

## Artigo

### I – Introdução:

O presente artigo busca realizar uma reflexão crítica sobre a controvérsia entre os benefícios trazidos pelo meio de pagamento PIX, e os prejuízos causados aos consumidores hipervulneráveis. Antes de discorrer sobre o assunto é importante mencionar quais são os consumidores hipervulneráveis de acordo com Código de Defesa do Consumidor, os idosos, crianças, pessoas com deficiência mental, analfabetos, pessoas com a saúde debilitada.

Neste texto vou expor os sobre os estudos efetuados por doutrinadores e entendimentos utilizados pelos tribunais quando decidem até que ponto a hipervulnerabilidade de cada consumidor deve ser amparada diante do caso concreto, eis que existem vários tipos de hipervulnerabilidade dos consumidores.

Serão analisados as regras e institutos jurídicos envolvidos, incluindo alguns entendimentos dos tribunais sobre o tema dos hipervulneráveis no mercado de consumo e no pagamento por pix, afim de demonstrar o atual impacto na vida desses cidadãos.

O principal objetivo do artigo, é levar os leitores a uma reflexão do quanto o avanço tecnológico está tendo impacto nas gerações anteriores e o quanto vai impactar nas futuras, além de ter como escopo abrir uma possível discussão de como as instituições financeiras devem aperfeiçoar os mecanismos utilizados pelos consumidores para que eles sejam protegidos de pessoas de má fé, denominados golpistas.

### 1 - Conceito de Consumidor, Hipervulneráveis e PIX.

Consumidor, segundo o art: 2º. do Código de Defesa do Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que utiliza ou adquire um produto ou serviço como destinatário final. O CDC também prevê a figura do consumidor por equiparação, ou "bystander", que é a pessoa que sofre algum dano decorrente de uma relação de consumo, mesmo sem ter participado diretamente dela. Por exemplo, uma pessoa que sofre um dano por fraude bancária, mesmo sem ter vínculo com a instituição financeira, é considerada um consumidor por equiparação.

Muitos consumidores não têm acesso e conhecimento correto da tecnologia que envolve este tipo de procedimento bancário, com isso são presas fáceis para que golpistas dos mais variados tipos, realizem seus procedimentos maliciosos levando os mais humildes a ficar mais suscetíveis a perda de valores de forma substancial, trazendo além dos reflexos na vida financeira, reflexos na vida familiar.

Vulnerabilidade é um conceito que se refere à fragilidade ou risco de uma pessoa ou um grupo, que pode ser causado por fatores sociais, económicos, ambientais ou quaisquer outros. No sistema consumerista buscamos proteger a parte mais frágil da relação de consumo.

Conceito de Hipervulneráveis: são aqueles que se encontram em uma situação de desproteção, subordinação ou impotência que impede o exercício de seus direitos no mercado de consumo e que podem ser impactados drasticamente em seus valores financeiros quando realizam procedimentos bancários sem auxílio.

Há uma polêmica envolvendo os idosos por exemplo, eis que tem muitos com grande capacidade econômica e baixa capacidade funcional e vice-versa. Por isso nós advogadas e advogados temos que estar atentos ao defender os interesses e direitos dos consumidores e em especial dos idosos em situação de vulnerabilidade.

Esse tema afeta milhares de pessoas em todo o país, as famílias precisam entender que devem estar cada vez mais próximos dos seus entes queridos, quando estes se encontram em situação de hipervulneráveis, seja pela idade, por doença ou quaisquer outras formas. Assim, será feita a análise técnica e jurídica adequada, como forma de tentar prevenir situações que impactem economicamente a vida dos hipervulneráveis, a intenção é que essa exposição esteja alinhada aos princípios que regem as relações de consumo.

O art: 5º., XXXIII, da Constituição Federal, preceitua que a vulnerabilidade do consumidor é reconhecida constitucionalmente, quando a Carta Constitucional determina ao Estado, imperativamente, a proteção; a vulnerabilidade é obrigatória para a caracterização do consumidor, podendo ser técnica, jurídica, fática ou socioeconômica e informacional, ou seja, o consumidor pode estar em perigo de várias formas diferentes.

A sociedade brasileira é composta por várias classes sociais e algumas demonstram fragilidade na relação de consumo como crianças, deficientes mentais, analfabetos e idosos, neste artigo buscamos demonstrar a proteção a esses hipervulneráveis, na qual verificar-se-á se há uma verdadeira efetividade em busca do equilíbrio nessas relações de consumo.

O Pix é um meio de pagamento como modo de transferência de valores de forma instantânea, realizado para pessoas físicas e jurídicas que funciona ininterruptamente, sendo o mais recente meio de pagamento do sistema bancário brasileiro.

As transações bancárias são feitas através de “chaves” que podem ser cadastradas utilizando os números do CPF, CNPJ, telefone celular, endereço de e-mail, é possível ainda utilizar chave pix aleatória alfanumérica. Após cadastrada a chave permite que o sistema de pagamentos instantâneos identifique os dados da conta e formalize a transação bancária que ocorre imediatamente.

O meio de pagamento via pix tem impactado a vida dos brasileiros de diversas formas benéficas e prejudiciais, com o advento deste sistema de pagamentos e recebimentos, mais de 45 milhões de brasileiros, tiveram a facilidade na abertura de contas e a concessão de crédito, houve redução dos custos das transações para os correntistas. O sistema do pix revolucionou a indústria de pagamentos do país, que gerou novos modelos de negócio, impulsionando a inovação no setor financeiro, relacionado ao e-commerce o Pix tem se consolidado como um meio de pagamento importante para as compras online.

Muitas lojas de varejo e empresas de pequeno porte tiveram acesso aos valores de forma mais rápida o que gerou um competitivo para as empresas. Além disso os estudos recentes mostraram que o pix deve impulsionar o Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil em R\$280,7 bilhões até 2028. O Pix ajudou a incluir mais pessoas no mercado, principalmente aquelas que moram em áreas remotas e com poucas opções bancárias.

Com relação as desvantagens para os consumidores estão os prejuízos com os golpes virtuais, principalmente os de engenharia social, risco de ter o aparelho eletrônico que está cadastrado o pix roubado, eis que desta forma o golpista tem acesso as informações bancárias, um agravante foi a necessidade de adaptação tecnológica, principalmente dos hipervulneráveis.

Os impactos negativos do pix na vida dos consumidores surgem em situações, como golpes, criminosos podem utilizar dados da chave Pix, como nome, celular, CPF ou email, ou até mesmo pelo Vazamentos de dados, o Banco Central exige que as instituições financeiras e bancárias participantes do sistema informem vazamentos de dados do Pix. Além de problemas fiscais e previdenciários, autônomos e informais que recebem pagamentos pelo Pix devem estar atentos, pois podem enfrentar problemas fiscais e previdenciários.

Neste diapasão foi verificado que os golpes envolvendo o Pix geraram um prejuízo de R\$ 1,5 bilhão aos brasileiros em 2023. Os dados são da empresa ACI Worldwide, que atua no ramo de sistemas de pagamento. Os “golpes do Pix” se referem a crimes que utilizam o meio de pagamento para receber os valores ou, em alguns casos, iniciar o contato com cliente.

## 2 - A responsabilidade das instituições financeiras no pagamento por PIX:

A relação contratual firmada entre a instituição financeira e o usuário da conta bancária é de natureza consumerista, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, a sumula 297 do STJ dispõem que: “o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável às instituições financeiras.”

A responsabilidade objetiva que se preceitua o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor se baseia no risco do empreendimento, ou seja, da atividade que o fornecedor exerce, quando não toma as devidas precauções, criando um estado de perigo para o consumidor/correntista do banco. Nesta linha o fornecedor fica obrigado a oferecer serviços seguros aos seus clientes, evitando que ocorram violações que causem danos aos consumidores principalmente os hipervulneráveis.

As instituições financeiras devem adotar medidas necessárias para garantir a segurança nas operações eletrônicas que estejam em desconformidade com o padrão das transações bancárias que costumam ser realizadas por aquele consumidor.

As instituições financeiras têm a responsabilidade de zelar pela segurança e regularidade das transações, independentemente dos cuidados do consumidor. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras é reconhecida em casos de fraudes ou delitos praticados por terceiros, como a abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos com documentos falsos.

Julgados em que são verificados danos aos consumidores:

“Des(a). HUMBERTO DALLA BERNARDINA DE PINHO - Julgamento: 25/09/2024 - QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA CÍVEL) 0808591-80.2023.8.19.0203

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU SANTANDER OBJETIVANDO O RECONHECIMENTO DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. BANCO BRADESCO POR MEIO DE SIMPLES PETIÇÃO AFIRMA QUE NÃO HÁ COMO CUMPRIR OBRIGAÇÃO POR SE TRATAR DE OPERAÇÃO IMEDIATA (PIX) E REQUER SUSPENSÃO OU REDUÇÃO DE MULTA. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS EM VIRTUDE DE FRAUDE. TERCEIROS QUE TIVERAM ACESSO AOS DADOS BANCÁRIOS DO AUTOR, ACESSARAM A CONTA CORRENTE E REALIZARAM AS TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. FALTA DE SEGURANÇA NO ARMAZENAMENTO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS DO CORRENTISTA E VIOLAÇÃO DE DADOS SENSÍVEIS, APTAS A CONFIGURAR A FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO RÉU BRADESCO. DIREITO À PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS ELEVADO AO STATUS DE DIREITO FUNDAMENTAL PELA EC Nº 115/2022. ART. 5º, LXXIX, DA CRFB E LEI 13.709/2018. MOVIMENTAÇÃO ATÍPICA E INCOMPATÍVEL COM O PERFIL DO CLIENTE IDOSO. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS QUE SE INSERE DENTRO DO RISCO DO EMPREENDIMENTO DESENVOLVIDO PELA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA BANCO BRADESCO. FORTUITO INTERNO QUE NÃO AFASTA A RELAÇÃO DE CAUSALIDADE. INTELIGÊNCIA DAS SÚMULAS 479 DO STJ E 94 DESTE TRIBUNAL. CONDENAÇÃO DA RÉ BRADESCO QUE DEVE SER MANTIDA. REFORMA PARA O BANCO SANTANDER QUE NÃO POSSUI RESPONSABILIDADE NO EVENTO, POR SE TRATAR DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE RECEBEU VALORES DO FRAUDADOR E QUE NÃO FOI COMUNICADA ACERCA DA FRAUDE PARA TENTAR IMPEDIR A OPERAÇÃO. RECURSO AO QUAL SE DA PROVIMENTO PARA JULGAR IMPROCEDENTE A CONDENAÇÃO EM FACE DO SEGUNDO RÉU BANCO SANTANDER. MANUTENÇÃO DOS DEMAIS TERMOS DA SENTENÇA. ERRO MATERIAL NA SENTENÇA QUE EXPRESSA VALOR EM ALGARISMO DIVERSO DO QUE CONSTA POR EXTENSO, SEGUNDO AS REGRAS DE EXPERIÊNCIA DEVE PREVALECER O VALOR ESCRITO POR EXTENSO, QUAL SEJA, 10% DA CONDENAÇÃO.”

Diante destes fatos, podemos observar o disposto na sumula: 479, STJ: “STJ - Súmula 479 – “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

A responsabilidade das instituições financeiras deve ter como princípio básico a boa-fé que pressupõe o dever de cooperação e cuidado, “A boa-fé sempre pressupõe o dever de cooperar, o de cuidado com o outro, o consumidor. Os bancos são responsáveis quando ocorre falha na segurança ou na prestação do serviço, é objetivamente responsável pelos danos materiais e morais causados ao cliente, se a falha for a causa do golpe.

É notório que o Brasil vive uma fase de envelhecimento da população e estes idosos estão cada vez mais sendo introduzidos no mercado de consumo, eles devem ser protegidos, em conformidade como Estatuto do Idoso e o que se requer é que se garanta a tutela do idoso na sociedade de consumo. É imprescindível a hipervulnerabilidade e por isso devem

ter um amparo mais amplo e profundo para este consumidor de terceira idade ou com dificuldades com as novas tecnologias.

### 3 – Vida Financeira e Proteção ao consumidor:

Atualmente a relação de consumo do consumidor com o fornecedor ficou mais plural na forma de efetuar o pagamento daquele produto ou serviço, de certo modo facilitou no momento de fechar o contrato entre as partes, por ter na ponta dos dedos o pagamento dando formalidade na contratação, e ao mesmo tempo, com a variedade de canais digitais e a pluralidade de informações disponíveis online, tornou uma compra em um evento mais complexo para os mais hipervulneráveis.

As empresas deveriam oferecer um suporte inequívoco aos consumidores, para que eles tenham segurança ao realizar transações financeiras e não é o que observamos com a quantidade absurda de ações judiciais, diante de diversos tipos de problemas que estão ocorrendo com os consumidores, e ainda mais com os hipervulneráveis.

Todo fornecedor de produtos ou serviços deveria dar ao consumidor acesso as informações de forma clara e segura, garantindo de acordo que os direitos básicos dos Consumidores descritos no Código de Defesa do Consumidor fossem garantidos.

Em meus atendimentos e na análise de casos expostos nos Tribunais observamos que a vasta quantidade de informações que disponibilizam para um consumidor hipervulnerável pode ser confusa e, às vezes, até mesmo enganosa, assim resta claro que além de não se apresentar um cuidado adequado que deveria ser feito com esses consumidores, ainda se cometem ilícitos por práticas comerciais abusivas. Como forma de proteção ao consumidor é fundamental que as empresas atuem de maneira ética e transparente.

A proteção dos direitos dos hipervulneráveis e vulneráveis deveria ser uma responsabilidade da sociedade nas relações de consumo, esses grupos, que podem incluir idosos, pessoas com deficiência intelectual, minorias étnicas, indígenas e hipossuficientes economicamente enfrentam desafios adicionais no acesso e na compreensão das informações de consumo.

As empresas deveriam orientar os seus colaboradores de forma ética afim de adotar medidas para garantir que práticas fraudulentas não explorem esses consumidores. Deveriam promover a inclusão e a igualdade entre esses cidadãos. Esse tipo de procedimento em muitos casos fortalece a confiança e a lealdade dos consumidores em geral.

### CONCLUSÃO:

O presente artigo aborda um tema de grande relevância no contexto atual, quando analisada sob a perspectiva legal, verificamos que já tivemos alguns avanços, e ainda podemos evoluir com uma sociedade mais cooperativa.

Alguns fatos ocorridos com os hipervulneráveis indica que o modelo jurídico atual é ineficaz quando da aplicação das leis existentes, deste modo necessita de uma discussão sobre

uma regulação específica do novo meio de pagamento por pix, onde deve se observar a responsabilidade civil dos bancos diante do conflito com os direitos básicos do consumidor e a hiper vulnerabilidade existencial tecnológica dos consumidores. O impacto maior é porque se espera que do Poder Judiciário, em suas decisões possa atingir o equilíbrio entre o desenvolvimento tecnológico e econômico e a garantia dos direitos e das garantias fundamentais dos consumidores.

Em um contexto de sociedade digital, em que a informação e transações bancárias está na palma da mão e os consumidores eles podem ficar expostos e desprotegidos facilmente, principalmente os hipervulneráveis.

Quando são orientados adequadamente o que se requer é que se tenha uma perspectiva pode empoderar os consumidores para que eles entendam a maneira correta de realizar as transações e possam ter o controle sobre os seus valores bancários de forma independente, assim como faziam quando guardavam dinheiro no colchão, que possam se sentir seguros.

A conscientização dos consumidores sobre a forma de se proteger é essencial para assegurar sua autonomia. Vivemos em uma sociedade onde a informação é poder, e a proteção dos consumidores deve ser amplamente prestigiada.

Para que tenhamos um futuro mais ético e justo, é imperativo que as práticas de mercado de consumo respeitem os princípios de transparência, consentimento informado e proteção à privacidade, e sejam respeitados os princípios como o da boa-fé objetiva. Desta forma poderemos equilibrar a proteção dos direitos fundamentais dos consumidores, garantindo uma relação mais equilibrada e justa entre empresas e indivíduos, minimizando os prejuízos dos impactos e beneficiando as partes contratantes dos contratos bancários.

Cada caso deve ser feito analisado com a técnica adequada, buscando preservar as relações existentes e protegendo a parte mais sensível, o consumidor hipervulnerável. O artigo buscou fazer uma provocação sobre as fontes jurídicas aplicáveis, que devem ser interpretadas na proteção dos hipervulneráveis.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Brasil. Lei nº 8078/1990, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor Presidência da República;

Schmitt, Cristiano Heineck. Consumidores Hipervulneráveis: a proteção do idoso no mercado de consumo / Cristiano Heineck Schmitt. – São Paulo: Atlas, 2014.

MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 8ª ed. São Paulo: RT, 2019, p. 55 e ss.

OAB-RJ. Comissão de Defesa do Consumidor da OABRJ formula projeto de lei contra discriminação nas relações de consumo. 2024.

Palavras Chaves

Consumidores. Pix. Hipervulneráveis.