem denúncias sempre que se sentirem prejudicados ou insatisfeitos em suas relações com as instituições bancárias.

Não se deve aceitar longas filas de atendimento, atendimentos ineficientes e demorados, contratação de empréstimos e seguros residenciais ou pessoais sem solicitação do beneficiário, ou ainda a imposição de canais de atendimento virtuais, os quais expõem a população idosa e restringem sua autonomia financeira.

Desafios Enfrentados Pelos Idosos nas Relações Jurídicas Bancárias

A população idosa enfrenta diversos desafios nas relações jurídicas bancárias, o que requer uma análise aprofundada dos seus direitos e proteção legal. A discriminação e dificuldade de acesso a serviços financeiros por parte dos idosos são questões preocupantes e incompatíveis com os princípios fundamentais do ordenamento jurídico.

De acordo com o Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003), instituído pela Lei nº 10.741/2003, configura crime a discriminação da pessoa idosa que impede ou dificulta seu acesso a operações financeiras (Art. 96).

Essa proteção legal tem como objetivo garantir a igualdade de tratamento aos idosos nas relações bancárias, preservando sua dignidade e autonomia.

É necessário destacar que os idosos enfrentam diversos obstáculos ao lidar com as instituições bancárias. Uma pesquisa realizada pelo Procon de Juiz de Fora constatou reclamações relacionadas a dificuldades no acesso a aplicativos bancários, filas longas, atendimentos ineficientes e demorados, ausência de prioridade no atendimento presencial, contratação de produtos sem consentimento e direcionamento excessivo para canais virtuais (FARIA, 2022).

Essas práticas inadequadas das instituições financeiras violam os direitos dos idosos e afrontam as normas de proteção do consumidor.

Conforme preconiza o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) Art. 39, inciso V: “é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços prevalecer-se da fragilidade do consumidor, em razão da idade, para impor-lhe produtos ou serviços.”.

Essa disposição legal busca evitar abusos e garantir que os idosos sejam tratados com respeito e equidade nas relações bancárias”.

Ademais, a vulnerabilidade dos idosos nas relações jurídicas bancárias é amplamente reconhecida pela doutrina e jurisprudência.

Conforme destaca Adriana Barreto, especialista em Direito Cível:

Nas relações de consumo, a vulnerabilidade do consumidor é presumida, ao passo que quando se trata de relação com idosos, ela ainda é agravada. A vulnerabilidade do consumidor idoso é muito mais grave, uma vez que a idade avançada traz consigo a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que tornam o indivíduo mais suscetível a práticas abusivas e até mesmo a fraudes (BARRETO, 2017, n.p.)

Diante desses desafios, é fundamental que as instituições bancárias adotem medidas para garantir o acesso pleno e igualitário aos idosos, assegurando atendimento presencial adequado, disponibilização de informações claras e acessíveis, além de respeitar os direitos e vontades dos consumidores idosos.

Em suma, é imprescindível a conscientização sobre os desafios enfrentados pelos idosos nas relações jurídicas bancárias, a fim de promover a efetiva proteção dos seus direitos. Ações voltadas para a inclusão, capacitação e respeito aos idosos são essenciais para garantir a sua dignidade e autonomia financeira no contexto bancário.

Insta salientar que as relações jurídicas bancárias desempenham um papel essencial na vida dos idosos, que frequentemente dependem desses serviços para realizar transações financeiras, acessar benefícios previdenciários e gerenciar suas economias.

No entanto, os idosos enfrentam diversos desafios que podem comprometer seu pleno acesso e exercício dos direitos nesse contexto.

Um exemplo concreto de discriminação no acesso aos serviços bancários envolveu a Sra. Marta, uma idosa de 70 anos. Ao visitar uma agência bancária para obter informações sobre um novo produto financeiro, ela foi tratada com descaso pelos funcionários, que não se mostraram dispostos a ajudá-la.

Além disso, a agência não oferecia recursos de acessibilidade adequados, dificultando ainda mais o acesso da Sra. Marta às informações e serviços disponíveis. Esse caso evidencia a discriminação enfrentada pelos idosos nas relações bancárias, desrespeitando o direito de igualdade de acesso aos serviços financeiros.

Outro exemplo diz respeito ao Sr. José, um idoso de 75 anos. Ao tentar realizar uma transação bancária em uma agência, ele enfrentou uma longa espera na fila e um atendimento pouco eficiente.

Além disso, quando optou por utilizar os canais digitais para acessar os serviços bancários, o aplicativo do banco apresentou uma interface complexa e pouco intuitiva, dificultando sua utilização.

Essas dificuldades no atendimento, tanto presencial quanto digital, afetaram a experiência do Sr. José, prejudicando seu pleno acesso aos serviços bancários.

Um exemplo significativo de contratação de produtos financeiros sem consentimento (venda casada) envolveu o Sr. Antônio, um idoso de 80 anos. Ele foi abordado por um representante bancário, que o convenceu a contratar um empréstimo consignado, apresentando termos e condições confusos.

Posteriormente, o Sr. Antônio descobriu que o contrato continha cláusulas abusivas e que o empréstimo havia sido contratado sem seu consentimento informado e consciente. Esse caso evidencia a vulnerabilidade dos idosos diante de práticas abusivas e a importância de proteger seus direitos nas relações jurídicas bancárias.

Exposição a Práticas Abusivas e Fraudes Financeiras

Os idosos são frequentemente alvos de práticas abusivas e fraudes financeiras nas relações jurídicas bancárias.

As práticas abusivas são caracterizadas pelo desrespeito aos direitos dos idosos e pela violação das normas de proteção ao consumidor. Nesse sentido, prática abusiva é aquela prática (ato, ação ou omissão) do fornecedor que ofende o ordenamento, a expectativa legítima do consumidor, a boa-fé, entre outros valores prestigiados pelo ordenamento (NETO, 2013).

Um exemplo comum de prática abusiva é a venda casada de produtos financeiros, na qual o idoso é pressionado a adquirir um serviço ou produto condicionado à contratação de outro. Essa prática é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990) e configura uma violação aos direitos do idoso.

As fraudes financeiras direcionadas aos idosos representam uma ameaça significativa para sua segurança e bem-estar financeiro. Segundo pesquisa realizada pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN, (BONINI, 2021) houve um aumento de 60% em tentativas de golpes financeiros contra idosos.

O envelhecimento resulta em diminuição das habilidades cognitivas, motoras e físicas. Esses elementos, combinados com outras barreiras que complicam a participação digital dos idosos, como limitada educação formal, escassez de locais para acesso a computadores e internet, ausência de iniciativas e programas sociais voltados para inclusão digital, senescência e comprometimento da memória de curto prazo, redução da atenção e concentração, perda auditiva, deterioração da motricidade e visão, entre outros fatores, aumentam a vulnerabilidade dos idosos a serem alvos de violência através da tecnologia. (AZEVEDO, 2017).

Uma forma comum de fraude é o golpe do empréstimo consignado, no qual o idoso é induzido a fornecer seus dados pessoais e bancários, resultando na contratação de empréstimos fraudulentos em seu nome. Esse tipo de fraude causa prejuízos financeiros e abala a confiança dos idosos no sistema bancário.

Para proteger os idosos contra práticas abusivas e fraudes financeiras, é fundamental fortalecer a legislação e promover a conscientização. Além disso, programas de educação financeira e orientação jurídica específicos para idosos são essenciais para capacitá-los a identificar e se proteger de práticas abusivas e fraudes financeiras.

Destarte, há que se falar do seguro de garantia financeira que é um seguro disponibilizado pelas instituições bancárias ao indivíduo que está adquirindo um empréstimo bancário. Através desse seguro, o segurado efetua o pagamento de um determinado valor como prêmio à seguradora e, caso ocorra algum imprevisto previsto no contrato (por exemplo: demissão involuntária, perda de renda, invalidez etc.) antes do término do pagamento das parcelas do empréstimo, a seguradora fica obrigada a quitar, total ou parcialmente, a dívida junto ao banco.

Dessa forma, trata-se de um acordo secundário oferecido juntamente com o contrato principal. O seguro é considerado um contrato secundário, enquanto o empréstimo é o contrato principal. Pode ser classificado como um tipo de seguro de crédito.

Considerando isso, é viável que o contrato de empréstimo bancário preveja, internamente, um seguro de salvaguarda financeira (ou outro semelhante) no que diz respeito à decisão de contratar ou não o seguro, bem como na escolha da seguradora.

Dessa forma, o banco não pode: impor ao contratante a realização do seguro (por exemplo: só concederá o empréstimo bancário se aderir ao seguro); obrigar o contratante a contratar o seguro com uma seguradora específica.

Segue-se o mesmo raciocínio que motivou a criação da Súmula 473 do Superior Tribunal de Justiça (BRASIL, 2018): “O mutuário do Sistema Financeiro de Habitação (SFH) não pode ser compelido a contratar o seguro habitacional obrigatório com a instituição financeira mutuante ou com a seguradora indicada por ela.”

Caso o contratante fosse obrigado a celebrar o seguro, caracterizaria a prática conhecida como venda casada, a qual é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) artigo 39, inciso I. Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, entre outras práticas abusivas: I - Condicionar o fornecimento de produto ou serviço à aquisição de outro produto ou serviço, bem como impor limites quantitativos sem justa causa.

Medidas de Proteção para a Hipossuficiência Técnica dos Idosos

A hipossuficiência técnica dos idosos nas relações jurídicas bancárias é uma realidade que demanda atenção e medidas de proteção. Com o avanço da tecnologia e a crescente digitalização dos serviços bancários, os idosos enfrentam desafios e dificuldades para compreender e utilizar as ferramentas tecnológicas, o que os coloca em uma posição de vulnerabilidade.

Nesse contexto, é fundamental buscar soluções e medidas de proteção que mitiguem a hipossuficiência técnica dos idosos, garantindo-lhes o pleno exercício de seus direitos e uma participação equitativa nas relações jurídicas bancárias. Este trabalho tem como objetivo apresentar algumas dessas medidas de proteção e soluções que podem contribuir para a mitigação desse problema.

Educação e Capacitação é uma medida importante para mitigar a hipossuficiência técnica dos idosos é investir em programas de educação e capacitação voltados especificamente para essa faixa etária.

Esses programas devem abordar o uso de tecnologias bancárias, como aplicativos e internet banking, de forma acessível e adaptada às necessidades dos idosos.

Mais adiante, o atendimento presencial se torna essencial para garantir o acesso dos idosos a atendimento presencial nas agências bancárias. Mesmo com o avanço da tecnologia, muitos idosos ainda preferem o contato direto com os funcionários para esclarecer dúvidas e realizar transações bancárias.

Há que se falar também na simplificação e clareza dos contratos e documento visto que os contratos e documentos bancários devem ser elaborados de forma clara, objetiva e em linguagem acessível, evitando o uso de termos técnicos e complexos.

É importante também destacar as cláusulas relevantes e informar sobre os direitos e obrigações do consumidor idoso.

A hipossuficiência técnica dos idosos nas relações jurídicas bancárias é um desafio que precisa ser enfrentado e superado.

Através de medidas de proteção, como a educação e capacitação, o acesso a atendimento presencial e a simplificação dos contratos, é possível mitigar essa vulnerabilidade e promover a igualdade nas relações entre os idosos e as instituições bancárias.

É fundamental que o Estado, as instituições financeiras e a sociedade como um todo se engajem na implementação dessas soluções, visando garantir a efetiva proteção dos direitos dos idosos e a promoção de uma sociedade inclusiva e justa.

Educação Financeira e Inclusão Digital para os Idosos

A educação financeira é um instrumento essencial para capacitar os idosos na tomada de decisões informadas e responsáveis sobre seus recursos financeiros.

Dessa forma, conforme o Guia de Educação Financeira para Pessoas Idosas (BRASIL, 2020), é necessário fornecer-lhes conhecimentos sobre conceitos básicos de finanças, como orçamento pessoal, poupança, investimentos e crédito.

A inclusão digital refere-se ao acesso equitativo e efetivo às tecnologias da informação e comunicação. Para os idosos, essa inclusão é crucial, uma vez que a digitalização dos serviços bancários impõe o uso de ferramentas tecnológicas para a realização de transações financeiras.

Assim, é imprescindível oferecer suporte e capacitação para que os idosos adquiram habilidades digitais, permitindo-lhes navegar na internet, utilizar aplicativos bancários e proteger-se contra fraudes eletrônicas. Deste modo, a inclusão digital é um elemento indispensável para a plena cidadania dos idosos na era digital.

A educação financeira e inclusão digital são pilares fundamentais para a autonomia e proteção dos idosos nas relações jurídicas e bancárias. A capacitação financeira possibilita-lhes tomar decisões conscientes e evitar abusos e fraudes financeiras, enquanto a inclusão digital viabiliza o acesso aos serviços bancários digitais, promovendo a igualdade de oportunidades.

Nesse contexto, é necessário que o Estado, as instituições financeiras e a sociedade em geral se engajem na implementação de programas e políticas públicas que visem promover a educação financeira e inclusão digital dos idosos.

Somente por meio dessas medidas é possível garantir sua plena participação nas atividades financeiras, assegurando a proteção de seus direitos e a promoção de uma sociedade inclusiva e justa.

Melhoria do Atendimento Bancário e Acesso a Canais de Comunicação

A melhoria do atendimento bancário implica na adoção de medidas que visam aprimorar a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelas instituições financeiras.

Nesse sentido, é fundamental que os bancos implementem políticas internas que priorizem a satisfação do cliente, garantindo práticas de atendimento personalizado, ágil e eficaz.

A busca pela excelência no atendimento deve ser pautada na ética e na valorização da pessoa humana, em consonância com os princípios fundamentais do direito do consumidor.

O acesso a canais de comunicação adequados é essencial para que os consumidores bancários possam interagir de forma efetiva com as instituições financeiras.

É imprescindível que os bancos disponibilizem canais variados e acessíveis, tais como telefone, e-mail, chat online e atendimento presencial, garantindo a pluralidade de opções conforme as necessidades e preferências dos clientes.

O acesso a canais de comunicação adequados é um direito fundamental dos consumidores e contribui para a construção de uma relação de confiança entre as partes envolvidas.

A melhoria do atendimento bancário e o acesso a canais de comunicação adequados são aspectos cruciais para assegurar a efetividade e a proteção dos direitos dos consumidores bancários.

A busca pela excelência no atendimento, pautada na ética e na valorização do cliente, aliada à disponibilização de canais de comunicação variados e acessíveis, promove a acessibilidade, a transparência e a confiança nas relações jurídicas e financeiras.

Nesse sentido, é imprescindível que as instituições financeiras adotem práticas e políticas internas que priorizem a satisfação do cliente e aprimorem constantemente seus serviços. Além disso, é necessário que haja uma regulação adequada por parte das autoridades competentes, estabelecendo diretrizes claras e fiscalizando o cumprimento das normas de atendimento e comunicação.

Por fim, a melhoria do atendimento bancário e o acesso a canais de comunicação adequados contribuem para a construção de um ambiente bancário mais justo, inclusivo e transparente, onde os consumidores possam exercer plenamente seus direitos e desfrutar de uma experiência positiva nas relações com as instituições financeiras.

CONCLUSÃO

O presente trabalho abordou a hipossuficiência técnica dos idosos nas relações jurídicas bancárias, destacando os desafios enfrentados por essa parcela da população e as medidas necessárias para mitigar essa desigualdade.

Ao longo da pesquisa, constatou-se que os idosos estão sujeitos a dificuldades e vulnerabilidades decorrentes da sua limitada familiaridade com as tecnologias e dos obstáculos que encontram no acesso aos serviços bancários.

A falta de conhecimento técnico, aliada à complexidade dos processos e à falta de adaptação dos canais de atendimento, coloca os idosos em situação de desvantagem, comprometendo seu pleno exercício de direitos e sua autonomia financeira.

Diante desse cenário, é imprescindível adotar medidas que visem à proteção e à inclusão dos idosos nas relações jurídicas bancárias. A promoção da educação

financeira direcionada aos idosos, por meio de programas de capacitação e conscientização, torna-se essencial para capacitá-los a lidar de forma mais segura e autônoma com as transações e produtos financeiros.

Além disso, é fundamental que as instituições bancárias adotem políticas de acessibilidade e adaptem seus canais de atendimento para garantir a plena inclusão dos idosos. A disponibilização de atendimento presencial qualificado, a simplificação dos processos, a ampliação das opções de canais de comunicação e a oferta de serviços específicos para essa faixa etária são medidas que podem contribuir significativamente para mitigar a hipossuficiência técnica dos idosos.

No âmbito regulatório, é necessário que as autoridades competentes promovam a criação e aprimoramento de normas que assegurem a proteção dos idosos nas relações jurídicas bancárias.

A fiscalização e aplicação de sanções efetivas em casos de práticas abusivas e fraudes financeiras são indispensáveis para garantir a responsabilização das instituições financeiras e a reparação dos danos causados aos idosos.

Em suma, a superação da hipossuficiência técnica dos idosos nas relações jurídicas bancárias requer uma atuação conjunta de diversos atores, incluindo instituições bancárias, governos, órgãos reguladores e a sociedade como um todo.

Somente por meio de esforços coletivos e políticas efetivas será possível promover a igualdade, a inclusão e a proteção dos direitos dos idosos, assegurando-lhes pleno acesso aos serviços bancários e respeitando sua dignidade e autonomia.

REFERÊNCIAS

BARRETO, Adriana. Consumidor idoso é hipervulnerável e deve ser protegido pelo CDC, aponta especialista. **Migalhas**, São Paulo, 2017. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/quentes/270855/consumidor-idoso-e-hipervulneravel-e-deve-ser-protetido-pelo-cdc--aponta-especialista>>. Acesso em: 26 maio 2023.

BARRETO, Adriana. Idoso: parte mais fraca da relação de consumo. **Consumo em Pauta**, 2017. Disponível em: <<https://consumoempauta.com.br/idoso/>>. Acesso em: 26 maio 2023.

FARIA, Gisele Zaquini Lopes *et al.* **O atendimento nas agências bancárias: alerta para a relevância da qualidade, respeito e garantia da privacidade**. Procon de Juiz de Fora, 2022. Disponível em:

<https://www.pjf.mg.gov.br/administracao_indireta/procon/publicacoes/arquivos/artigo_idosos_filas_bancarias.pdf> Acesso em 07 de mar. 2023

NETTO, Braga; PEIXOTO, Felipe. **Manual de direito do consumidor: à luz da jurisprudência do STJ**. Salvador: Juspodivm, 2014.

ALVES, Fabrício Germano; MEDEIROS, Mayara Vívian de. A proteção jurídica do idoso como consumidor hipervulnerável. **Revista Jurídica Da FA7**, v. 19, n. 1, p. 13-27, 2022. Disponível em: <<https://periodicos.uni7.edu.br/index.php/revistajuridica/article/view/1210/937>>. Acesso em 15 de jun. 2023.

NETO, Orlando Celso da Silva. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013, p. 512.

BRASIL. **Estatuto do Idoso** (2003). Lei nº 10.741 de 1 de outubro de 2003. Brasília, DF: Casa Civil, Subchefia de Assuntos Jurídicos, 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm>. Acesso em: 07 de junho de 2023.

PEDROSO, Emmanuel Sá Resende; VITARELLI, Lara Vilela. Envelhecendo em juiz de fora: uma cartilha voltada à população idosa. **VII Congresso Internacional de Envelhecimento Humano**: ISSN: 2318-0854. Campina Grande: PB, 2020. Disponível em: <https://www.ufjf.br/nucleoid/files/2020/07/cartilha_envelhecendo-em-juiz-de-fora.pdf>. Acesso em 19 de mar. 2023

AZEVEDO, Celiana. TIC e sociedades cada vez mais envelhecidas: uma contextualização de estudos no brasil, em portugal e em outros países. **Verso e Reverso**, v. 31, n. 76, 2017, p.14-25.

Brasil. Código de defesa Do Consumidor (1990). **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em 03 de mar. 2023.

BONINI, Deise Mara Soares et al. Proteção financeira dos idosos à luz da lei geral de proteção de dados. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 12 e575101220973, 2021. Disponível em: <<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/20973>>. Acesso em: 13 de junho de 2023.

BRASIL. **Educação financeira para pessoas idosas: guia para aposentados e pensionistas do INSS**. Ministério da Economia. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/CartilhadeEducaoFinanceiraparaPessoasIdosas.pdf>>. Acesso em: 13 de jul. de 2023.

MILNITZKY, Cláudia; SIH SUNG, Florence; PEREIRA, Rodrigo Mendes. **Envelhecimento e políticas públicas: conquistas e desafios**. OAB de São Paulo, 2004. Disponível em: <<https://www.oabsp.org.br/comissoes2010/gestoes2/2016->

Lukas Yan Silva LOPES; Ricardo Ferreira de REZENDE. A HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA DOS IDOSOS NAS RELAÇÕES JURÍDICAS BANCÁRIAS. **JNT Facit Business and Technology Journal**. QUALIS B1. 2023. FLUXO CONTÍNUO – MÊS DE NOVEMBRO. Ed. 47. VOL. 01. Págs. 574-592. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdadefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdadefacit.edu.br.

2018/direito-terceiro-setor/artigos/envelhecimento-e-politicas-publicas-conquistas-e-desafios-dr.-rodrigo-mendes-pereira >. Acesso em: 21 de maio de 2023.

BRASIL. **TEMA 972/STJ**. REsp 1639259/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Segunda Seção, julgado em 12/12/2018. Poder Judiciário, STJ, 2018. Disponível em: <<https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/eeee8c180c5dff16f68a6b7e2606b430>>. Acesso em: 06 de jul. de 2023.