

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOTUPORANGA – UNIFEV
DIREITO

WALISSON TAVARES BUENO

**INVALIDADE DA ASSINATURA DIGITAL DOS IDOSOS NOS CONTRATOS
BANCÁRIOS DE CRÉDITOS CONSIGNADO**

VOTUPORANGA

2025

WALISSON TAVARES BUENO

**INVALIDADE DA ASSINATURA DIGITAL DOS IDOSOS NOS CONTRATOS
BANCÁRIOS DE CRÉDITOS CONSIGNADO**

Artigo apresentado à Unifev – Centro Universitário
de Votuporanga – para a obtenção do grau de bacharel
em direito, sob a orientação do professor(a) Prof. (a)
Esp. José Jair de Oliveira Junior.

VOTUPORANGA

2025

Bueno, Walisson Tavares.

INVALIDIDADE DA ASSINATURA DIGITAL DOS IDOSOS NOS CONTRATOS BANCÁRIOS DE CRÉDITOS CONSIGNADO. / Walisson Tavares Bueno. - Votuporanga. Ed. do Autor, 2025.

25 p., 30cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação - Bacharelado) - UNIFEV - Centro Universitário de Votuporanga, Curso de Direito, 2025.

Orientador: Prof. Esp. José Jair de Oliveira Junior.

1. Assinatura digital. 2. Hipervulnerabilidade. 3. Contratos bancários. 4. Crédito consignado. 5. Proteção ao idoso. I. Título.

Sistema de geração automática de fichas catalográficas da Unifev.

Dados fornecidos pelo autor(a).

Essa ficha não pode ser modificada.

Bibliotecária Responsável: Marcia Faria Cavalcante - CRB-8/ 10706

INVALIDIDADE DA ASSINATURA DIGITAL DOS IDOSOS NOS CONTRATOS BANCÁRIOS DE CRÉDITOS CONSIGNADO

Walisson Tavares Bueno¹

Resumo

O trabalho analisa a validade da assinatura digital de idosos em contratos bancários de crédito consignado, considerando a hipervulnerabilidade dessa população nas relações de consumo e os riscos de vícios de consentimento. Busca-se identificar as situações em que a formalização digital pode ser considerada inválida, especialmente quando não há garantias de compreensão plena dos termos pelo contratante idoso, e propor diretrizes para mitigar esses riscos. A pesquisa adotou abordagem qualitativa, de natureza bibliográfica e documental, utilizando o método hipotético-dedutivo e procedimentos hermenêuticos, histórico e comparativo para interpretar a legislação, a doutrina e a jurisprudência pertinente. A partir dessa análise, foram examinados os deveres de informação e assistência das instituições financeiras, as implicações do dolo omissivo e do dolo negativo na contratação eletrônica e propostas medidas práticas e normativas para proteção do idoso. Conclui-se que a assinatura digital, embora formalmente válida, exige protocolos de verificação do consentimento e práticas institucionais que assegurem compreensão efetiva, sob pena de nulidade contratual e responsabilidade civil das instituições.

Palavras-chave: assinatura digital; contratos bancários; crédito consignado; hipervulnerabilidade; proteção ao idoso.

Abstract

This study analyzes the validity of digital signatures by elderly individuals in bank loan contracts, considering the hyper-vulnerability of this population in consumer relations and the risks of vitiated consent. It seeks to identify situations where digital formalization can be considered invalid, especially when there are no guarantees of full comprehension of the terms by the elderly contracting party, and to propose guidelines to mitigate these risks. The research adopted a qualitative approach, of a bibliographic and documentary nature, using the hypothetical-deductive method and hermeneutical, historical, and comparative procedures to interpret the relevant legislation, doctrine, and jurisprudence. Based on this analysis, the duties of information and assistance of financial institutions, the implications of omission and negative intent in electronic contracting were examined, and practical and normative measures for the protection of the elderly were proposed. It concludes that the digital signature, although formally valid, requires protocols for verifying consent and institutional practices that ensure effective comprehension, under penalty of contractual nullity and civil liability of the institutions.

Keywords: bank contracts; digital signature; elderly protection; hypervulnerability; payroll loan.

¹ Centro Universitário de Votuporanga (Unifev). Votuporanga, São Paulo, Brasil. Bacharelado em Direito. Email: walisson57@gmail.com.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como tema a invalidade da assinatura digital dos idosos nos contratos bancários de crédito consignado, analisando seus reflexos jurídicos à luz do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil. O estudo parte da constatação de que o envelhecimento populacional brasileiro e o avanço das tecnologias digitais transformaram as formas de contratação, ampliando o uso de assinaturas eletrônicas nas operações bancárias, inclusive na concessão de crédito consignado a aposentados e pensionistas. Embora esse cenário represente um avanço em termos de praticidade e acesso, ele também revela uma nova forma de vulnerabilidade, marcada pela assimetria informacional e pela ausência de mediação humana na formalização dos contratos.

O problema de pesquisa que orienta este estudo consiste em investigar em que medida a assinatura digital firmada por pessoas idosas em contratos bancários de crédito consignado pode ser considerada juridicamente inválida, quando realizada sem a devida assistência e sem comprovação da manifestação livre e consciente de vontade. Pretende-se compreender como o ordenamento jurídico brasileiro trata essa questão e quais mecanismos podem ser adotados para prevenir práticas abusivas e proteger a dignidade da pessoa idosa no ambiente digital.

O objetivo geral é analisar a validade jurídica da assinatura digital de idosos nos contratos bancários de crédito consignado, especialmente nos casos em que sua coleta ocorre sem a verificação da real compreensão do contratante.

Como objetivos específicos, busca-se:

- a) estudar os fundamentos legais e principiológicos das contratações eletrônicas;
- b) examinar a hipervulnerabilidade da pessoa idosa nas relações de consumo bancárias;
- c) identificar falhas e riscos nas práticas digitais de formalização de contratos; e
- d) propor medidas normativas e institucionais que assegurem proteção efetiva ao consumidor idoso.

A justificativa do estudo está na crescente utilização das assinaturas digitais como instrumento de formalização contratual no setor financeiro, muitas vezes sem garantir que o idoso compreenda plenamente as cláusulas e os encargos assumidos. Essa realidade tem produzido um aumento de demandas judiciais, em que se discutem vícios de consentimento e práticas abusivas. Assim, a pesquisa busca contribuir para o debate sobre a compatibilização entre inovação tecnológica e tutela jurídica da pessoa idosa, reafirmando o princípio da dignidade da pessoa humana e a necessidade de transparência nas relações de consumo.

A metodologia utilizada é de natureza qualitativa, com abordagem bibliográfica e

documental, fundamentada na análise de obras doutrinárias, legislação e jurisprudência atualizadas. O método adotado é o hipotético-dedutivo, partindo da hipótese de que a assinatura digital pode ser inválida quando realizada sem assistência adequada ou sem comprovação do consentimento esclarecido. Foram aplicados métodos hermenêutico, histórico e comparativo, com o objetivo de interpretar a legislação vigente, compreender a evolução das práticas contratuais digitais e propor soluções jurídicas que garantam segurança e proteção ao idoso.

A partir dessa estrutura, o trabalho desenvolve-se em três capítulos: o primeiro aborda a hipervulnerabilidade do idoso nas relações de consumo; o segundo discute a validade jurídica da assinatura digital e os riscos da contratação eletrônica sem assistência; e o terceiro analisa os vícios de consentimento, a responsabilidade das instituições financeiras e as medidas legislativas de proteção aplicáveis.

1 A HIPERVULNERABILIDADE DO IDOSO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A relação de consumo é o ponto de partida para compreender a vulnerabilidade da pessoa idosa nas contratações bancárias. Segundo o Código de Defesa do Consumidor, considera-se consumidor toda pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (art. 2º), e fornecedor toda pessoa física ou jurídica que desenvolve atividade de produção, comercialização ou prestação de serviços (art. 3º). Assim, as instituições financeiras enquadram-se como fornecedoras e estão sujeitas às normas protetivas do CDC (Brasil, 1990).

O contrato de crédito consignado é, portanto, uma típica relação de consumo, submetida aos princípios da boa-fé, da transparência e da proteção do consumidor. Todavia, quando esse tipo de contrato é firmado com idosos, surgem desafios específicos. O envelhecimento populacional, embora represente um avanço social, acentua desigualdades materiais, cognitivas e informacionais, sobretudo em um ambiente financeiro cada vez mais digitalizado.

A compreensão da vulnerabilidade do idoso nas relações de consumo exige uma análise que ultrapasse o aspecto jurídico e alcance o campo social. A lógica de mercado, ao tratar todos os consumidores de forma homogênea, ignora as desigualdades de acesso, de informação e de capacidade de decisão. Nesse sentido, o idoso não é apenas um destinatário das práticas comerciais, mas um sujeito cujas condições concretas de existência devem orientar a interpretação e a aplicação das normas de proteção. O direito, portanto, precisa atuar de forma inclusiva, garantindo que a autonomia contratual não se converta em instrumento de exclusão digital e econômica.

Nesse cenário, a hipervulnerabilidade se apresenta como uma forma qualificada da vulnerabilidade comum, aplicável a grupos que, por características pessoais ou sociais, estão em situação de desvantagem agravada — como os idosos, os analfabetos, as pessoas com deficiência e os economicamente fragilizados. Trata-se de um conceito desenvolvido na doutrina consumerista moderna, destinado a assegurar proteção reforçada a quem enfrenta barreiras adicionais de compreensão ou de acesso à informação (Diniz, 2022).

O reconhecimento da hipervulnerabilidade da pessoa idosa nas contratações bancárias tem fundamento constitucional, pois decorre do princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da Constituição Federal) e da proteção especial conferida ao idoso pelo art. 230 do mesmo texto legal (Brasil, 1988). O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) complementa esse arcabouço ao impor ao Estado e à sociedade o dever de garantir condições de dignidade e autonomia.

Contudo, o desafio contemporâneo está em conciliar o avanço tecnológico com tais garantias. O uso de assinaturas digitais e contratações remotas, se não acompanhado de mecanismos de informação adequados, pode comprometer a manifestação de vontade do idoso. Nesses casos, não basta a validade formal do contrato: é preciso que o consentimento tenha sido livre e esclarecido.

Conforme ensina Martins-Costa (2012), a boa-fé objetiva impõe aos contratantes condutas cooperativas e transparentes, principalmente quando há assimetria entre as partes. Essa exigência se torna ainda mais intensa quando o contratante é idoso, já que a vulnerabilidade é acentuada por limitações naturais de idade e pela complexidade dos serviços bancários.

Desse modo, a hipervulnerabilidade do idoso deve ser compreendida como um dado estrutural das relações de consumo, e não apenas circunstancial. O dever de proteção não surge apenas diante da fragilidade biológica, mas também diante das barreiras sociais, econômicas e tecnológicas que limitam o pleno exercício da autonomia privada

1.1 Conceito e fundamentos da hipervulnerabilidade

A hipervulnerabilidade é um conceito que aprofunda a noção de vulnerabilidade já reconhecida pelo art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990). Todos os consumidores são presumidamente vulneráveis, mas determinados grupos — como os idosos — necessitam de tutela especial. Como explica Watanabe (2009), a vulnerabilidade agravada decorre de fatores que restringem a compreensão e o discernimento, impondo ao fornecedor o

dever de adequar sua conduta e linguagem às condições reais do contratante.

O envelhecimento natural pode acarretar limitações cognitivas, visuais e auditivas, que dificultam a interpretação de contratos complexos. Além disso, a exclusão digital e o baixo nível de escolaridade são elementos que reforçam a necessidade de proteção jurídica mais efetiva. Essa tutela não é paternalista, mas visa assegurar a igualdade substancial nas relações contratuais, evitando que o idoso seja reduzido à condição de mero aderente.

Nesse contexto, a boa-fé objetiva assume papel central. Para Martins-Costa (2012), a boa-fé deve ser entendida não apenas como honestidade subjetiva, mas como exigência de conduta leal, transparente e cooperativa, o que inclui o dever de garantir que a outra parte compreenda o conteúdo e as consequências do contrato.

No campo prático, a oferta de crédito consignado a idosos sem explicações acessíveis ou sem suporte adequado pode configurar dolo omissivo, uma vez que a instituição financeira deixa de esclarecer informações essenciais sobre encargos, prazos ou juros. Essa conduta viola o art. 6º, inciso III, do CDC e compromete a validade do consentimento.

Como destaca Diniz (2022), a autonomia privada somente se concretiza quando há equilíbrio informacional entre as partes. Quando esse equilíbrio é rompido, surge o dever jurídico de proteção reforçada, especialmente em relações contratuais com impacto direto sobre a subsistência do consumidor.

Por fim, é importante observar que a Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento) reforçou esse entendimento ao exigir que os contratos de crédito assegurem a compreensão pelo consumidor e se adaptem à sua capacidade de entendimento (Brasil, 2021). No caso dos idosos, isso significa que as instituições financeiras devem agir com diligência ampliada, adotando protocolos de consentimento claro, linguagem acessível e assistência humanizada.

É preciso compreender que a hipervulnerabilidade não se destina a criar privilégios, mas a restaurar o equilíbrio em uma relação naturalmente desigual. O envelhecimento não retira do indivíduo sua capacidade civil, mas demanda do fornecedor uma conduta mais cuidadosa, voltada à concretização dos direitos fundamentais do consumidor. A proteção reforçada é, portanto, uma expressão da igualdade material e do dever constitucional de promoção da dignidade da pessoa humana.

Assim, a hipervulnerabilidade da pessoa idosa não deve ser vista como limitação, mas como critério jurídico de intensificação dos deveres do fornecedor, garantindo que a tecnologia e os instrumentos digitais sirvam à inclusão e não à exploração

1.2 O idoso como consumidor hipervulnerável no mercado bancário

No setor bancário, a figura do idoso ocupa posição de destaque nas estratégias de crédito, especialmente na modalidade consignada, em que o desconto ocorre diretamente sobre o benefício previdenciário. As instituições financeiras consideram esse público atrativo por apresentar baixo risco de inadimplência, mas essa percepção ignora as peculiaridades sociais, cognitivas e econômicas que o caracterizam.

Embora o crédito consignado tenha surgido como instrumento de inclusão financeira, a realidade mostra que, para muitos idosos, ele se tornou fonte de endividamento e perda de autonomia. Contratações são frequentemente realizadas de forma remota, por telefone ou aplicativos, sem que haja confirmação clara de que o contratante compreendeu as condições impostas. Em muitos casos, o idoso acredita estar apenas atualizando dados e acaba vinculado a uma operação financeira de longo prazo.

Esse fenômeno evidencia o desequilíbrio informacional existente nas relações de consumo bancárias. Conforme observa Marques (2016), a vulnerabilidade se manifesta principalmente na falta de compreensão dos riscos, cláusulas e encargos contratuais. Quando o consumidor é idoso, essa desvantagem é ampliada pela dificuldade com tecnologias digitais e pela confiança excessiva depositada em atendentes ou intermediários.

A aplicação da boa-fé objetiva, prevista no art. 422 do Código Civil (Brasil, 2002), exige conduta leal e colaborativa por parte do fornecedor, especialmente quando o consumidor possui menor capacidade técnica. Nesse contexto, cabe às instituições financeiras adotar mecanismos de verificação da vontade, como gravações de consentimento, videoconferências assistidas ou protocolos de confirmação por voz. A ausência desses cuidados pode configurar dolo omissivo, caracterizado pela omissão de informações essenciais para a formação da vontade, conforme preveem os arts. 145 e 147 do Código Civil (Brasil, 2002).

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) reforça o dever de informação clara e adequada, estabelecendo no art. 6º, inciso III, que o fornecedor deve apresentar os produtos e serviços de forma compreensível e transparente (Brasil, 1990). Em contratações eletrônicas, isso inclui a obrigação de disponibilizar linguagem acessível, evitar jargões técnicos e assegurar canais de comunicação efetivos.

No ambiente digital, o idoso é frequentemente exposto a interfaces complexas, mensagens automáticas e processos sem interação humana. Nessa configuração, a formalidade da assinatura digital não é suficiente para garantir o consentimento válido, pois a tecnologia pode mascarar a ausência de entendimento. A falta de assistência e de mediação humana

transforma o contrato eletrônico em uma operação unilateral, violando o equilíbrio contratual e os princípios da função social do contrato e da dignidade da pessoa humana.

Portanto, a análise do idoso como consumidor bancário não pode ser dissociada da sua condição social e tecnológica. A legislação consumerista e civil impõe aos bancos deveres qualificados de cuidado e informação, e sua inobservância não apenas compromete a validade do contrato, mas caracteriza conduta abusiva. A proteção jurídica do idoso, nesse sentido, deve garantir não apenas acesso ao crédito, mas contratações justas, compreensíveis e seguras.

1.3 Proteção constitucional e legal ao idoso nas contratações financeiras

A proteção jurídica do idoso tem fundamento constitucional e infraconstitucional, refletindo o compromisso do Estado com a dignidade da pessoa humana e com a tutela dos grupos mais vulneráveis. O art. 230 da Constituição Federal estabelece que é dever da família, da sociedade e do Estado amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação e bem-estar (Brasil, 1988).

No mesmo sentido, o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) impõe proteção integral à pessoa idosa, determinando, em seus arts. 2º e 3º, a garantia de todos os direitos fundamentais e a prioridade na efetivação desses direitos (Brasil, 2003). Tais dispositivos formam o alicerce para uma interpretação protetiva das relações contratuais firmadas com esse grupo, especialmente quando envolvem operações de crédito que afetam sua subsistência.

O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, é o principal instrumento de regulação das relações bancárias. O art. 4º, inciso I, reconhece a vulnerabilidade do consumidor no mercado, enquanto o art. 6º garante o direito à informação adequada, à proteção contra práticas abusivas e à facilitação da defesa de seus direitos (Brasil, 1990). Essas normas se aplicam plenamente às instituições financeiras, conforme já consolidado pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (Brasil, 2022).

A aplicação prática dessas garantias exige que as instituições financeiras internalizem a função social do contrato em suas rotinas operacionais. Não se trata apenas de cumprir exigências formais de informação, mas de assegurar que o processo de contratação seja ético, compreensível e acessível. O cumprimento literal da lei, sem a efetiva preocupação com a compreensão do contratante, transforma o formalismo em obstáculo à justiça contratual.

A Lei nº 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, reforça essa perspectiva ao introduzir no CDC dispositivos voltados à prevenção e ao tratamento do superendividamento. O §1º do art. 54-A impõe que os contratos de crédito devem ser redigidos

de forma clara e assegurar a compreensão do consumidor, adaptando-se à sua capacidade de entendimento (Brasil, 2021). Tal regra é particularmente relevante nas contratações com idosos, pois exige que a instituição financeira adote linguagem acessível e verifique a compreensão real do contratante.

Além dessas normas, o Banco Central do Brasil tem reforçado a responsabilidade das instituições financeiras por meio de resoluções que tratam da oferta responsável de crédito. A Resolução CMN nº 4.949/2021, por exemplo, determina que os bancos devem avaliar o perfil e a capacidade de pagamento do consumidor, evitando práticas que possam comprometer sua renda (Brasil, 2021).

Recentemente, o Projeto de Lei nº 74/2023, aprovado na Comissão de Direitos Humanos do Senado Federal, propôs que, em contratações digitais ou telefônicas com idosos, seja exigida assinatura física e entrega de cópia impressa do contrato, como forma de garantir maior segurança e reduzir fraudes (Brasil, 2024). Essa proposta reflete o reconhecimento legislativo de que a tecnologia, sem mecanismos de verificação humana, pode aumentar o risco de abusos.

Dessa forma, o sistema jurídico brasileiro impõe limites éticos e normativos à liberdade contratual quando o contratante é idoso. A boa-fé objetiva, a função social do contrato e a dignidade da pessoa humana constituem princípios que orientam não apenas a validade do negócio jurídico, mas a responsabilidade civil das instituições financeiras em assegurar que a contratação ocorra de modo livre, consciente e equilibrado.

A proteção legal, portanto, não visa restringir a autonomia do idoso, mas garantir que ela seja exercida em condições de igualdade, evitando que a inovação tecnológica e a despersonalização das relações bancárias se convertam em instrumentos de exclusão.

2 A ASSINATURA DIGITAL NOS CONTRATOS BANCÁRIOS

A transformação digital do sistema bancário trouxe inovações importantes nas relações de consumo, permitindo que operações financeiras sejam realizadas sem contato presencial. Entre essas inovações está a assinatura digital, instrumento que ganhou destaque especialmente após a pandemia de COVID-19, período em que a contratação remota se consolidou como prática rotineira.

Embora essa modernização traga benefícios de agilidade e acessibilidade, ela também expõe novos desafios jurídicos, sobretudo quanto à proteção do consentimento de consumidores vulneráveis, como os idosos. A ausência de contato humano e a linguagem técnica das plataformas digitais podem comprometer a compreensão das cláusulas contratuais, gerando

incertezas sobre a real manifestação de vontade.

A incorporação da tecnologia ao sistema financeiro precisa ser acompanhada de uma cultura jurídica de responsabilidade. A inovação não pode ser medida apenas pela eficiência dos sistemas, mas pela capacidade de promover contratações mais transparentes e seguras. No caso do idoso, a tecnologia deve servir como instrumento de inclusão e autonomia, e não como meio de afastar o contato humano ou transferir ao consumidor o ônus de compreender sozinho operações de alta complexidade.

2.1 A contratação eletrônica e a validade da assinatura digital

A contratação eletrônica consiste na celebração de negócios jurídicos por meio de meios digitais, como aplicativos, plataformas virtuais ou sistemas de atendimento automatizados. A Medida Provisória nº 2.200-2/2001 instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), que garante autenticidade, integridade e validade jurídica aos documentos assinados digitalmente. Assim, a assinatura digital possui presunção de autenticidade, conferindo ao documento eletrônico o mesmo valor de uma assinatura manuscrita (Brasil, 2001).

Contudo, essa presunção é relativa. Mesmo que o contrato atenda aos requisitos técnicos da certificação digital, ele pode ser considerado inválido se não houver manifestação de vontade livre e esclarecida. O Código Civil exige, no art. 104, que o negócio jurídico envolva agente capaz, objeto lícito e forma não proibida por lei (Brasil, 2002). No caso do idoso, a análise da capacidade e da liberdade de consentimento deve ser feita de modo mais rigoroso, considerando fatores cognitivos, tecnológicos e informacionais.

No âmbito das relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor reforça esse dever de cuidado. O art. 6º, inciso III, assegura o direito à informação clara e adequada, e o art. 39, inciso IV, proíbe a imposição de vantagem manifestamente excessiva (Brasil, 1990). Esses dispositivos mostram que o contrato eletrônico só será válido se o consumidor tiver compreendido os termos do negócio e se a instituição financeira tiver agido com transparência.

Como explicam Gagliano e Pamplona Filho (2023), a mera manifestação formal — como o clique em uma tela ou o envio de um código — não é suficiente para presumir consentimento. A validade do contrato depende da compreensão efetiva do consumidor sobre o que está contratando. O fornecedor deve adotar medidas preventivas que comprovem que a adesão foi feita de maneira consciente, sob pena de violar o princípio da boa-fé objetiva, previsto no art. 422 do Código Civil (Brasil, 2002).

Essa boa-fé exige conduta leal, transparente e cooperativa. Martins-Costa (2012) observa que ela não se limita à ausência de má-fé, mas impõe uma postura ativa do fornecedor, que deve garantir o equilíbrio contratual e a proteção da confiança legítima do consumidor. No caso dos idosos, isso significa adotar protocolos de confirmação reforçada, como gravações de voz, videoconferência assistida ou atendimento personalizado antes da assinatura digital.

Além disso, a Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento) consolidou a necessidade de contratos compreensíveis, impondo que os fornecedores adaptem a linguagem e assegurem a clareza das informações, especialmente para consumidores com menor capacidade de entendimento (Brasil, 2021). Essa exigência se torna essencial em contratações digitais, nas quais a ausência de interação humana aumenta a probabilidade de erro, dolo por omissão ou indução ao engano.

A jurisprudência tem acompanhado essa evolução. O Superior Tribunal de Justiça reconhece que a assinatura digital não afasta a necessidade de consentimento informado. Em recentes decisões, o Tribunal afirmou que o banco deve comprovar que o consumidor compreendeu o conteúdo do contrato e que a contratação digital não foi resultado de indução ou falha na comunicação (Brasil, 2022).

Portanto, a validade da assinatura digital nas contratações bancárias com idosos depende da conjugação entre forma e substância: a tecnologia deve estar acompanhada de garantias reais de compreensão. A segurança jurídica do contrato não se limita ao aspecto técnico da assinatura, mas à efetividade da manifestação de vontade.

Em síntese, o contrato digital é juridicamente válido quando há autenticidade, integridade e consentimento livre. No entanto, quando o consumidor é idoso, esses critérios devem ser ampliados por um dever de cuidado reforçado, que assegure que a inovação tecnológica sirva à inclusão e não à exploração.

2.2 Riscos da contratação digital sem assistência adequada ao idoso

A digitalização das operações bancárias representa um avanço na oferta de serviços financeiros, mas também traz riscos significativos quando aplicada a consumidores que necessitam de proteção reforçada, como os idosos. O uso de assinaturas eletrônicas e plataformas automatizadas, se não acompanhado de suporte humano ou de mecanismos claros de verificação da vontade, pode transformar um instrumento de inclusão em um meio de exclusão e abuso contratual.

No ambiente digital, o idoso muitas vezes é exposto a interfaces complexas, vocabulário

técnico e processos de contratação que exigem ações rápidas — como cliques, confirmações via SMS ou autenticações biométricas — sem espaço para reflexão. A ausência de atendimento presencial ou de um canal de suporte humanizado compromete a formação do consentimento, tornando o negócio jurídico vulnerável a vícios, como erro ou dolo por omissão.

A ausência de interação humana nas contratações bancárias digitais cria uma lacuna de empatia e de comunicação que o sistema jurídico não pode ignorar. O atendimento automatizado, embora eficiente, elimina a dimensão relacional do contrato, que é essencial para a manifestação autêntica da vontade. O direito, portanto, precisa estabelecer parâmetros mínimos de contato e orientação humana, especialmente quando o público envolvido demanda atenção diferenciada.

De acordo com Gagliano e Pamplona Filho (2023), o consentimento contratual não se resume ao ato formal de aceitar os termos; ele pressupõe a compreensão efetiva do conteúdo. Quando o fornecedor deixa de fornecer informações claras, comete o chamado dolo omissivo, previsto nos arts. 145 e 147 do Código Civil (Brasil, 2002), pois induz o consumidor a contratar sem pleno conhecimento das condições.

O Código de Defesa do Consumidor reforça essa ideia ao garantir, em seu art. 6º, inciso III, o direito à informação adequada e, no inciso IV, a proteção contra práticas abusivas (Brasil, 1990). A contratação digital sem assistência adequada, especialmente em operações que envolvem descontos automáticos em aposentadorias, viola diretamente esses princípios.

A Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento) também reforça que contratos de crédito devem ser redigidos de forma clara e acessível, assegurando que o consumidor compreenda suas obrigações (Brasil, 2021). No caso dos idosos, essa exigência ganha contornos ainda mais relevantes, pois a falta de entendimento pode comprometer sua renda e gerar um ciclo de endividamento contínuo.

A jurisprudência brasileira tem reconhecido essa necessidade de proteção diferenciada. Em decisões recentes, tribunais têm anulado contratos firmados digitalmente com idosos quando não há prova de que o banco confirmou a real compreensão do consumidor. O Superior Tribunal de Justiça, por exemplo, consolidou o entendimento de que cabe à instituição financeira demonstrar a autenticidade da assinatura e a regularidade da contratação, conforme precedente do REsp 1.846.649/MA (Brasil, 2021).

Incidente de resolução de demandas repetitivas. Processual civil. Civil e consumidor. Questões de direito. Empréstimos consignados. Aplicação do CDC. Vulnerabilidade do consumidor. Pessoas analfabetas, idosos e de baixa renda. Pensionistas e aposentados. Hipervulnerabilidade. Ônus da prova. Contrato de empréstimo. Planilha. Extrato bancário. Perícia grafotécnica. Procuração pública ou escritura pública.

Inexistência de previsão legal. Formalismo excessivamente oneroso. Repetição de indébito. Empréstimos rotativos. Requisitos necessários. Dever de informação. Fixação de quatro teses jurídicas. I - O IRDR tem como objetivo a fixação de teses jurídicas para evitar julgamentos conflitantes entre ações individuais que contenham a mesma controvérsia de direito, garantindo, assim, os princípios da isonomia e segurança jurídica. II - Segundo o enunciado da Súmula nº 297 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". III - É direito básico do consumidor a facilitação de sua defesa e, em razão disso, a própria lei prevê casos de inversão do ônus da prova que pode ser ope judicis (art. 6º, VIII, do CDC) ou ope legis (arts. 12, § 3º, e 14, § 3º, do CDC). IV - A primeira tese restou assim fixada: "Independentemente da inversão do ônus da prova - que deve ser decretada apenas nas hipóteses autorizadas pelo art. 6º VIII do CDC, segundo avaliação do magistrado no caso concreto -, cabe à instituição financeira/ré, enquanto fato impeditivo e modificativo do direito do consumidor/autor (CPC, art. 373, II), o ônus de provar que houve a contratação do empréstimo consignado, mediante a juntada do contrato ou de outro documento capaz de revelar a manifestação de vontade do consumidor no sentido de firmar o negócio jurídico, permanecendo com o consumidor/autor, quando alegar que não recebeu o valor do empréstimo, o dever de colaborar com a Justiça (CPC, art. 6º) e fazer a juntada do seu extrato bancário, embora este não deva ser considerado, pelo juiz, como documento essencial para a propositura da ação. Nas hipóteses em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante do contrato juntado ao Documento: 133598212 - RELATÓRIO E VOTO - Site certificado Página 1 de 18 processo, cabe à instituição financeira/ré o ônus de provar essa autenticidade (CPC, art. 429 II), por meio de perícia grafotécnica ou mediante os meios de prova legais ou moralmente legítimos (CPC, art. 369)." V - Nos termos da lei substantiva civil (art. 3º e 4º do CC), as pessoas analfabetas são plenamente capazes de firmarem negócios jurídicos, porquanto essa circunstância não lhe torna absoluta ou relativamente incapaz. VI - A segunda tese restou assim fixada: "A pessoa analfabeta é plenamente capaz para os atos da vida civil (CC, art. 2º) e pode exarar sua manifestação de vontade por quaisquer meios admitidos em direito, não sendo necessária a utilização de procuração pública ou de escritura pública para a contratação de empréstimo consignado, de sorte que eventual vício existente na contratação do empréstimo deve ser discutido à luz das hipóteses legais que autorizam a anulação por defeito do negócio jurídico (CC, arts. 138, 145, 151, 156, 157 e 158)". VII - O art. 42 do CDC prevê que o consumidor não pode ser exposto ao ridículo, nem a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça, de sorte que se for cobrado em quantia indevida terá direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, ficando resguardada as hipóteses de enganos escusáveis. VIII - A terceira tese restou assim fixada: "é cabível a repetição de indébito em dobro nos casos de empréstimos consignados quando a instituição financeira não conseguir comprovar a validade do contrato celebrado com a parte autora, restando configurada a má-fé da instituição, resguardadas as hipóteses de enganos justificáveis". IX - São muitos os casos em que o consumidor visa à obtenção de um empréstimo consignado e a instituição financeira fornece-lhe uma operação na modalidade cartão de crédito com reserva de margem consignável (ou crédito rotativo), vendo-se o consumidor obrigado a arcar com encargos contratuais muito mais pesados, devido a essa falha do prestador de serviço. X - A quarta tese restou assim fixada: 4. "Não estando vedada pelo ordenamento jurídico, é lícita a contratação de quaisquer modalidades de mútuo financeiro, de modo que, havendo vício na contratação, sua anulação deve ser discutida à luz das hipóteses legais que versam sobre os defeitos do negócio jurídico (CC, arts. 138, 145, 151, 156, 157 e 158) e dos deveres legais de probidade, boa-fé (CC, art. 422) e de informação adequada e clara sobre os diferentes produtos, especificando corretamente as características do contrato (art. 4º IV e art. 6º, III, do CDC), observando-se, todavia, a possibilidade de convalidação do negócio anulável, segundo os princípios da conservação dos negócios jurídicos (CC, art. 170)."²

² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.846.649/MA. Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze. Segunda Seção. Julgado em 24 nov. 2021. Publicado em 09 dez. 2021.

Da mesma forma, tribunais estaduais, como o TJ-SP e o TJ-MG, têm decidido que a mera confirmação por SMS ou biometria facial não supre a ausência de orientação clara, reconhecendo a nulidade de contratos assinados digitalmente sem assistência adequada.

Apelação cível - ação ordinária - empréstimo consignado - contratação - não comprovação - descontos indevidos - danos morais - indenização - valor. I. Na ação de declaração de inexistência de contrato de empréstimo em que a parte não reconhece a celebração da avença, compete ao banco a comprovação da existência do negócio jurídico. Caso em que não restou demonstrada a válida contratação do empréstimo impugnado pela parte autora. II. É evidente o abalo psicológico que passa o aposentado/pensionista que é surpreendido com o desconto de parcelas de seu parco benefício previdenciário, decorrente de empréstimos consignados não contratados e, ainda, ter que passar por verdadeira provação para a solução do problema. III. Na fixação do quanto indenizatório, deve-se atentar para as circunstâncias dos fatos e das partes, evitando o enriquecimento ilícito, mas proporcionando à vítima uma satisfação e ao ofensor um desestímulo à prática de condutas abusivas.³

Esses entendimentos demonstram que o Poder Judiciário vem aplicando uma leitura teleológica e protetiva das normas de consumo, privilegiando a dignidade da pessoa humana e a boa-fé objetiva. A assinatura digital, embora legítima, não exime o fornecedor de responsabilidade quando o consumidor é idoso e não recebeu explicações suficientes sobre os termos contratuais.

Além do aspecto jurídico, há um elemento ético e social a ser considerado. O idoso, muitas vezes, recorre ao crédito consignado para suprir necessidades básicas — saúde, alimentação ou moradia — e não para consumo supérfluo. Assim, a contratação sem assistência adequada pode resultar em violação de direitos fundamentais, como o direito à subsistência e à vida digna, protegidos pelo art. 1º, III, da Constituição Federal (Brasil, 1988).

Para evitar tais violações, as instituições financeiras devem adotar protocolos de proteção reforçada, tais como: gravação de áudio ou vídeo confirmando o entendimento do contrato; explicação verbal e clara dos encargos e prazos; videoconferência assistida para validação da vontade; direito de arrependimento ampliado e simplificado, conforme art. 49 do CDC (Brasil, 1990).

Essas medidas não inviabilizam o uso da tecnologia, mas asseguram que ela seja utilizada de maneira ética e responsável. O avanço digital deve servir para aproximar o consumidor da informação, e não para criar barreiras invisíveis que dificultem o exercício de seus direitos.

³ MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Apelação Cível nº 5008171-35.2021.8.13.0114. Rel. Des. José Augusto Lourenço dos Santos. 12ª Câmara Cível. Julgado em 26 jan. 2024. Publicado em 01 fev. 2024.

Em síntese, a contratação digital sem assistência adequada ao idoso fere a boa-fé, a transparência e a função social do contrato. O fornecedor que ignora as limitações e o contexto do contratante incorre em violação dos deveres de cooperação e lealdade, tornando o contrato passível de anulação. A tecnologia, portanto, só cumpre seu papel social quando é usada para incluir, informar e proteger — e não para explorar a vulnerabilidade de quem mais precisa de amparo.

3 INVALIDADE CONTRATUAL E RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A invalidade contratual em contratações bancárias celebradas com idosos por meio de assinatura digital constitui um tema de grande relevância jurídica, sobretudo quando se considera a condição de hipervulnerabilidade deste grupo. A formação válida de um contrato exige, nos termos do Código Civil, a presença de requisitos essenciais como agente capaz, objeto lícito e forma prescrita ou não defesa em lei. No entanto, quando há vícios de consentimento — como erro, dolo ou coação — ou quando a manifestação de vontade não se apresenta de maneira livre e consciente, a avença pode ser anulada.

No caso dos contratos de crédito consignado, a utilização da assinatura digital, embora legitimada pela legislação brasileira e reconhecida como meio seguro de autenticação, pode se tornar inválida se aplicada de forma dissociada de mecanismos que assegurem o efetivo consentimento do idoso. A ausência de assistência adequada, a falta de clareza nas informações e a inexistência de confirmação de entendimento configuram cenários que comprometem a higidez do negócio jurídico.

A responsabilidade das instituições financeiras, nesses casos, vai além da mera observância das normas técnicas relativas à certificação digital. Pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), os bancos assumem deveres de conduta reforçados, devendo atuar com transparência, lealdade e boa-fé objetiva. Isso implica informar, de forma clara e acessível, todos os elementos contratuais, evitando omissões ou ambiguidades que possam induzir o contratante idoso a erro.

A responsabilidade das instituições financeiras deve ser compreendida não apenas como obrigação jurídica, mas como dever ético. A transparência e a cooperação não são meros formalismos legais, mas princípios que asseguram a confiança social no sistema financeiro. Em contratações digitais com idosos, essa responsabilidade ganha caráter ampliado, pois envolve não só o cumprimento da lei, mas a adoção de práticas que respeitem os limites humanos da

compreensão e da decisão.

Além disso, a jurisprudência pátria vem reconhecendo que, diante da vulnerabilidade acentuada dos idosos, cabe ao fornecedor do serviço adotar medidas proativas de proteção, sob pena de responsabilização civil. A não observância desse dever de cuidado pode levar não apenas à anulação do contrato, mas também à condenação por danos materiais e morais, considerando-se o impacto direto que a operação pode ter sobre a subsistência do consumidor, cujo benefício previdenciário, muitas vezes, é sua única fonte de renda.

3.1 Vícios de consentimento e nulidade dos contratos digitais

Os vícios de consentimento ocupam papel central na análise da validade dos contratos digitais firmados com pessoas idosas. O Código Civil, em seus arts. 138 a 165, elenca as hipóteses de defeitos da vontade — erro, dolo, coação, estado de perigo e lesão — que tornam o negócio anulável. No contexto das contratações eletrônicas, contudo, alguns desses institutos assumem contornos específicos, especialmente o dolo negativo e o dolo omissivo, que se manifestam de forma recorrente nas práticas bancárias digitais.

O erro substancial, previsto no art. 138 do Código Civil (Brasil, 2002), ocorre quando o contratante tem uma falsa percepção da realidade que o leva a consentir de modo equivocado. Em contratações eletrônicas com idosos, esse erro é frequentemente induzido por atendimentos automáticos, interfaces confusas e ausência de explicações claras. Muitos consumidores, por exemplo, acreditam estar apenas atualizando cadastros, quando, na verdade, estão contratando empréstimos consignados. A situação é agravada pelo fato de que a assinatura digital confere aparência de validade formal ao contrato, dificultando a identificação do vício.

Ainda mais comum nesses casos é o dolo omissivo, descrito nos arts. 145 e 147 do Código Civil (Brasil, 2002). Ele ocorre quando o fornecedor, de forma intencional, omite informações relevantes ou deixa de esclarecer condições essenciais do contrato, induzindo o consumidor a consentir sem plena consciência. No ambiente digital, essa omissão se dá de forma silenciosa: o idoso recebe mensagens padronizadas, sem atendimento humano, e não tem oportunidade de compreender encargos, taxas de juros ou prazos de pagamento. A conduta da instituição financeira, nesse cenário, viola o dever de lealdade contratual e atinge o núcleo da boa-fé objetiva.

Essa realidade revela que a vulnerabilidade informacional é um problema estrutural das relações digitais. A assimetria entre quem oferece o serviço e quem o contrata impede o verdadeiro exercício da liberdade contratual. Garantir a validade do consentimento não é apenas

proteger o idoso como indivíduo, mas preservar a legitimidade das próprias relações econômicas, que dependem de transparência e confiança recíproca para se manterem sustentáveis.

O dolo negativo também se revela como vício relevante, caracterizado pela indução do consumidor ao erro por meio da omissão dolosa. Diferente do dolo positivo, em que há ação enganosa, o dolo negativo se expressa pela ausência de esclarecimento em situações nas quais o fornecedor tem obrigação de informar. É o que ocorre, por exemplo, quando a instituição financeira deixa de comunicar que o empréstimo comprometerá parte significativa da aposentadoria do cliente, gerando endividamento futuro. Tal comportamento afronta o princípio da confiança e o dever de informação consagrado no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990).

A boa-fé objetiva, conforme destaca Martins-Costa (2012), exige uma postura ativa e cooperativa das partes, impondo que o fornecedor aja de modo a preservar a confiança e a segurança do contratante.

No caso do idoso, isso significa adotar condutas pedagógicas durante a contratação: explicar verbalmente os termos, garantir que ele compreenda o valor das parcelas e confirmar, por meios auditáveis, que sua manifestação de vontade foi livre e consciente.

Segundo Gagliano e Pamplona Filho (2023), o vício de consentimento se caracteriza não apenas quando há intenção de enganar, mas também quando a parte detém superioridade técnica e se aproveita da desinformação do consumidor para concluir o contrato. Essa conduta, ainda que disfarçada sob a aparência de formalidade digital, viola a função social do contrato e o princípio da dignidade da pessoa humana (Brasil, 1988).

A Lei nº 14.181/2021, ao tratar do superendividamento, ampliou o dever de cuidado das instituições financeiras. O art. 54-A, §1º, impõe que os contratos de crédito sejam claros e compreensíveis, exigindo que o fornecedor garanta a efetiva compreensão do consumidor (Brasil, 2021). Nos casos de contratação digital com idosos, a ausência dessa garantia compromete a própria validade do negócio, pois revela que a manifestação de vontade não foi devidamente formada.

A jurisprudência nacional tem reconhecido que o vício de consentimento, mesmo em ambiente digital, invalida o contrato quando o fornecedor não comprova que o consumidor compreendeu os termos da operação.

O Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 1.846.649/MA⁴, consolidou o entendimento

⁴ STJ - REsp: 1846649 MA 2019/0329419-2, Relator.: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Julgamento: 24/11/2021, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 09/12/2021

de que a instituição financeira deve demonstrar a autenticidade da assinatura e a regularidade da contratação, sob pena de inversão do ônus da prova (Brasil, 2021). Da mesma forma, o Tribunal de Justiça de São Paulo tem anulado contratos de crédito consignado firmados por meios eletrônicos com idosos quando não há evidência de consentimento informado, reconhecendo a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

Apelação. Contrato Bancário. Celebração de empréstimo por pessoa idosa e analfabeta. Improcedência . Analfabetismo funcional. Contratação que não observou o disposto no art. 595 do Código Civil. Negócio jurídico inválido . Débito discutido inexigível - Repetição do indébito na forma simples - Dano moral configurado - Hipervulnerabilidade da consumidora idosa e analfabeta que teve seu benefício previdenciário gravado indevidamente. Sentença ora reformada. Recurso da autora provido.⁵

Esses precedentes evidenciam que, no contexto digital, a boa-fé e o dever de informação assumem um papel ainda mais relevante. A presunção de validade da assinatura digital — conferida pela Medida Provisória nº 2.200-2/2001 — não é suficiente para afastar a nulidade do contrato quando há vícios na formação da vontade (Brasil, 2001). A forma eletrônica, portanto, não imuniza o fornecedor contra a ilicitude decorrente de práticas desleais ou omissões intencionais.

Em síntese, a análise dos vícios de consentimento nas contratações digitais com idosos deve ser guiada por uma interpretação constitucional e principiológica do direito privado. A dignidade da pessoa humana, a função social do contrato e a boa-fé objetiva são fundamentos que impõem uma releitura protetiva da autonomia da vontade, especialmente quando o contratante se encontra em situação de hipervulnerabilidade.

A manifestação de vontade somente será considerada válida quando decorrer de informação completa, compreensão efetiva e liberdade real — elementos que, se ausentes, tornam o contrato anulável e a instituição financeira civilmente responsável.

3.2 Propostas legislativas e medidas protetivas aplicáveis

A expansão da contratação digital no setor bancário, especialmente nas operações de crédito consignado, evidencia a necessidade de aperfeiçoar o arcabouço jurídico de proteção ao idoso, adequando-o às novas realidades tecnológicas. Embora a legislação brasileira já possua instrumentos robustos de tutela do consumidor, o avanço das ferramentas digitais exige

⁵ TJ-SP - Apelação Cível: 1003834-03 .2023.8.26.0482 Presidente Prudente, Relator.: Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, Data de Julgamento: 23/01/2024, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 23/01/2024

atualizações capazes de garantir transparência, acessibilidade e segurança jurídica nas relações de consumo eletrônicas.

O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) formam a base dessa proteção, impondo ao Estado e aos fornecedores o dever de prevenir práticas abusivas e assegurar a efetiva compreensão dos contratos. O art. 6º do CDC estabelece que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara, e o art. 4º reforça a vulnerabilidade como elemento estruturante da política nacional das relações de consumo (Brasil, 1990). Contudo, no cenário digital, a simples existência dessas normas se mostra insuficiente, uma vez que a ausência de contato humano e a automatização dos processos ampliam os riscos de contratação sem consentimento real.

Diante desse desafio, surgem propostas legislativas voltadas à ampliação da proteção dos idosos. Entre elas, destaca-se o Projeto de Lei nº 74/2023, aprovado pela Comissão de Direitos Humanos do Senado Federal, que propõe a obrigatoriedade da assinatura física em contratos de crédito consignado firmados por telefone ou meio digital com pessoas idosas. A medida busca reduzir as fraudes e garantir que o contratante tenha acesso direto ao conteúdo contratual, podendo analisá-lo com calma e segurança antes da formalização (Brasil, 2024).

Além da exigência da assinatura física, o projeto prevê que as instituições financeiras entreguem uma cópia impressa do contrato ao idoso, reforçando o dever de informação e a transparência nas contratações. A proposta estabelece também a aplicação de sanções administrativas para os bancos que descumprirem as exigências legais, incluindo advertências e multas progressivas, a fim de coibir práticas abusivas e assegurar o cumprimento efetivo da norma.

Paralelamente às iniciativas legislativas, o Banco Central do Brasil vem aperfeiçoando as normas de governança e crédito responsável, com destaque para a Resolução CMN nº 4.949/2021, que orienta as instituições financeiras a avaliar a capacidade de pagamento do consumidor antes da concessão de crédito (Brasil, 2021). Ainda que o texto não mencione expressamente os idosos, a interpretação sistemática com o CDC e o Estatuto do Idoso impõe uma conduta ainda mais cautelosa quando o contratante pertence a esse grupo.

Além das medidas legais e regulatórias, há propostas de boas práticas institucionais que podem ser incorporadas pelas próprias instituições financeiras, como: protocolo de consentimento reforçado, com gravação de áudio ou vídeo que comprove a compreensão do consumidor idoso; atendimento assistido ou videoconferência supervisionada, especialmente para contratações de maior valor; prazo de reflexão (cooling-off period) estendido, permitindo o arrependimento dentro de sete dias, conforme art. 49 do CDC (Brasil, 1990); adoção de

linguagem inclusiva e acessível, com fontes legíveis e termos simples; treinamento de equipes bancárias para atendimento especializado e humanizado ao público idoso.

Essas práticas estão em consonância com o princípio da boa-fé objetiva, previsto no art. 422 do Código Civil (Brasil, 2002), e com o princípio da dignidade da pessoa humana, fundamento do Estado Democrático de Direito (Brasil, 1988). A combinação entre tecnologia e ética contratual é essencial para que o sistema financeiro evolua sem excluir ou explorar os consumidores mais vulneráveis.

É importante ressaltar que a Lei nº 14.181/2021, ao alterar o CDC para tratar da prevenção e tratamento do superendividamento, já delineia um caminho de modernização das relações de crédito. O art. 54-A, §1º, determina que os contratos devem assegurar a compreensão do consumidor e se adequar à sua capacidade de entendimento, o que reforça a obrigatoriedade de adaptação das contratações digitais aos idosos (Brasil, 2021).

Assim, o fortalecimento da proteção ao idoso nas contratações bancárias depende da integração entre normas legais, políticas públicas e condutas empresariais responsáveis. As medidas protetivas não devem ser interpretadas como entraves à inovação, mas como instrumentos que conferem legitimidade social e jurídica à modernização tecnológica.

A efetividade das normas protetivas depende, contudo, da atuação conjunta do legislador, das instituições financeiras e dos órgãos de fiscalização. De nada adianta uma legislação moderna se os procedimentos de verificação e controle permanecerem ineficientes. A proteção ao idoso nas contratações digitais exige não apenas novas leis, mas uma mudança de mentalidade, pautada pela educação digital, pela ética bancária e pelo respeito às limitações reais dos consumidores mais velhos.

Em síntese, a regulação contemporânea deve garantir que a tecnologia sirva à pessoa humana, e não o contrário. As contratações digitais com idosos precisam combinar eficiência com humanidade, garantindo consentimento livre, informação clara e respeito à vulnerabilidade. Somente dessa forma será possível equilibrar o avanço digital do mercado financeiro com o dever constitucional de proteção à dignidade e à autonomia da pessoa idosa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida ao longo deste trabalho demonstrou que, embora a assinatura digital represente um avanço na modernização das relações contratuais e na democratização do acesso a serviços bancários, sua utilização em contratos de crédito consignado firmados com idosos exige cautela redobrada. A tecnologia, quando aplicada sem mecanismos

adequados de informação e consentimento, pode comprometer direitos fundamentais, violando o princípio da dignidade da pessoa humana e desvirtuando a função social do contrato.

O estudo permitiu constatar que a relação estabelecida entre o idoso e a instituição financeira é, antes de tudo, uma relação de consumo, submetida às normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto, a vulnerabilidade do consumidor é reconhecida como pressuposto das relações de mercado, mas, quando associada à idade avançada e à exclusão digital, transforma-se em hipervulnerabilidade, que exige proteção jurídica intensificada.

Verificou-se que a assinatura digital, apesar de possuir presunção legal de validade conferida pela Medida Provisória nº 2.200-2/2001, não assegura, por si só, a autenticidade da manifestação de vontade. A validade formal deve ser acompanhada da validade material, o que implica o dever do fornecedor de garantir que o contratante compreenda plenamente os efeitos e as condições do contrato. A ausência desse cuidado caracteriza vícios de consentimento, especialmente sob as formas de dolo omissivo e dolo negativo, que tornam o contrato anulável e ensejam a responsabilidade civil das instituições financeiras.

Os tribunais brasileiros, incluindo o Superior Tribunal de Justiça, vêm reforçando essa compreensão, reconhecendo que a mera assinatura digital ou confirmação por código eletrônico não é suficiente para demonstrar o consentimento informado. A jurisprudência consolidou o entendimento de que cabe às instituições financeiras o ônus de provar que o consumidor, especialmente quando idoso, foi devidamente orientado e compreendeu os termos do contrato.

O trabalho também evidenciou que a proteção jurídica do idoso ultrapassa a dimensão contratual e assume caráter constitucional e ético, uma vez que a pessoa idosa é sujeito de direitos fundamentais e destinatário de tutela especial por parte do Estado, conforme os arts. 1º, III, e 230 da Constituição Federal. A dignidade humana, nesse contexto, atua como vetor interpretativo para todo o sistema jurídico, impondo limites à autonomia privada e orientando a aplicação dos princípios da boa-fé e da transparência.

As propostas legislativas recentes, como o Projeto de Lei nº 74/2023, e os avanços normativos, a exemplo da Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento), reforçam a necessidade de adequar o ordenamento jurídico às novas realidades tecnológicas, assegurando que a digitalização dos contratos não se converta em instrumento de exclusão. Tais medidas, somadas às boas práticas empresariais, como o uso de videoconferências assistidas, atendimento humanizado e protocolos de consentimento reforçado, podem garantir maior

equilíbrio nas relações contratuais com consumidores idosos.

Conclui-se, portanto, que a efetividade da proteção jurídica ao idoso nas contratações digitais depende da conjugação entre tecnologia e responsabilidade social. A modernização do sistema bancário deve ser acompanhada por políticas de inclusão digital, educação financeira e fiscalização efetiva por parte dos órgãos reguladores.

Em última análise, a assinatura digital só cumpre sua função legítima quando utilizada de maneira ética, transparente e acessível, promovendo a segurança jurídica sem sacrificar a autonomia e a dignidade da pessoa idosa. A construção de um ambiente contratual verdadeiramente justo exige o compromisso conjunto do Estado, das instituições financeiras e da sociedade em assegurar que o progresso tecnológico sirva, antes de tudo, ao ser humano.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA SENADO. Idoso deverá assinar fisicamente contrato de empréstimo feito por telefone ou internet. **Senado Notícias**, 13 mar. 2024. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2024/03/13/cdh-aprova-exigencia-de-assinatura-fisica-de-idoso-para-emprestimo>. Acesso em: 04 ago. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021**. Dispõe sobre a política de oferta de crédito responsável pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 04 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 04 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. **Dispõe sobre o Estatuto do Idoso**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 3 out. 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em: 04 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. **Altera o Código de Defesa do Consumidor para tratar do superendividamento**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 2 jul. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14181.htm. Acesso em: 04 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 04 ago. 2025.

BRASIL. Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001. **Institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil**. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/2200-2.htm. Acesso em: 04 ago. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.846.649/MA**. Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze. Segunda Seção. Julgado em 24 nov. 2021. Publicado em 09 dez. 2021.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: teoria geral das obrigações**. Vol. 2. 39. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva Educação, 2022.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: contratos**. Vol. 2. 20. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva Educação, 2023.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARTINS-COSTA, J. **A boa-fé no direito privado: sistema e tópica do processo obrigacional**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Apelação Cível nº 5008171-35.2021.8.13.0114**. Rel. Des. José Augusto Lourenço dos Santos. 12ª Câmara Cível. Julgado em 26 jan. 2024. Publicado em 01 fev. 2024.

SANTOS, J. W. **Da hipervulnerabilidade da pessoa idosa no contrato de crédito consignado: possibilidades e limites diante do direito brasileiro**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2023.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação Cível nº 1003834-03.2023.8.26.0482**. Presidente Prudente. Rel. Des. Luis Fernando Camargo de Barros Vidal. 14ª Câmara de Direito Privado. Julgado em 23 jan. 2024.

WATANABE, Kazuo. A proteção do consumidor idoso. In: MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno (org.). **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. p. 152-165.

À Coordenação do Curso de Direito

Eu, Prof.(a) Me.(a), Dr.(a) José Jair de Oliveira, por meio desta, comunico à Coordenação do Curso de Direito, que me comprometo a orientar o/a aluno/a Walmir Santos Silva, na execução do Projeto/Artigo, intitulado Imobilidade do Assinatura Digital dos idosos nos contratos Bancários de Crédito Consignado.

Assumo ainda o compromisso de informar por escrito à Coordenação se a orientação for interrompida por iniciativa de qualquer uma das partes [orientador ou orientado/a(s)].

Votuporanga-SP., 30 de 09 de 2025.



Assinatura do Orientador

CURSO DE DIREITO
RELATÓRIO DE ORIENTAÇÃO DE TC

PROFESSOR ORIENTADOR: José Luiz de Oliveira

ALUNO: Valisson Senares Bueno RA 104 719

TÍTULO: Involução do Minutário Digital dos dados nos Contratos Bancários de créditos consignados

DATA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS/ORIENTAÇÕES	ASSINATURA DO ALUNO	ASSINATURA DO ORIENTADOR
06/06/2025	Entrega do Projeto definitivo	Bueno	
23/09/2025	Foram esclarecidos as dúvidas do artigo TC.	Bueno.	
27/10/2025	Foram esclarecidos as dúvidas do TC.	Bueno.	

TERMO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Eu, Walisson TAVARES BUENO, RA 104719,

aluno(a) do curso de Direito da UNIFEV – Centro Universitário de Votuporanga, declaro, para todos os fins que se fizerem necessários, que assumo total responsabilidade pelo aporte ideológico e referencial conferido ao trabalho de curso (TC), isentando a instituição, o coordenador, o responsável pela disciplina, o orientador e a banca examinadora de todo e qualquer reflexo acerca da pesquisa apresentada.

Estou ciente de que poderei responder administrativa, civil e criminalmente em caso de plágio comprovado.

Votuporanga-SP, 6 de NOVEMBRO de 2025.

Aluno: 

RA 104719