



**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS  
FUTUROS POSSÍVEIS**

**GOLPES FINANCEIROS CONTRA IDOSOS EM RONDÔNIA: A FALHA NA  
SEGURANÇA DOS BOLETOS DE EMPRESAS DE ENERGIA.**

**FINANCIAL SCAMS AGAINST ELDERLY PEOPLE IN RÔNDONIA: THE SECURITY  
FAILURE OF THE ELECTRICITY COMPANY BILLS**

**ESTAFAS FINANCIERAS CONTRA PERSONAS MAYORES EN RONDÔNIA: UNA  
FALLA EN LA SEGURIDAD DE LOS COMPROBANTES DE FACTURACIÓN DE LAS  
COMPAÑÍAS DE ENERGÍA.**

**Maraíza Freire Do Nascimento Menezes Onofre<sup>2</sup>**

**Layde Lana Borge Da Silva<sup>1</sup>**

**Resumo**

O presente trabalho analisa o aumento expressivo de golpes financeiros via boletos falsos de energia elétrica contra idosos em Rondônia. O estudo examina a responsabilidade civil dos fornecedores e a tensão entre o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, destacando a hipervulnerabilidade digital deste grupo. A metodologia baseia-se na revisão bibliográfica e jurisprudencial, questionando a eficácia da proteção jurídica atual frente a fraudes sofisticadas. Os resultados indicam que, pelos princípios da especialidade e da dignidade da pessoa humana, o Estatuto do Idoso deve prevalecer, impondo responsabilidade objetiva às empresas por falhas de segurança e vazamento de dados. Conclui-se pela necessidade de uma postura proativa do Judiciário para garantir a reparação de danos e prevenir a negligência institucional contra consumidores idosos.

## **Introdução**

Nós últimos anos, tem-se observado um aumento expressivo nos golpes financeiros direcionados à população idosa, especialmente por meio de falsificação de boletos de empresas de serviços essenciais. Em Rôndonia, essa prática tem gerado prejuízos, materiais e morais a consumidores que, mesmo seguindo os trâmites usuais, de pagamento, são lesados por fraudes sofisticadas. Apesar de a legislação brasileira contar com o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, ambos voltados à proteção de grupos vulneráveis, há uma lacuna entre a previsão legal e sua efetividade concreta, especialmente na responsabilização dos fornecedores de serviço. Este artigo, parte do problema da responsabilização civil em fraudes com boletos falsos e da insuficiência da proteção jurídica à pessoa idosa nesses casos. Diante disso, é proposto a examinação crítica a aplicação do CDC e do Estatuto do Idoso à luz do princípio da dignidade da pessoa humana e do critério da especialidade normativa, perguntando se o ordenamento jurídico tem respondido adequadamente à hipervulnerabilidade dos idosos frente a esse tipo de fraude. O objetivo é oferecer subsídios teóricos e jurisprudenciais para reforçar a responsabilização das empresas fornecedoras e ampliar a proteção do consumidor idoso.

## **Desenvolvimento**

Antes de analisarmos os direitos e deveres dos consumidores e fornecedores, é válido lembrar um pouco da origem do Código de Defesa do Consumidor, que nasceu no Brasil em um período de grandes mudanças econômicas no país, por exemplo quando o então presidente Fernando Collor muda a moeda nacional de cruzado novo para somente cruzeiro, em 1990. E o mesmo sanciona a lei que então criaria o Código de Defesa do Consumidor, em 1991, o texto foi resultado de anos de discussões e debates sobre a necessidade de proteger os consumidores de práticas abusivas e garantir a equidade nas transações, inserindo no ornamento jurídico brasileiro uma política nacional de proteção ao consumidor. Todo consumidor tem direito,

**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS  
FUTUROS POSSÍVEIS**

essencialmente, à segurança, à informação, à escolha, e de ser ouvido (Kennedy, 1962). Este código popularmente conhecido como "CDC" é um extraordinário marco em termos de inovação e resgate da cidadania, sendo este uma preciosa bússola orientadora das relações entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços.

Diante disso, é fundamental entender para contextualizar quem é o "consumidor" que esse código protege, conceito esse que pode ser observado logo no começo do texto legal, que diz que o "consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" (BRASIL, 1990, p.13), ou seja, ser um consumidor não está privando somente a quem compra ou usa um produto, mas inclui também contratar a prestação de um serviço. Ainda, o código de defesa do consumidor também explica quem é fornecedor, que é apresentado como, "toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços." (BRASIL, 1990, p.13). Da mesma sorte, o fornecedor pode ser pessoa física ou jurídica, semelhantemente ao consumidor. No entanto, nem sempre é efetivo aquilo que está assegurado no texto legal, "existem problemas específicos enfrentados pelo Brasil, sendo o maior deles, talvez, o alto desrespeito ao consumidor e a conseqüente judicialização das relações de consumo". (MAIOLINO; TIMM, 2019, p. 12). Prova disso é o relatório "Justiça em Números 2018", elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que demonstra que o direito do consumidor foi o assunto mais demandado em 2017 no juizado especial. Ou seja, toda essa harmonia idealizada pelo código, entre fornecedor e consumidor não é de fato existente. Vale ressaltar também as observações do jurista e ex-desembargador de São Paulo Rizzato Nunes, ele afirma que "um dos grandes problemas do consumidor na sociedade capitalista é sua dificuldade em se expressar e se defender publicamente contra tudo o que lhe fazem de mal."(NUNES, 2021, p.1). Logo, é evidente a falta de eficácia do código, para com a proteção do consumidor diante de práticas abusivas do fornecedor.

Finalmente após a contextualização dos termos, vale analisar os direitos básicos do consumidor, estes que se encontram explícitos no art. 6 do CDC. Os direitos básicos

**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS  
FUTUROS POSSÍVEIS**

incluem, o direito a segurança, à informação, o direito de escolher, o direito de ser ouvido, à reparação, à educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, e o direito a um ambiente saudável com ênfase na necessidade de informações adequadas, proteção legal eficaz e envolvimento do Estado para garantir que esses direitos sejam respeitados e aplicados. Um exemplo que reflete bem um direito do art. 6, é quando um consumidor cancela um contrato de assinatura e recebe o reembolso, demonstrando o direito de rescindir um contrato e obter reembolso pelos pagamentos feitos, esse é identificado como direito de arrependimento. Ademais, é também interessante analisarmos os deveres dos fornecedores, presentes no código do consumidor. São alguns dos deveres agregados aos fornecedores, a responsabilidade objetiva onde o fornecedor é responsável pelos danos causados aos consumidores independente de culpa, à informação clara e completa, ou seja, expor características, qualidade, riscos e preços, de forma que o consumidor possa tomar decisões informadas, à boa-fé objetiva em relação ao consumidor, buscando a lealdade e a compreensão. Há também, as consequências do descumprimento dos deveres, que podem gerar efeitos legais, como a responsabilidade civil por danos ao consumidor, a aplicação de sanções administrativas, como multas, e até mesmo responsabilização penal em alguns casos.

Em suma, um dos maiores conflitos atuais entre consumidores e fornecedores envolve fraudes em boletos, especificamente, relacionada com um grupo vulnerável específico os idosos. De acordo com levantamento da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) feito em 2020, após o início da pandemia de COVID-19, ocorreu um aumento de 60% em tentativas de golpes financeiros contra pessoas idosas. Este tipo de golpe visa, principalmente, atingir idosos, uma vez que em outras faixas etárias é mais provável o acesso dos boletos online. Em uma decisão judicial recente, o desembargador Alexandre Miguel, decidiu a favor de uma consumidora contra uma empresa fornecedora de energia, vítima de um golpe e corte indevido de sua energia, a decisão do desembargador diante dos fatos ocorridos foi que a fatura de energia falsa é de responsabilidade objetiva do prestador de serviços e acrescentou que, não há que se exigir extrema cautela do consumidor no pagamento de faturas/boletos, quando o seu recebimento seguiu o trâmite regular e contendo os dados, tanto do consumidor,

**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS  
FUTUROS POSSÍVEIS**

como os de consumo. (TJ- RO, 2025, Miguel). Por tanto, a partir da análise dos dispositivos legais, observa-se que a legislação busca assegurar ao consumidor meios eficazes de defesa, ao passo que impõe ao fornecedor deveres. Apesar dos esforços da legislação, em regular as relações entre consumidor e fornecedor, nos dias de hoje, fraudes especificamente manipulação de faturas, são um problema significativo para concessionárias de serviços públicos e consumidores. Pesquisas recentes concentram-se em métodos de detecção e prevenção desse tipo de golpe. De acordo com, o veículo de notícias Midimax, os bandidos falsificam a fatura de energia elétrica e enviam as falsas contas para a casa dos consumidores. Com informações semelhantes às autênticas, os criminosos inserem códigos de barras e até QR Codes que direcionam o pagamento para eles. (MIDIMAX, 2024). Sem perceber a artimanha, diversas pessoas caem no golpe, consequentemente causando, perdas financeiras, sofrimento emocional e redução da confiança da eficácia dos seus direitos. Para uma melhor prevenção acerca desse tipo de golpe, conceituaremos o que são esses boletos. Segundo o site Genial, um boleto também conhecido como conta de luz, é o documento que a distribuidora de energia envia ao consumidor, informando o valor a ser pago pelo consumo de eletricidade, bem como dados pessoais do cliente, número da instalação e número do cliente

Esses dados pessoais dos clientes que são fornecidos as distribuidoras de energia como requisitos para o fornecimento de energia, são protegidos por meio da Lei geral de proteção de dados, de 2018, nela está definido que uma empresa pode sofrer consequências administrativas e penais caso haja vazamento de dados pessoais, um exemplo de consequência são as multas administrativas, possibilitando que Autoridade Nacional de Proteção de Dados pode aplicar multas às empresas que descumprem as disposições legais da LGPD. (LGPD, 2018, p. 27)

Deixando implícito de quem é a responsabilidade no caso dos vazamentos desses tipos de dados pessoal íntimos. Além disso, vale analisar como ocorre o funcionamento desses boletos, de acordo com o Banco Central do Brasil, o boleto funciona como uma ordem de pagamento, reunindo os dados da operação e os elementos que permitem a transação. Esses elementos são o código de barras e a linha debitável, que é a representação numérica do código de barras, conforme a convenção

**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS  
FUTUROS POSSÍVEIS**

dos boletos de pagamento aprovada pelo Banco Central. (BCB, 2025). Porém, apesar de toda a tecnologia desenvolvida em torno dos pagamentos de serviços prestados, para serem um serviço mais seguro possível, ainda há vários registros de fraudes envolvendo pagamentos de faturas, boletos e etc. Os tipos de fraudes mais comuns, de acordo com a Serasa Experian - empresa de tecnologia de dados, são o uso indevido de cartões de crédito (47,9%) seguido por pagamento de boletos falsos (32,8%), ainda segundo essa pesquisa, é confirmado que quanto maior a idade, maior a proporção de vítimas de golpes, onde 57,8% de pessoas com mais de 50 anos, foram alvos dos criminosos. (SERASA, 2025).

Diante dessas informações, se vê a necessidade de entrar um pouco no título do direito das pessoas mais velhas, o texto legal que mais observar os direitos dessa faixa etária é o chamado Estatuto do Idoso, que assegura garantias de direitos básicos como saúde, moradia, trabalho, educação, proteção contra discriminação e abuso, acesso à informação e previdência, porém sua efetividade depende do conhecimento integro dessas normas, havendo desigualdades no acesso e aplicação desses direitos. Diante disso, vale ressaltar que existe além de uma falta de eficácia dos direitos dos consumidores, há também um déficit no que se diz respeito a proteção da integridade da pessoa idosa. Ao contrário do que é assegurado no Art. 4 que estabelece a proibição de qualquer forma de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão contra o idoso (PLANALTO, 2022). De modo geral, há de ser consideradas formas para que esses direitos não sejam mais violados. Ao observarmos novamente o Estatuto do Idoso, de fato esse grupo social deve ser considerado vulnerável por lei, em especial em relações entre consumidor e fornecedor devido a idade avançada, e a ignorância digital que esse grupo carrega, como também pela sensibilidade física e mental. Apesar disso, vale acentuar em que pontos o Estatuto do Idoso diverge do Código de Defesa do Consumidor, esses dois diplomas tratam o idoso de forma diferente.

Quando se enxerga os direitos sob a ótica do CDC, ele tende a ter uma abordagem mais genérica, tratando todos de modo geral sem especificação de gênero, idade. Já, à luz do Estatuto do idoso ele é apresentado como hiper vulnerável, logo se mostra necessário um tratamento prioritário, linguagem sensível, ações afirmativas,

**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS  
FUTUROS POSSÍVEIS**

simplificação de contratos, atendimentos especializados e etc. Em uma recente decisão da Câmara dos Deputados, transparece a importância do cuidado especial com idosos em contratos, ao debater denúncias de abusos dos planos de saúde contra idosos na Câmara dos Deputados, a subcoordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, Tathiane Campos Soares, defendeu o aprimoramento da legislação para aumentar a proteção dos maiores de 60 anos, ela diz que os reajustes são muito altos: "São reajustes realmente expulsórios da pessoa idosa do plano-saúde (NEVES, 2025). Além da importância da atenção em contratos com empresas que envolvam pessoas idosas, no CDC em sua generalização no artigo 6, garante direito à informação clara e adequada, já o Estatuto exige que a informação seja compatível com o grau de compreensão do idoso, considerando sua condição física, cognitiva ou sensorial, essa garantia é implícita nos artigos 23 e 10. Outro ponto interessante em que os textos divergem é o CDC não cita a prioridade de tramitação, porém o Estatuto assegura prioridade administrativa, processual e até bancária (CDC, 2017, art. 3 E 71 ). Logo, há uma diferença profunda e específica entre estes e o Estatuto por sua vez não é uma repetição do CDC, ele vai além.

Porém, ainda falando do CDC, em muitos casos no judiciário ele acaba se sobressaindo, como se o Estatuto fosse apenas um mero complemento, ou seja, em embates concretos é preciso escolher qual norma prevalece, imaginando uma situação onde uma empresa usa cláusulas padrão do CDC, mas ignora as limitações do idoso em compreender o contrato, há casos em que a solução do CDC parece suficiente, mas não necessariamente atende à proteção integral prevista no Estatuto do Idoso. Hora, sendo aplicado o CDC em casos envolvendo idosos pode ser insuficiente pois não considera a hiper vulnerabilidade e a desigualdade prática entre as partes, que o Estatuto busca corrigir.

Após a pontuação das divergências entre os dois textos jurídicos, conceituaremos como a doutrina de certa forma, "escolhe" qual norma vai prevalecer. Para Bobbio, um filósofo italiano existiam critérios para solução do conflito, Bobbio identifica critérios que auxiliam na resolução da antinomia, e um deles é a especialidade (BOBBIO, 1999). Inicialmente, vamos conceituar o princípio da especialidade, também conhecido como *lex specialis*, estabelece que, em caso de conflito entre normas

**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS  
FUTUROS POSSÍVEIS**

jurídicas, de igual hierarquia, a norma especial prevalece sobre a norma geral. Isso significa que, diante de uma situação regulada tanto por uma regra geral quanto por uma específica, se deve aplicar a específica, pois ela foi criada para tratar de casos particulares e, por tanto, reflete melhor a intenção do legislador para aquela situação. Esse princípio é fundamental para resolver conflitos legislativos e garantir segurança jurídica, mas sua aplicação pode gerar desafios práticos, como a definição do que constitui uma nota "especial" e como proceder quando há conflitos entre duas normas igualmente específicas ou quando normas especiais gerais são promulgadas simultaneamente, assim o princípio da especialidade é um instrumento essencial para a correta aplicação do direito, prevenindo arbitrariedades e promovendo a coerência normativa. No caso posto nesse artigo, temos no contexto brasileiro tanto o Estatuto do Idoso, quanto o Código de Defesa do Consumidor são leis federais e, por isso, possuem o mesmo nível hierárquico. O Estatuto do Idoso é considerado uma norma especial em relação ao CDC quando se trata de direitos e proteção de pessoas com mais de 60 anos, pois foi criado especificamente para tutelar as necessidades e vulnerabilidades dessa faixa etária, inclusive em relações de consumo. Logo, as situações que envolvam idosos como consumidores, se deve aplicar prioritariamente o Estatuto do Idoso, sem prejuízo da aplicação subsidiária do CDC, ampliando a proteção jurídica desse grupo. Em suma, o Estatuto do Idoso prevalece, por força do princípio da especialidade, garantindo uma proteção mais adequada e específica para os idosos.

Bem como, podemos salientar também o princípio da dignidade da pessoa humana como critério interpretativo exige a máxima proteção possível, sempre em favor da parte mais frágil. A dignidade envolve o respeito à autonomia, à identidade e ao valor intrínseco de cada pessoa, sendo fundamental para garantir que os idosos sejam tratados com respeito, inclusão e proteção contra abusos. Práticas abusivas como, a responsabilização do idoso por faturas alteradas, sem a avaliação adequada da capacidade cónita do idoso, violam não apenas o CDC, mas também o princípio constitucional da dignidade, pois podem comprometer a autonomia do idoso. A dignidade humana, como direito fundamental, serve de parâmetro para a interpretação e aplicação das normas de consumo, exigindo que as práticas comerciais sejam revistas ou anuladas quando colocam em risco a integridade e o bem estar dos idosos. Assim, a

**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS  
FUTUROS POSSÍVEIS**

defesa da dignidade da pessoa humana deve orientar a atuação do Judiciário e das instituições financeiras, garantindo que a proteção ao idoso seja efetiva e priorizada diante de conflitos normativos.

Em conclusão, o Estatuto do idoso deve guiar a interpretação do CDC quando se trata de idosos, quando os casos tiverem tensões entre os dois textos, deve prevalecer aquele que oferece a maior proteção do idoso, pois é essa leitura que se coaduna com os princípios da dignidade da pessoa humana, da especialidade normativa e da máxima efetividade dos direitos fundamentais.

Em princípio, no caso das faturas que chegam até as casas dos consumidores é apresentam o Qr code como alternativa de facilidade no pagamento, o consumidor, especialmente o idoso não é técnico em segurança digital, nem tem a obrigação de conhecer padrões de códigos de barras, Qr code ou autenticação bancária. Outro assim, existe uma expectativa de que os boletos entregues em casa e não apenas por meios digitais estejam corretos, quando enviados em nome da empresa fornecedora. Segundo um site de notícias do estado de minas, de acordo com o coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, a companhia não pode passar o ônus para o consumidor "A empresa deve consultar primeiro para saber se ele aceita ou não receber a fatura por meios digitais. A empresa nem sabe se ele tem acesso à internet" (MARZANO, 2014). Por tanto, a questão dos boletos falsos não se resolveria simplesmente trocando a forma como a fatura chega até o consumidor.

Sobre tudo, não é razoável exigir que o idoso confira se o número do código leva ao banco correto, ainda mais considerando limitações de visão, acesso à internet, ou familiaridade com tecnologia. Desse modo, não é o idoso que deve provar que foi enganado, mas sim o fornecedor que deve garantir a confiabilidade do seu sistema de cobrança.

Também, além do dano material, existe também o dano moral, mesmo sem culpa direta da empresa. O Código de Defesa do Consumidor, no seu artigo acentua: O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS  
FUTUROS POSSÍVEIS**

(BRASIL, 1990) Por conseguinte, não importa se houve culpa direta da empresa, se o serviço falhou ou gerou prejuízo, cabe reparação. O dano material, é evidente, já que o valor pago indevidamente, muitas vezes impacta no orçamento básico do idoso.

Além disso, há também o dano moral, que é o prejuízo de ordem não patrimonial, ou seja, aquela que afeta direitos da personalidade, como honra, dignidade, integridade e etc., especialmente em se tratando de um idoso. Doutrinariamente, é entendido que o dano moral visa reparar o sofrimento, a dor, a humilhação ou qualquer abalo à esfera íntima da pessoa, sendo um instrumento de proteção à dignidade humana e à promoção do respeito entre os indivíduos. Tal qual, o abalo psíquico sofrido por idosos pode ser considerado um agravante relevante no reconhecimento e na quantificação do dano moral. É reconhecido, que pessoas idosas, devido à sua vulnerabilidade física, emocional e social tendem a sofrer consequências mais intensas diante de situações de violência financeira, o que potencializa o dano moral. Apesar disso, uma recente decisão do STJ diz que a idade avançada por si só, não é apta a presumir a ocorrência de dano moral nem justifica seu agravamento em causas de fraude, ou seja, além de ser vítima de um golpe, se não houver comprovação efetiva de abalo, constrangimento ou exposição indevida, não se configura dano moral. (FEITOSA, 2025). Outrora, tal decisão se vê novamente em discordância com o Estatuto do Idoso, quanto com a proteção da dignidade da pessoa humana.

E ainda, como falado anteriormente a simples falha na prestação do serviço é suficiente para caracterizar o dever de indenizar, sendo uma falha da empresa a falta de segurança dos dados pessoais dos seus contratantes. De acordo com, o Jornal Internacional de engenharia de computação e elétrica, a responsabilidade do fornecedor de serviços por proteger adequadamente os dados pessoais dos consumidores é reconhecida tanto por legislação internacional, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GPDR), quanto pela legislação nacional, por meio da Lei Geral de Proteção de Dados e o CDC. (2019, IJECE). Nos dispostos texto é assegurado, indenização abrangendo danos materiais e morais, especialmente nesses casos de violação de privacidade, exposição indevida ou uso não autorizado das informações do consumidor. Em conclusão, a reparação íntegra do dano, prevista nos textos citados nos parágrafos anteriores, não admitem seletividade, havendo lesão ao

**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS  
FUTUROS POSSÍVEIS**

patrimônio e à dignidade do consumidor, o fornecedor deve responder plenamente.

Contudo, é de se questionar as normas que busquem afastar a responsabilidade do fornecedor, como termos de uso, cláusulas em contratos ou até projetos de lei. Um exemplo é, quando as empresas incluem termos de isenção de responsabilidade por fraudes externas, ou indicam que "cabe ao cliente conferir os dados do boleto".

Por motivo de transferir o risco da atividade para o consumidor, tais cláusulas devem ser consideradas inconstitucionais por violar os direitos do consumidor, o princípio da dignidade da pessoa humana, da boa-fé objetiva e da função social do contrato. Ainda, o Judiciário deve avaliar com mais cuidado cada caso e fazer uso da integração entre normas com o fim de não prejudicar os consumidores idosos, como também não validar essa transferência de responsabilidade sob pena de fragilizar a confiança de proteção ao consumidor e especialmente ao idoso. Em suma, reconhecer a validade de normas que retiram a responsabilidade do fornecedor por falhas em sua própria estrutura é legitimar o retrocesso social e a violação frontal aos direitos do consumidor idoso, especialmente protegido pela Constituição Federal de 88, e as pelas normas infraconstitucionais.

**Considerações finais**

Por outro lado, nos dias de hoje não é possível observar uma procura pela responsabilização dos fornecedores por esses tipos de golpes, recaindo apenas aos consumidores que ficam sem amparo legal. Exemplo desse tipo de situação é, uma recente decisão da vara única do Juizado Especial de Plácido de Castro/AC, que deliberou sobre, e decidiu que é improcedente o pedido de indenização por danos materiais e morais feitos por consumidores que, ao pagarem uma conta de energia elétrica, foram vítimas de um golpe, a decisão foi fundamentada na ausência de provas que vinculassem as empresas reclamadas ao prejuízo causado pelo golpes, a juíza destacou que os autores da ação não conferiram o destinatário do pagamento. (MIGALHAS, 2024). Ao contrário dessa decisão, conforme o artigo 14 do CDC, o fornecedor responde independentemente da existência de culpa pelos danos causados aos consumidores, logo a falsificação de faturas, especialmente quando ocorre por

meios que enganam facilmente o consumidor, demonstra uma clara vulnerabilidade no sistema de segurança do fornecedor. Ao apenas alertar sobre tais fraudes e deixar esses documentos falsos circularem livremente, o fornecedor expõe o consumidor a riscos indevidos, sendo o consumidor parte hipossuficiente na relação, é de se exigir uma proteção especial. Por tanto, o consumidor não pode ser responsabilizado por um boleto de energia falso que chega à sua residência, pois isso é claramente uma falha na prestação do serviço por parte da empresa fornecedora, cabe ao fornecedor garantir a autenticidade e segurança da cobrança.

Tal situação, enfraquece a credibilidade das instituições e abala o sentimento de proteção

que o ordenamento jurídico deveria proporcionar. É dever do fornecedor adotar medidas eficazes para prevenir fraudes. Caso contrário, ele deve ser responsabilizado pelos prejuízos causados. A preservação da confiança nas relações de consumo é essencial para a estabilidade social e para o respeito aos direitos dos consumidores.

A análise demonstrou que, embora o ordenamento jurídico brasileiro disponha de instrumentos normativos robustos como o CDC e o Estatuto do Idoso, sua aplicabilidade efetiva ainda é desigual. Especialmente, a responsabilização dos fornecedores por boletos adulterados recebidos pelos consumidores idosos tem oscilado entre decisões protetivas e julgadas que impõe ônus da prova ao consumidor, mesmo diante da sua hipervulnerabilidade.

Em contra posto, a expectativa de que a simples existência de normas garantiria proteção, é observável que é necessário um novo olhar jurídico que considere a dignidade da pessoa humana como eixo central das decisões, dando o devido valor ao princípio da especialidade normativa. A quebra da expectativa se dá no reconhecimento de que o CDC, quando aplicado sozinho, pode ser insuficiente para lidar com os desafios específicos enfrentados por idosos no consumo de serviços essenciais.

Concluindo que, como provocação final, é proposto que o Judiciário e as agências reguladoras assumam uma postura proativa na construção de meios de responsabilização e prevenção de fraudes, sob pena de se perpetuar a negligência institucional diante de uma população cada vez mais exposta e desamparada.



## VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS FUTUROS POSSÍVEIS

**Palavras-chave:** Direito do Consumidor. Estatuto do Idoso. Responsabilidade Civil.

### Referências

AGÊNCIA BRASIL. Metade dos brasileiros sofreu fraude em 2024, diz Serasa Experian. Brasília, DF: EBC, 27 mar. 2025. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2025-03/metade-dos-brasileiros-sofreu-fraude-em-2024-diz-serasa-experian>. Acesso em: 15 maio 2025.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, DF: Ministério da Justiça, 2013. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/Anexos/cdc-portugues-2013.pdf>. Acesso em: 15 maio 2025.

BRASIL. Estatuto da Pessoa Idosa: Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Brasília, DF: Ministério dos Direitos Humanos, 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/centrais-de-conteudo/pessoa-idosa/estatuto-da-pessoa-idosa.pdf/view>. Acesso em: 15 maio 2025.

BRASIL. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Brasília, DF: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2019. Disponível em: [https://www.google.com/search?q=https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/658231/Lei\\_geral\\_protecao\\_dados\\_pessoais\\_led.pdf](https://www.google.com/search?q=https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/658231/Lei_geral_protecao_dados_pessoais_led.pdf). Acesso em: 15 maio 2025.

CONJUR. STJ afirma que condição de idoso não presume dano moral em contratação fraudulenta de empréstimo. Consultor Jurídico, 19 abr. 2025. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2025-abr-19/stj-afirma-que-condicao-de-idoso-nao-presume-dano-moral-em-contratacao-fraudulenta-de-emprestimo/>. Acesso em: 15 maio 2025.

EM.COM.BR. Prática das empresas de enviar faturas só por e-mail é ilegal, diz Procon. Estado de Minas, 24 jan. 2014. Disponível em: [https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2014/01/24/internas\\_economia.491116/pratica-das-empresas-de-enviar-faturas-so-por-e-mail-e-ilegal-diz-procon.shtml](https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2014/01/24/internas_economia.491116/pratica-das-empresas-de-enviar-faturas-so-por-e-mail-e-ilegal-diz-procon.shtml). Acesso em: 15 maio 2025.



## VI CONGRESSO INTERNACIONAL DHJUS FUTUROS POSSÍVEIS

FARIA, Cláudio Nunes; PISKE, Oriana; SILVA, Cristiano Alves da. 25 anos do Código de

Proteção e Defesa do Consumidor. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios TJDF, 2016. 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.

Acesso em: 15 maio 2025.