

# A VULNERABILIDADE AO CONSUMIDOR IDOSO FRENTE ÀS FRAUDES CIBERNÉTICAS

Franciele Flávia Rosa<sup>1</sup>

Tatiane de Oliveira<sup>2</sup>

Eduardo de Carvalho Azank Abdu<sup>3</sup>

## RESUMO

O presente trabalho visa abordar o tema na relação de consumo no âmbito do comércio digital acerca de pessoas idosas na condição de potencial vítima em fraudes cibernéticas. Aborda o contexto contemporâneo no qual está inserido o avanço tecnológico e de seus reflexos no agravamento da vulnerabilidade e no abalo da confiança dos consumidores.

**Palavras Chaves:** Pessoas Idosas. Fraudes Cibernéticas. Vulnerabilidade.

## ABSTRACT

The present work aims to address the topic in the consumer relationship in the context of digital commerce about elderly people as a potential victim of cyber fraud. It addresses the contemporary context in which technological progress is inserted and its reflections in the worsening vulnerability and the shaking of consumer confidence.

**Keywords:** Elderly people. Cyber fraud. Vulnerability.

<sup>1</sup> Acadêmico da 10ª etapa do curso de Direito da Universidade de Uberaba. Francieleflavia22@gmail.com

<sup>2</sup> Acadêmico da 10ª etapa do curso de Direito da Universidade de Uberaba. Thaty.22.oliv@gmail.com

<sup>3</sup> Graduação em Direito pela Universidade de Uberaba-UNIUBE (1991). Mestre em Educação.

## 1. INTRODUÇÃO

A defesa do consumidor, no Brasil, estabelece normas de proteção de defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, conforme a Constituição da República visando o princípio conformador da ordem econômica, sendo um dos fundamentos do Estado e instrumento para constituir-se uma sociedade livre, justa e solidária, que garanta o desenvolvimento nacional, com objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, conforme preceitua o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

O consumidor, por sua vez, também é conhecido por sua vulnerabilidade conforme artigo 4º, I do Código de Defesa do Consumidor. Considerando-se o avanço no comércio e sua expansão no mercado tecnológico, os consumidores ficam cada vez mais vulneráveis, principalmente em relação aos idosos onde a adaptação às redes digitais é árdua, como Benjamin ensina, “assegurando direitos aos mais fracos, por exemplo, os consumidores, e impondo deveres para os mais fortes, como os fornecedores de produtos e serviços na sociedade de consumo ou no mercado brasileiro”. (BENJAMIN, 2011, p.15)

Embora vislumbre uma assistência jurídica no código brasileiro, não há uma efetiva fiscalização para que fraudes, golpes, entre outros crimes cibernéticos com a finalidade de erradicação do eventual delito.

Contudo, embora a legislação não deixe dúvidas quanto ao cerne de proteção instaurado pela figura do consumidor, o que nos remota à presença pesquisa é a análise dos meios que, em nosso entendimento, poderiam propiciar o controle eficaz do desequilíbrio nos crimes cibernéticos.

A presente pesquisa justifica-se diante da necessidade de explorar a legislação vigente, bem como a doutrina disponível, como o intuito de demonstrar que houve o aumento do número de vítimas idosas e indicar a falha na legislação, vez que se verificou a falta de fiscalização dos órgãos públicos, como evidenciar a necessidade de fortalecer o direito do consumidor por intermédio de um tratamento legislativo especializado.

## 2. DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), entrou em vigor em 11 de março de 1991, trazendo uma regulamentação sobre as relações consumeristas, em sintonia com a Constituição Federal brasileira de 1988, onde tornou um extraordinário marco de inovação para a cidadania.

O constituinte buscou criar um Estado de bem-estar social, para que não haja explorações de consumo, sendo que o artigo 5 inciso XXXII trouxe a necessidade de criar uma lei específica para a aplicação desse programa de proteção, dessa forma, em 11 de setembro de 1990 foi promulgada a lei nº 8.078/90, a lei do Código de Defesa do Consumidor (CDC), inserindo no ordenamento jurídico brasileiro uma política nacional de proteção ao consumidor, que reconhece a especificidade das relações de consumo e a vulnerabilidade do consumidor.

O código de defesa do consumidor abrange uma variedade de situações que vão desde transações de compra de itens (como alimentos, vestuário, brinquedos, eletrônicos) a aquisição de bens duráveis (como imóveis, veículos, terrenos) e contratações de serviços (como plano de saúde, telefonia móvel). Seu principal objetivo é regular as relações de consumo, garantindo proteção ao consumidor contra possíveis danos.

O Código de Defesa do Consumidor trouxe o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, com a presença do Estado no mercado de consumo, controle de qualidade e segurança dos produtos, coibição e repressão de abusos como a concorrência desleal, harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo. E conforme o tempo teve conquistas e avanços como: direito a informação, qualidade e segurança, direito do arrependimento e proteção contra práticas abusivas.

Segundo dados apresentado pela plataforma TJDFT o último estudo feito pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), cujos resultados foram apresentados em 21 de junho de 2022, estima-se que em 2021, 81% da população brasileira com dez anos ou mais acessaram a internet.

Nessa circunstância, o fácil acesso à internet aumentou, e a demanda comercial começou a atingir as plataformas online, em que o consumidor tem a facilidade de comprar e contratar planos no conforto de sua casa utilizando o celular ou computador, tornando prático no dia a dia do cliente.

Lado outro, o exponencial crescimento das atividades comerciais executadas de forma online, expande a vulnerabilidade do consumidor no ambiente online ampliando os riscos de perda financeiras decorrentes de acessos e operações irregulares em contas bancárias, bem como fraudes.

A plataforma Consumidor.gov no ano de 2023, apresenta as maiores reclamações recebidas pela falha de prestação de serviços e fraudes, e um dos setores mais reclamados, dá-se destaque para os Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão (27,9%).

Na mesma plataforma encontramos, no setor de Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão, o índice médio de resolução foi de 79,4%, sendo os assuntos mais reclamados questões a respeito de cartões de crédito/débito e cartão de loja (38,8%), cartão consignado, cartão de crédito consignado e RMC (11,1%) e crédito pessoal e demais empréstimos (14,3%). Para este setor, os principais problemas traduziram-se em cobrança (59,9%), atendimento/SAC (14,4%) e contrato/oferta (14,2%).

No caso das instituições bancárias é natural o risco, pois envolve disponibilidade e liquidez financeiros, tendo possibilidade de causar danos a outras pessoas. Por isso, às instituições bancárias se aplica a responsabilidade civil objetiva, em virtude do risco da atividade exercida.

A responsabilidade civil objetiva, ou pelo risco, seja ela negocial, seja civil em sentido estrito, é a obrigação de reparar determinados danos, acontecidos durante atividades realizadas no interesse ou sob o controle de alguém, que por isso será responsável, independentemente de ter agido ou não com culpa. No dizer de Nelson Rosenvald, Cristiano Chaves Farias e Felipe Braga Neto (2022, p.1018 e 1019), "dano, por assim dizer, participa dos riscos do negócio". "(...) Quem usufrui, habitualmente, dos bônus de determinada atividade deve responder pelos riscos que ela causar, ainda que sem culpa."

No mais, as excludentes de responsabilidade do fornecedor, previstas no artigo 14, §3º, II do CDC, quais sejam, culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, somente irão exonerar a responsabilidade das operações bancárias, “fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Atualmente, as discussões sobre a atividade exercida são reconhecidas pelo STJ (Superior Tribunal de Justiça) que editou a Súmula 479, a qual prevê “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Em conformidade com o Tribunal de Justiça de Samambaia acórdão nº 1818807, 07017275120238070009, que teve como Relatora: Des.<sup>a</sup> MARIA DE LOURDES ABREU, Terceira Turma Cível, data de julgamento: 28/2/2024, publicado no DJe: 5/3/2024, preceitua que as instituições financeiras possuem tecnologias suficientes para evitar fraudes e falhas nos sistemas de segurança.

Diante o exposto, conclui-se que o mercado virtual vem crescendo surpreendentemente, e a legislação orienta-se pela necessidade de estabelecer o equilíbrio na relação de consumo, visando primordialmente a proteção do consumidor e de seus interesses econômicos.

### **3. DAS FRAUDES CIBERNÉTICAS**

Conforme exposto anteriormente, a era digital, também chamada de era da informação ou era tecnológica, traz diversos benefícios para a sociedade, como conectar-se com pessoas distantes, receber informações e mensagens em segundos, otimizar o tempo de trabalho e outras inúmeras vantagens.

Com o tempo a sociedade ficou cada vez mais refém da internet, fazendo tudo por meio dela, desde redes sociais para se divertir até pagamentos e empréstimos, e com isso começaram os conflitos e os problemas.

O termo crime cibernético é usado para crimes feitos por meio de computadores, rede de computadores ou dispositivos eletrônicos, ou seja, por meio do avanço da tecnologia deu se início aos crimes.

Os crimes cibernéticos tiveram uma evolução muito rápida, passando de práticas de sabotagens para outras mais graves como o estelionato virtual, roubo e exposição de informações e dados, imagens íntimas, entre outras (FERREIRA, SANTOS e COSTA, 2019, p.84)

Devido a isso a criminologia se deu conta que a internet se tornou um ambiente conveniente para os criminosos, vendo então a necessidade da criação de crimes virtuais.

No início da internet não existiam leis que defendiam a sociedade pelos crimes ali cometidos.

Segundo Wendt e Jorge (2021, P. 11) 'Os crimes cibernéticos subdividem-se em crimes cibernéticos abertos e crimes exclusivamente cibernéticos.'

“Com relação aos crimes cibernéticos "abertos", são aqueles que podem ser praticados da forma tradicional ou por intermédio de dispositivos informáticos, ou seja, o dispositivo é apenas um meio para a prática do crime, que também poderia ser cometido sem o uso dele. Dentre os tipos penais abarcados nesta modalidade estão, por exemplo, crimes contra a honra, ameaça, furto mediante fraude, estelionato, falsificação documental, falsa identidade, extorsão, tráfico de drogas etc.

Já os crimes "exclusivamente cibernéticos" são diferentes, pois eles somente podem ser praticados com a utilização de dispositivos informáticos. Um exemplo é o crime de aliciamento de crianças praticado por intermédio de salas de bate-papo na Internet, previsto no art. 244-B, § 1º, do Estatuto da Criança e Adolescente (Lei nº 8.069/1990). Também são exemplos os crimes de interceptação telemática ilegal (art. 10 da Lei nº 9.296/1996), interceptação ambiental de sinais ilegal (art. 10-A da Lei nº 9.296/1996), invasão de dispositivo informático (art. 154-A do Código Penal), divulgação de cena de estupro ou de cena de estupro de vulnerável, de cena de sexo ou de pornografia (art. 218-C do Código Penal), imagens de abuso infantil por meio do sistema de informática/telemática (arts. 241-A, 241-B e 241-C da Lei nº 8.069/1990.”

Segundo o Correio Braziliense (2024) o Brasil é o segundo país que mais sofre com crimes cibernéticos.

De acordo com a última pesquisa feita pela SAS Institute, empresa de business intelligence, a maioria dos consumidores brasileiros (80%) disse ter sofrido

algum tipo de fraude digital ao menos uma vez, e os dados pessoais e financeiros dos usuários valem ouro para os cibercriminosos.

Em 1998 entrou em vigor a lei de programa e computador nº9.609/98 que dispõe sobre a proteção de propriedade intelectual de programa de computador e sua comercialização no Brasil, com inovações pois trouxe direitos autorais e registro de programas virtuais, sendo o início para os consumidores da internet.

Entretanto, nos anos 2000 os crimes ficaram cada vez mais fortes contra os consumidores, o mais comum eram as fotos íntimas vazadas de mulheres na internet.

Devido a isso, em 2012 o Congresso nacional aprovou a Lei 12.737 que falava sobre invasão em dispositivo informático, mesmo sendo uma grande revolução, não foi o suficiente para todos os crimes cibernéticos que estavam ocorrendo, forçando a elaboração de novas legislações como o Marco Civil da Internet, Lei 12.965/14.

Siqueira (2017) citado por HORBYLON (2022, P. 17) diz sobre essa lei:

A lei do Marco Civil foi criada para suprir as lacunas no sistema jurídico em relação aos crimes virtuais, num primeiro momento tratando dos fundamentos, conceitos para sua interpretação e objetivos que o norteiam, além de enumerar os direitos dos usuários, tratar de assuntos polêmicos como por exemplo a solicitação de histórico de registros, a atuação do poder público perante os crimes virtuais e por último garante o exercício do direito do cidadão de usufruir da internet de modo individual e coletivo estando devidamente protegido.

Dessa forma, a lei 12.965 de 2014, estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, e determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria.

Com isso, a sociedade passou a ter mais segurança em navegar na internet sem se preocupar tanto com os criminosos que estão atrás da tela.

Contudo ainda ocorrem fraudes com pessoas mais leigas ou os idosos que são os mais vulneráveis no meio da tecnologia, trazendo grandes prejuízos as vítimas, sejam empresas ou consumidores.

Segundo uma pesquisa feita pelo Jus Brasil (2024) as fraudes mais comuns entre os consumidores são:

**Golpes por telefone**: onde os golpistas se passam por agências bancárias, agências governamentais ou serviços públicos, alegando que os consumidores têm dívidas ou pendências para resolver e pedem dados bancários senhas e documentos pessoais.;

**Phising online**: É uma técnica que eles enviam e-mail para a pessoa pedindo dados bancários e pedindo para entrar em links;

**Vendas online fraudulentas**: Os golpistas criam lojas falsas na internet, trazendo preços irresistíveis, depois da compra os consumidores nunca recebem os produtos e nunca conseguem o dinheiro de volta;

**Golpes em Redes sociais**: Nesse eles se passam por amigos ou familiares da vítima, usando foto e conversando como se fosse a pessoa para pedir dinheiro ou informações íntimas;

**Falsos sorteios e prêmios**: Muitos consumidores caem em golpes em que prometem prêmios e sorteios incríveis, pedem somente um pagamento adiantando;

**Investimentos Fraudulentos**: Prometem retornos incríveis em investimentos.

O principal propósito desses tipos de fraudes pode variar entre roubo de cartão de crédito, captura de credenciais de login, senhas de usuário e até mesmo roubo de identidade.

No mais, vislumbramos o mundo dos negócios utilizar a tecnologia como fonte primordial para suas operações, e por isso, cada vez aparecem hackers a fim de explorar a vulnerabilidade dos sistemas digitais, causando prejuízos milionários a empresas por abranger a teoria do risco objetiva e conseqüentemente afetando ao consumidor o elo mais fraco.



#### 4. O CONSUMIDOR IDOSO DIANTE DAS FRAUDES CIBERNÉTICAS

No Brasil a defesa do consumidor é um direito fundamental preconizado na Constituição Federal, com o princípio da ordem econômica assegurando a proteção ao consumidor, visto ser o elo mais vulnerável na relação de consumo.

No entanto, temos a hipervulnerabilidade do idoso, sendo que no dia 1º de outubro de 2003, passou a vigorar no Brasil a lei nº 10.741/2003, marco de extrema relevância para a população de idade avançada, que é o Estatuto do Idoso. Também temos o Art. 230 da Constituição Federal (que atribui à sociedade e ao Estado o dever de amparar o idoso). De acordo com o entendimento de Clodoaldo O. Queiroz (2011, p. 1), "O Estatuto vem conferir proteção integral aos idosos, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade."

A fraude contra idoso estava acontecendo com muita frequência, e essas pessoas estavam sendo bastante prejudicadas por ser o público alvo dos criminosos.

Devido a isso, em 2015, buscando a proteção desses consumidores, a Lei nº 13.228/2015, que altera o Código Penal, estabeleceu causa de aumento de pena para o caso de estelionato cometido contra idoso.

O consumidor, já é tido como vulnerável. Contudo, o consumidor idoso é portador de uma vulnerabilidade ainda maior, a qual lhe coloca em uma condição especial quando está envolvido com relações jurídicas de consumo. A caracterização da hipervulnerabilidade do idoso é assim entendida por Cláudia de Lima Marques (2012):

"Efetivamente, e por diversas razões, há que se aceitar que o grupo dos idosos possui uma vulnerabilidade especial, seja pela sua vulnerabilidade técnica exagerada em relação a novas tecnologias (home banking, relações com máquina, uso necessário de internet, etc.); sua vulnerabilidade fática quanto à rapidez das contratações; sua saúde debilitada; a solidão de seu dia-a-dia, que transforma um vendedor de porta em porta, um operador de telemarketing, talvez na única pessoa com a qual tenham contato e empatia naquele dia; sem falar em sua vulnerabilidade econômica e jurídica, hoje, quando se

pensa em um teto de aposentadoria único no Brasil de míseros 400 dólares para o resto da vida".

Segundo o site da Agência Brasil foi feito um levantamento da Febraban - Federação Brasileira de Bancos - revelando que desde o início da quarentena houve um aumento de 60% em tentativas de golpes financeiros contra idosos. Para combater as fraudes financeiras, a entidade, com o apoio da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa e do Banco Central está lançando uma campanha para informar e conscientizar sobre as tentativas de golpes financeiros. A iniciativa contará com medidas para proteção à violação de direito das pessoas idosas.

Conforme o site Idec Instituto de defesa dos consumidores, as 10 fraudes mais cometida contra os idosos são:

**Golpes do consignado** – e o principal golpe contra a pessoa idosa, tendo 57.824 queixas registradas nos procons do país.

**Golpe da aposentadoria:** Muitos idosos são vítimas de crédito não solicitado ou são induzidos a informar dados que confirmam as operações involuntárias.

**Golpe do meu INSS:** Roubam os dados dos aposentados a acessam o aplicativo do meu INSS, fazendo empréstimo no nome da vítima.

**Golpe com cartão de crédito:** a vítima recebe um SMS (mensagem de texto) ou até um Whatsapp com alertas de compras de valor alto ou de que o cartão foi clonado.

**Golpe do whatsapp:** Em um número de celular, coloca o nome e a descrição no Whatsapp para um parente da vítima. Normalmente um filho ou um neto. Finge ser a pessoa e pede um dinheiro urgente para ser pago por PIX. A vítima acredita ser o parente e acaba fazendo o depósito.

**Golpe do falso sequestro:** o golpista liga ou manda uma mensagem de Whatsapp para a vítima e finge ser um parente que foi sequestrado. Pede um valor em dinheiro para liberar a pessoa.

**Golpe do delivery:** Um entregador vai até a casa, fala que a pessoa recebeu um presente por algum motivo e diz que você só deve pagar a entrega. E fala que o pagamento deve ser feito pelo cartão de crédito. Ao pagar, a máquina está fraudada e passa um valor muito maior do que o dito pelo suposto entregue

**Golpe da compra pela internet:** A pessoa compra um item em algum site da internet mas esse item nunca chega na sua casa.

**Golpe do falso atendente do banco:** Uma pessoa liga fingindo ser um atendente de banco, fala alguns dados da vítima, é super educada, conversa de forma muito técnica e, ao ganhar confiança da pessoa, começa a pedir para confirmar algumas informações.

**Fraude do seguro e da tarifa do banco:** Os próprios bancos e instituições financeiras têm feito com as pessoas idosas. Ao conquistar a lealdade e a confiança desses consumidores, o gerente de um banco ou mesmo um atendente oferece determinados seguros ou tarifas a mais em troca de “benefícios”.

Muitas vezes esses benefícios não existem, são falsos, feitos apenas para que se pague um valor a mais ao banco. Em outras situações, o banco começa a te cobrar por tarifas e seguros que você sequer contratou e a pessoa só vai notar quando for conferir o extrato.

De acordo com o site Agência IBGE Noticiais, o percentual de idosos (60 anos ou mais) que utilizam a Internet subiu de 24,7% em 2016 para 62,1% em 2022, e ainda conforme o IBGE 4 milhões de idosos nos Brasil vivem sozinhos, matando a carência na internet e na maioria das vezes caindo em golpes, grande parte desses golpes vem de link desconhecidos.

Os idosos tendem a ter mais dificuldade para a aprendizagem.

Eles tem seu próprio ritmo e as vezes acabam, por serem mais lentos, principalmente pelo avanço da tecnologia, e grande parte deles não tem alguém que auxilie nesse processo.

Pensando nos consumidores mais vulneráveis, e percebendo a necessidade de aprendizado foi criada a Universidade Aberta da Terceira Idade – UNATI,

permitindo uma série de aprendizados e informações para melhorar a qualidade de vida, ocorrendo em todos o país.

Dividida entre educação infantil, ensino fundamental, médio, superior, profissionalizante e educação de jovens e adultos, a legislação educacional brasileira não possui um setor específico para a educação de idosos, que são inclusos dentro da modalidade da educação de jovens e adultos. Essa inclusão acaba por descuidar das particularidades desse público-alvo, que necessita de metodologias adequadas e profissionais preparados para atender essas necessidades (OLIVEIRA; OLIVEIRA; SCOTEGAGNA, 2012, citado por Lauria, Malta, Datilio, 2015, p. 5)

Nesse sentido, as leis referentes à Política Nacional do Idoso, de 1994 (Lei 8842/94) e ao Estatuto do Idoso, de 2003 (Lei 10.741/03), trouxeram propostas de melhorias para a educação específica aos idosos, incluindo criação de oportunidades de acesso do idoso à educação, criação de programas voltados ao idoso, adequação de currículos, metodologias e material didático para esses programas, além da inclusão de temas sobre o processo de envelhecimento e o respeito e valorização da pessoa idosa aos currículos mínimos do ensino formal. (Lauria, Malta, Dátilo, 2015, p. 5)

Portanto de acordo com a Constituição Federal, a educação é um direito de todos, sendo jovens, adultos ou idosos sendo necessário ensinarmos aos idosos sobre os avanços do mundo, para que eles possam se encaixar na sociedade, pondo em prática o fim das fraudes contra os consumidores mais vulneráveis, ou seja, ou idosos.

## **5. CONCLUSÃO**

Diante do exposto pela análise, restou demonstrada a vulnerabilidade da pessoa idosa em relação aos golpes virtuais e o desemparo aos direitos fundamentais. Portanto, é notório a falta de fiscalização, sendo imprescindível a continuidade da discussão e o aprofundamento do tema, para a construção de um futuro mais acolhedor para pessoas de todas as idades, sendo uma garantia constitucional de proteção, respeito e dignidade humana, para se manter a balança da justiça equilibrada e a relação equânime.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**10 principais golpes contra pessoas idosas.** IDEC.07/07/2023. Disponível em: <<https://idec.org.br/dicas-e-direitos/10-principais-golpes-contra-pessoas-idosa>>. Acesso em: 02 de junho 2024.

**25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor** - Oriana Piske; Cláudio Nunes Faria; e Cristiano Alves da Silva. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2016-1/25-anos-do-codigo-de-protecao-e-defesa-do-consumidor-oriana-piske-claudio-nunes-faria-e-cristiano-alves-da-silva#:~:text=A%20Lei%20n%C2%BA%208.078%2F90,extraordin%C3%A1rio%20marco%20em%20termos%20de>>. Acesso em: 28 de abril de 2024.

**161,6 milhões de pessoas com 10 anos ou mais de idade utilizaram a Internet no país, em 2022.** AGENCIA IBGE NOTÍCIAS. 09/11/2023. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38307-161-6-milhoes-de-pessoas-com-10-anos-ou-mais-de-idade-utilizaram-a-internet-no-pais-em-2022>>. Acesso em 02 de junho 2024.

**Boletim Consumidor. Gov.br.** Disponível em: <[https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-lanca-boletins-anuais-com-apuracao-de-dados-sobre-reclamacoes-de-consumidores-referente-ao-ano-de-2023-2/BoletimConsumidor.gov.br2023\\_diagramado\\_v7.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-lanca-boletins-anuais-com-apuracao-de-dados-sobre-reclamacoes-de-consumidores-referente-ao-ano-de-2023-2/BoletimConsumidor.gov.br2023_diagramado_v7.pdf)>. Acesso em: 30 de abril de 2024.

**Brasil. (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Presidência da República. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em 30 de maio de 2024.

**Brasil. (2003). Lei nº 10.741**, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm)>. Acesso em 30 de maio de 2024.

Barretti, Mayara. (13 de outubro de 2022). **A Hipervulnerabilidade do Consumidor Idoso**. Migalhas. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/375101/a-hipervulnerabilidade-do-consumidor-idoso>> Acesso em: 30 de maio de 2024.

COSTA, Emanuely; SILVA, Rayla. **Crimes cibernéticos e investigação policial**. p. (1 á 17). Disponível em: <<https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2022/06/Crimes-ciberne%CC%81ticos-e-investigac%CC%A7a%CC%83o-policial.pdf>>. Acesso em: 02 de junho 2024.

**Cresce o uso de Internet durante a pandemia e número de usuários no Brasil chega a 152 milhões, é o que aponta pesquisa do Cetic.br**. Disponível em: <<https://cetic.br/pt/noticia/cresce-o-uso-de-internet-durante-a-pandemia-e-numero-de-usuarios-no-brasil-chega-a-152-milhoes-e-o-que-aponta-pesquisa-do-cetic-br/>>. Acesso em: 30 de abril de 2024.

**Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)>. Acesso em: 30 de abril de 2024.

DE MARÇO DE, P. 1o A. 15. **Informativo de Jurisprudência n. 498**. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/arquivos/2024/informativo-de-jurisprudencia-n-498.pdf>>. Acesso em: 30 de abril de 2024.

FARIAS, Cristiano Chaves de. ROSENVALD, Nelson. BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Curso de Direito Civil: Responsabilidade civil**. 9 ed. atual. e amp. São Paulo: Editora Jus Podvim, 2022, p.1018 e 1019.

**Golpes financeiros contra idosos cresceram 60%, diz Febraban**. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-09/golpes-financeiros-contra-idosos-cresceram-60-diz-febraban>>. Acesso em: 30 de maio de 2024.

GONÇALVES, R. **Crimes cibernéticos avançam no Brasil e aceleram com a tecnologia.** Disponível em:

<<https://www.correiobraziliense.com.br/economia/2024/03/6824212-crimes-ciberneticos-avancam-no-brasil-e-aceleram-com-a-tecnologia.html>>. Acesso em: 30 maio de 2024.

Horbylon, Isadora. **Os crimes cibernéticos perante o ordenamento jurídico brasileiro: os haters atrás das telas.** Edu.br. Goiania, p (1 á 27), 2022. Disponível em:<<https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/4578/1/Artigo%20Cienti%CC%81fico-%20%20-ISADORA%20HORBYLON.pdf>>. Acesso em 30 de maio 2024.

L12965.**Gov.br.** 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 30 de maio 2024.

LAURIA, Bianca; MALTA, Paula; DATILO, Gilsonir. **O PAPEL DA UNIVERSIDADE ABERTA DA TERCEIRA IDADE-UNATI, NA INCLUSÃO EDUCACIONAL DO IDOSO, POSSIBILITANDO SUA MELHOR QUALIDADE DE VIDA.** p (1 á 10). Disponível em: <<https://www.marilia.unesp.br/Home/Eventos/2015/jornadadonucleo/o-papel-da-universidade-aberta.pdf>>. Acesso em 02 de junho 2024.

MOREIRA. Paulo, **O que são Crimes Cibernéticos?**. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-que-sao-crimes-ciberneticos/1583984125#:~:text=Crimes%20cibern%C3%A9ticos%20s%C3%A3o%20aqueles%20que.de%20v%C3%ADtimas%20expostas%20na%20Internet>> Acesso em 30 de maio 2024.

MARQUES, Cláudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor,** Ed. RT, 3ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 76.

**Número de golpes contra pessoas idosas cresce mais de 70% em 2023.** Disponível em: <<https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2023/07/03/numero-de-golpes-contr-pessoas-idosas-cresce-mais-de-70percent-em-2023.ghtml>>. Acesso em: 02 junho 2024.

Queiroz, C. O. (2011). **Os Direitos Fundamentais dos Idosos**. Doutrinas Essenciais de Direitos Humanos. 4, 815-854.

**Responsabilidade civil das instituições financeiras nas fraudes eletrônicas.**

Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2023/responsabilidade-civil-das-instituicoes-financeiras-nas-fraudes-eletronicas>>. Acesso em: 28 de abril de 2024.

**STJ-Súmula.**

Disponível

em:

<[https://www.coad.com.br/busca/detalhe\\_16/2409/Sumulas\\_e\\_enunciados](https://www.coad.com.br/busca/detalhe_16/2409/Sumulas_e_enunciados)>. Acesso em: 30 de abril de 2024.

SERRAO, Mariana. **Golpes e fraudes mais comuns contra consumidores no**

**Brasil: como se proteger?**. Jus Brasil. Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/golpes-e-fraudes-mais-comuns-contra-consumidores-no-brasil-como-se-proteger/1994809148>>. Acesso em 30 de maio 2024.

WEND, Emerson. JORGE, Higor. **Crimes cibernéticos: ameaças e procedimentos de investigação**. Edição padrão, Editora: brasport, 2021.