



Autora:
Thais Lentz

LA EVOLUCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN BRASIL Y LOS DESAFÍOS MULTIFACÉTICOS DEL SECTOR BANCARIO

LA EVOLUCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN BRASIL Y LOS DESAFÍOS MULTIFACÉTICOS DEL SECTOR BANCARIO

The Evolution of consumer rights in Brazil and the multifaceted Challenger of the banking sector

Thais Lentz¹

SUMARIO:

- I. Introducción
- II. Evolución Histórica del Derecho del Consumidor en Brasil
- III. Desafíos Sectoriales Actuales en la Defensa del Consumidor – Bancos e Instituciones Financieras
- IV. Conclusión: Una mirada hacia el futuro de la protección al consumidor.

Resumen

El presente artículo se propone abordar la evolución histórica, jurídica y normativa del derecho del consumidor en Brasil. Además, busca reflexionar sobre el papel del Código de Protección y Defensa del Consumidor como precursor del equilibrio en las relaciones de consumo y la necesidad de fortalecer los mecanismos de protección de los vulnerables. El artículo trata los desafíos enfrentados en el sector bancario, especialmente con el aumento de estafas y fraudes electrónicos. Finalmente, analiza, bajo la óptica del constante surgimiento de nuevas tecnologías, la necesidad urgente de cambios que garanticen a los consumidores un futuro sólido y jurídicamente estable.

Palabras clave

Código de Defensa del Consumidor (CDC) / Constitución Federal / Consumidor / Vulnerable / Instituciones Financieras / Estafa / Fraude / Protección del Hiposuficiente

Abstract

This article aims to address the historical, legal, and regulatory evolution of consumer law in Brazil. It also seeks to reflect on the role of the Consumer Protection Code as a precursor of balance in consumer relations and the need to strengthen protection mechanisms for the vulnerable. The article discusses the challenges faced in the banking sector, especially with the rise of scams and electronic fraud. Finally, it analyzes—through the lens of the constant emergence of new technologies—the urgent need for changes that ensure consumers a solid and legally stable future.

¹ Abogada graduada por FADIVA – Facultad de Derecho de Varginha. Posgraduada en Derecho Civil y Procesal Civil por el Centro Universitario Salesiano de São Paulo. Socia de Nelson Wilians Advogados. Correo de contacto: thaislentz.silva@nwadv.com.br

Keywords

Consumer Defense Code (CDC) / Federal Constitution / Consumer / Vulnerable / Financial Institutions / Scam / Fraud / Protection of the Disadvantaged

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos remotos en Brasil, la balanza de la relación de consumo se inclinaba inexorablemente hacia el lado más fuerte: el del proveedor, poseedor de la información y del poder económico. Antiguamente, era un hecho indiscutible el reconocimiento jurídico de la desigualdad material entre las partes involucradas en la relación de consumo.

Este desequilibrio, técnicamente denominado asimetría informativa, consistía en la posición privilegiada del proveedor en cuanto al conocimiento técnico, económico y jurídico, en contraste con la posición de desconocimiento y fragilidad del consumidor.

Sin embargo, con la llegada del siglo XXI y la acelerada digitalización de los canales de consumo —impulsada por una sociedad cada vez más conectada y tecnológica—, las relaciones de consumo se trasladaron a un entorno virtual, donde los datos son la nueva moneda y los algoritmos, los nuevos vendedores.

En este escenario, los desafíos se multiplican a una velocidad alarmante. La publicidad se vuelve hiper segmentada, las prácticas comerciales se sofistican y la protección de los datos personales emerge como un derecho fundamental. Los fraudes y estafas digitales complican aún más la tarea de proteger al consumidor y aumentan cada día.

Este artículo analiza la realidad legislativa brasileña en materia de protección al consumidor, un sistema que, a pesar de los desafíos, se ha consolidado como referencia internacional.

Partiendo de un análisis histórico, exploraremos los principios fundamentales del Código de Defensa del Consumidor (CDC) y su aplicación práctica en el sector bancario.

II. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN BRASIL

2.1 Primeros pasos e intervención estatal (décadas de 1960–1970)

La rápida industrialización, el aumento de la urbanización y la expansión del crédito al consumidor generaron nuevas prácticas de mercado, muchas veces lesivas, en un contexto aún carente de normativas e instituciones adecuadas para proteger a los más vulnerables.

Desde los años 60, este proceso de urbanización e industrialización provocó una significativa expansión del mercado de consumo en Brasil, evidenciando prácticas abusivas y monopolios.

En 1976 se crearon los primeros Procons Estatales, destacándose el Procon-SP, fundado el 06/05/1976, inicialmente como Grupo Ejecutivo de Protección al Consumidor y posteriormente convertido en Sistema Estatal de Defensa del Consumidor. Estas entidades fueron diseñadas para orientar al consumidor, fiscalizar a los proveedores y mediar conflictos, representando los primeros instrumentos concretos de protección al consumidor en el país.

El surgimiento de los Procons significó la institucionalización inicial de la política pública de defensa del consumidor, visibilizando el tema, creando canales de denuncia, promoviendo acciones educativas y preparando el terreno para la futura regulación normativa.

2.2 Consolidación institucional con la Ley N° 7.347/85 y creación del Consejo Nacional de Defensa del Consumidor

El movimiento por la redemocratización amplió las demandas de ciudadanía, incluyendo la necesidad de herramientas procesales más eficaces para la defensa de intereses colectivos.

Así, en 1985, la Ley de Acción Civil Pública (Ley n° 7.347) y la creación del Consejo Nacional de Defensa del Consumidor marcaron el reconocimiento de intereses difusos y colectivos, otorgando cuerpo institucional a la tutela del consumidor.

Esta ley permitió a ciertos entes legitimados, actuar judicialmente en defensa de estos intereses, incluyendo los del consumidor. A su vez, el Consejo Nacional pasó a coordinar las políticas públicas en esta materia.

Desde entonces, se hizo posible demandar judicialmente al Estado en defensa de derechos colectivos, incluyendo los de los consumidores.

Este fue un gran avance: la consagración de la tutela colectiva como un mecanismo jurídico efectivo proporcionó medios adecuados para afrontar daños masivos, habilitó la actuación del Ministerio Público y asociaciones civiles, y sentó las bases para una actuación integrada del sistema de protección al consumidor.

2.3 Reconocimiento constitucional (1988)

La Constitución de 1988 elevó la defensa del consumidor al rango de derecho fundamental (art. 5°, XXXII) e incorporó este derecho como principio del orden económico (art. 170, V). Además, vinculó el tema con el núcleo de la dignidad de la persona humana, legitimando así la intervención estatal.

La creación del CDC fue prevista en el artículo 48 del ADCT (Disposiciones Transitorias), estableciendo un plazo de 120 días tras la promulgación.

Este reconocimiento obligó al legislador a reglamentar la materia, otorgó legitimidad a la intervención estatal en el mercado y limitó el poder económico en las relaciones privadas. También permitió la interpretación amplia y protectora del régimen jurídico de consumo.

2.4 Surgimiento del Código de Defensa del Consumidor (1990)

El Código de Defensa del Consumidor (CDC) fue instituido por la Ley N° 8.078 el 11 de septiembre de 1990 y entró en vigor en marzo de 1991. Considerado un hito, fue concebido en consonancia con la Constitución Federal y se inspiró en legislaciones europeas y de la ONU.

El código incorporó principios como:

- Buena fe objetiva,
- Equilibrio contractual.
- Deber de información.
- Responsabilidad objetiva del proveedor.

Considerado uno de los códigos más innovadores y modernos del mundo, el CDC conforma un microsistema jurídico con normas de carácter material, procesal y administrativo destinadas a proteger al consumidor en sus múltiples dimensiones de vulnerabilidad, tales como:

- Vulnerabilidad del consumidor (art. 4°, I).

- Buena fe objetiva (art. 4º, III).
- Información adecuada (art. 6º, III).
- Responsabilidad objetiva (arts. 12 y 14).
- Acceso facilitado a la justicia (art. 6º, VIII).

El CDC estructura el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y establece una nueva forma de interpretación contractual más protectora, centrada en la igualdad material entre las partes.

2.5 Instrumentos de equilibrio contractual

Es indiscutible que el CDC introdujo importantes mecanismos para contrarrestar la vulnerabilidad del consumidor, como:

- La responsabilidad objetiva (arts. 12 y 14).
- El deber de información clara y adecuada (art. 6º, III).
- La inversión de la carga de la prueba

El objetivo del código es equilibrar la relación entre proveedor y consumidor, garantizando seguridad jurídica y protección al más débil.

III. DESAFÍOS ACTUALES EN LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR – BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

A pesar de la solidez del Código de Defensa del Consumidor (CDC), su aplicación práctica revela desafíos innovadores en diversos sectores vitales de la economía brasileña.

La vulnerabilidad del consumidor adquiere características específicas en cada uno de ellos, lo que exige un esfuerzo conjunto de toda la cadena: por un lado, del proveedor, con inversión en tecnologías avanzadas —como sistemas de análisis de comportamiento e inteligencia artificial—, además de capacitación continua del personal; por otro lado, una vigilancia constante de los órganos de defensa y protección del consumidor, para asegurar la aplicación de la ley.

Tratando específicamente sobre bancos e instituciones financieras, es evidente que las nuevas tecnologías y la digitalización del sector han traído nuevas vulnerabilidades.

Los fraudes y estafas digitales, especialmente mediante PIX, se han vuelto epidémicos. Estafas de ingeniería social, como la de la "falsa central de atención", llevan a los consumidores a entregar contraseñas y datos, y el debate sobre la responsabilidad objetiva de los bancos en la prevención y reparación de estos daños es uno de los temas más tratados en los tribunales brasileños.

3.1 Estafas y fraudes: la batalla por la responsabilidad civil

El sector financiero es uno de los más afectados por la actual crisis de ciberseguridad del consumidor.

Para entender la compleja batalla jurídica que enfrentan las instituciones financieras en los tribunales respecto a la responsabilidad civil, es necesario distinguir entre fraude y estafa (también llamada engaño).

En el fraude, el acto ilícito ocurre sin participación alguna de la víctima, aunque esta sea viciada. El delincuente actúa directamente contra el sistema del proveedor. Un ejemplo clásico es la clonación de tarjeta de crédito: el estafador obtiene los datos mediante una falla de

seguridad (filtración de datos, "skimming" en cajeros automáticos, conocidos en Brasil como "chupa-cabra") y realiza compras sin que el consumidor lo sepa. La víctima es totalmente pasiva.

En la estafa, el delincuente utiliza ingeniería social para engañar a la propia víctima, induciéndola a realizar la acción que le causará el perjuicio. El consumidor es parte activa del acto, participando por ingenuidad o codicia. No hay falla en el sistema del banco. Los ejemplos abundan:

a) La falsa central de atención, en la que el estafador se hace pasar por empleado del banco y convence a la víctima de dar sus contraseñas o hacer una "transferencia de prueba";

b) El boleto falso, donde el consumidor recibe un documento adulterado y paga la deuda al delincuente;

c) El WhatsApp clonado, donde el estafador suplanta a un familiar o amigo y solicita una transferencia urgente vía PIX;

d) La estafa del motoboy, en la que el consumidor entrega su tarjeta y clave a un supuesto empleado del banco.

3.2 Reflexiones sobre la responsabilidad civil: la tesis de la "culpa exclusiva de la víctima"

La distinción entre caso fortuito interno y externo es el eje central de la defensa de los bancos. En los casos de fraude (fortuito interno), la responsabilidad de las instituciones financieras es pacífica.

El Resumen 479 del Superior Tribunal de Justicia (STJ) establece que: "Las instituciones financieras responden objetivamente por los daños generados por caso fortuito interno relativo a fraudes y delitos practicados por terceros en operaciones bancarias."

Para el STJ, el fraude, incluso cometido por terceros, es considerado un riesgo inherente a la actividad empresarial (fortuito interno), y el banco, como proveedor, debe asumir los daños.

El gran debate jurídico reside en los casos de estafa.

En estos, la tesis central de los bancos es la de la "culpa exclusiva de la víctima" (art. 14, § 3º, II, del CDC), que rompe el nexo causal y exime a la institución financiera de responsabilidad.

El argumento es: "el banco ofreció un sistema seguro, pero el consumidor, por descuido o incluso por codicia (como en la estafa del billete premiado), entregó sus datos o realizó la transacción por voluntad propia".

Un caso emblemático fue la victoria de una de las mayores instituciones financieras del país en relación a la estafa del motoboy, en el REsp n.º 2.155.065/MG, con la ministra Nancy Andrichi como ponente, y el ministro Ricardo Villas Bôas Cueva como redactor del fallo².

² Sentencia del 11/03/2025, publicada el 25/03/2025.

RECURSO ESPECIAL – DERECHO DEL CONSUMIDOR – ESTAFA DEL MOTOBOY – RESPONSABILIDAD CIVIL DE INSTITUCIÓN FINANCIERA – CULPA EXCLUSIVA DEL CONSUMIDOR – CONFIGURACIÓN

1. La controversia del caso se resume en determinar si:
 - (i) hubo negativa en la prestación jurisdiccional;
 - (ii) la institución financiera es responsable por los daños derivados de un fraude cometido por terceros, cuando la operación fue realizada con la tarjeta original y la clave personal del titular de la cuenta, práctica comúnmente conocida como estafa del motoboy;
 - (iii) la conducta de la parte recurrente configura un caso de culpa exclusiva del consumidor;
 - (iv) es posible mitigar la responsabilidad de la consumidora dada su condición de vulnerabilidad por tratamiento médico.
2. No se puede hablar de negativa de prestación jurisdiccional si el tribunal de origen fundamenta adecuadamente su decisión, aunque sea de forma sucinta, resolviendo la controversia con la aplicación del derecho que considera pertinente para el caso, aunque no en el sentido pretendido por la parte.
3. El daño resultante de la práctica fraudulenta conocida como estafa del motoboy surge de la concurrencia de las siguientes causas:
 - (i) la entrega de la tarjeta magnética original y de la clave personal al estafador por parte del consumidor, así como
 - (ii) la omisión del deber de seguridad por parte de la institución financiera en alguna de las etapas de la prestación del servicio.
4. La responsabilidad de la institución financiera tiene origen en el defecto en alguna de las etapas del servicio, como por ejemplo:
 - (i) la custodia de los datos confidenciales del consumidor y
 - (ii) el perfeccionamiento de los mecanismos de autenticación en los canales de atención al cliente y de verificación de anomalías en operaciones que se desvíen del patrón habitual del consumidor.
5. En este caso, la recurrente, tras ser convencida de que hablaba con un representante del banco demandado, compartió sus datos bancarios confidenciales, lo que dio lugar a la compra cuestionada. La operación fraudulenta consistió en una única compra, en modalidad de pago en cuotas, realizada en una tienda física, utilizando la tarjeta de la recurrente y tras la inserción de su clave personal, dentro de los límites de crédito preaprobados. Este contexto excluye la existencia de una falla en el servicio por parte del banco y apunta a la culpa exclusiva de la consumidora.
6. La vulnerabilidad de la consumidora, quien al momento del hecho fraudulento se encontraba en tratamiento médico, no

autoriza, por sí sola, a mitigar su responsabilidad respecto al deber de cuidado sobre sus datos confidenciales y sobre la tarjeta de acceso a la cuenta.

7. Recurso especial no acogido. (REsp n.º 2.155.065/MG, ponente Ministra Nancy Andrighi, redactor del fallo Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Tercera Sala, juzgado el 11/03/2025, publicado el 25/03/2025).

De la lectura del voto ganador y del voto de desempate, se extraen los fundamentos más relevantes para eximir de responsabilidad a las instituciones financieras en los casos de estafas sufridas por los clientes (consumidores), a saber: acceso de los estafadores a los datos personales del cliente; inexistencia de falla en el servicio; vulnerabilidad del cliente; perfil de compras del cliente; y culpa exclusiva del cliente.

Veamos:

1. **INFORMACIÓN DE LOS ESTAFADORES SOBRE LOS DATOS PERSONALES DEL CLIENTE:** "...la posesión de datos sensibles de la clienta por parte de los estafadores no puede ser atribuida al demandado, especialmente porque el voto ganador emitido por el Tribunal de origen incluyó un fragmento de la sentencia que destaca la declaración personal de la autora, con el fin de demostrar que, hasta el momento en que ella autorizó a los estafadores a visualizar sus operaciones de forma remota, dándoles acceso mediante su computadora, ellos solo tenían datos de registro. Dichos datos no son exclusivos de la institución financiera y pueden encontrarse en diversas bases de datos virtuales, por lo que atribuir su filtración al demandado excede los límites del contrato celebrado entre las partes."

En este punto, se resalta el siguiente fragmento del fallo:

"El nombre completo, número de CPF, dirección y la institución financiera en la que la autora tiene cuenta corriente son informaciones de fácil acceso para los estafadores, teniendo en cuenta las numerosas bases de datos disponibles actualmente en internet, en las que es posible obtener información detallada sobre la vida de los ciudadanos. La institución financiera no tiene exclusividad sobre dichos datos.

Además, en su testimonio personal, la autora solo relató que los estafadores accedieron a información detallada de sus cuentas corrientes después de la instalación voluntaria, por parte de ella, de la aplicación AnyDesk. Es decir, fue después de instalar una aplicación que permite el acceso remoto a su computadora que los estafadores obtuvieron acceso a información sobre compras, transferencias TED y otros datos bancarios. Antes de eso, como concluyó la sentencia, 'no hubo ninguna invasión al sistema bancario, ni los estafadores poseían, a priori, datos confidenciales de la víctima. Solo utilizaron su astucia para inducirla a creer que estaba tratando con la institución financiera en la que mantenía su cuenta bancaria y su tarjeta de crédito, y así obtener su clave personal'." (e-STJ fl. 467 – se resalta).

Cabe señalar que, como destacó el voto conductor, no hay nada en los autos que permita creer que hubo violación de los sistemas del demandado antes del compartimiento de datos realizado por la autora, que pudiera justificar una falla en la custodia segura de sus datos sensibles.

2. **INEXISTENCIA DE FALLA EN EL SERVICIO:** Del mismo modo, en cuanto a la cuestión de una supuesta falla en el servicio derivada de la no detección de anomalías en la operación realizada, considero que, dados los hechos presentados por la Corte local, la institución financiera no podría haber previsto el fraude en la operación.

La sentencia apelada destacó que la operación fraudulenta consistió en una única compra, realizada en cuotas, en una tienda física, utilizando la tarjeta de la recurrente, tras la inserción de su clave personal, y dentro de los límites de crédito preaprobados.

En efecto, ninguno de estos elementos es capaz de indicar la existencia de una práctica fraudulenta, de manera que el demandado pudiera advertir la necesidad de bloquear la operación o que quedara demostrada una falla en la prestación del servicio."

3. **VULNERABILIDAD DEL CLIENTE:** "La recurrente se encontraba, al momento de la conducta fraudulenta, bajo tratamiento de quimioterapia contra una neoplasia maligna. Esta situación, evidentemente, puede generar un grave impacto en el desempeño de las actividades cotidianas. Sin embargo, ello no significa que su capacidad para los actos de la vida civil deba ser desestimada al punto de mitigar su responsabilidad por haber compartido datos bancarios confidenciales, especialmente en el caso de autos, en el cual, a mi juicio, no se verifica la existencia de una falla en la prestación del servicio por parte del demandado."
4. **PERFIL DE COMPRAS DEL CLIENTE:** "La compra cuestionada, que según la autora-recurrente no se ajusta a su perfil de uso, fue realizada presentando la tarjeta física e ingresando el respectivo código secreto, a través de un pago en cuotas y dentro del límite de crédito disponible otorgado por la institución financiera. Concluyo que, ante este procedimiento astuto adoptado por los delincuentes, quienes emplearon una sofisticada estafa de ingeniería social, se logró disfrazar el carácter excepcional de la operación, reduciendo las evidencias que pudieran indicar su irregularidad.

Además, es un hecho que diariamente se realizan millones de operaciones similares. No es raro que los consumidores cambien sus hábitos y se hagan regalos —o lo hagan a terceros— con bienes o servicios que tienen un valor más alto de lo habitual. Este elemento, por sí solo, no configura un supuesto en el que el banco tenga el deber de identificar la existencia de fraude, especialmente cuando la compra se realiza por única vez, por

un monto inferior al límite de crédito disponible, usando la tarjeta física y la clave personal del titular."

5. **CULPA EXCLUSIVA DEL CLIENTE:** "Considero que la institución financiera no dejó de adoptar ninguna medida que legítimamente se esperara de ella y que pudiera haber evitado la práctica del fraude por parte de terceros, con participación directa y fundamental de la víctima, en este caso, la recurrente. El caso en análisis evidencia una hipótesis de culpa exclusiva, lo que conlleva la aplicación de lo dispuesto en el art. 14, § 3º, incisos I y II, del Código de Defensa del Consumidor (CDC). (...) En efecto, la sentencia y el fallo señalaron que no existen pruebas de una filtración de datos por parte del banco, y que la propia titular de la cuenta fue quien proporcionó su información personal a terceros, quienes cometieron el ilícito del que fue víctima."

IV. CONCLUSIÓN: UNA MIRADA HACIA EL FUTURO DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La trayectoria del Derecho del Consumidor en Brasil es una historia de grandes logros.

Este campo jurídico ha sido crucial para afirmar la ciudadanía, equilibrar relaciones desiguales y ofrecer caminos para la reparación de abusos históricos.

Desde su consagración constitucional hasta la creación del CDC, Brasil ha construido una base normativa sólida. Pero esta base enfrenta nuevos y complejos desafíos, muchos derivados de las transformaciones tecnológicas y sociales.

Hoy, la vulnerabilidad del consumidor es múltiple: jurídica, económica, informacional, algorítmica, territorial e interseccional. Grupos como mujeres negras, personas mayores, jóvenes periféricos, inmigrantes y la comunidad LGBTQIA+ enfrentan formas particulares de exclusión en el consumo.

Uno de los desafíos más urgentes es reconocer y enfrentar estas múltiples formas de vulnerabilidad, garantizando acceso a la información, al crédito, a internet y a mecanismos de reparación.

Como abogada con más de 20 años de experiencia en Derecho del Consumidor y Bancario, considero que no basta con tener leyes: es necesario asegurar su efectividad, con:

- Regulaciones modernas y aplicables.
- Instituciones fuertes y representativas.
- Una sociedad civil informada, ética y empoderada.

El sistema bancario, además, debe enfrentar retos como:

- Actualización del lenguaje contractual.
- Gestión de riesgos cibernéticos.
- Inclusión digital de consumidores vulnerables.
- Reducción de la judicialización.

Lograr esta transformación requiere el trabajo conjunto del Poder Público, los operadores del Derecho y las entidades de defensa del consumidor.

Concluir este artículo no es solo registrar avances, sino reafirmar que queda un largo camino por recorrer, que incluye:

- Fortalecer el sistema nacional de defensa del consumidor.
- Incorporar derechos digitales al CDC.
- Replantear el consumo en entornos virtuales.
- Construir una cultura jurídica atenta a las desigualdades estructurales.

Defender al consumidor hoy es defender el derecho a la ciudadanía en todas sus dimensiones. Es con esta perspectiva que debemos mirar el presente y construir el futuro.

BIBLIOGRAFÍA

- Constitución de la República Federativa de Brasil de 1988. Disponible en: <https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/22488/constituicao-da-republica-federativa-do-brasil-1988>
- Código de Defensa del Consumidor. Ley n.º 8.078, de 11 de septiembre de 1990. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm
- MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos en el Código de Defensa del Consumidor: el nuevo régimen de las relaciones contractuales*. Revista dos Tribunais, 2022.
- NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Curso de Derecho del Consumidor*. Saraiva, 2021.
- MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos en el Código de Defensa del Consumidor*. São Paulo: RT, 2017.
- FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de Derecho del Consumidor*. São Paulo: Atlas, 2021.
- TARTUCE, Flávio. *Manual de Derecho del Consumidor*. São Paulo: Método, 2022.
- GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código de Defensa del Consumidor comentado por los autores del anteproyecto*. Río de Janeiro: Forense Universitária, 2019.
- MELO, Nehemias Domingos de. *Sobre la defensa del consumidor en juicio por daños causados en accidentes de consumo*. São Paulo: Atlas, 2010.
- SANTIN, Douglas. *Protección del consumidor digital e hipervulnerabilidad*. Revista de Derecho y Tecnología, 2023.

A EVOLUÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR NO BRASIL E OS DESAFIOS MULTIFACETADOS DO SETOR BANCÁRIO

(VERSIÓN ORIGINAL EN PORTUGUÉS)

The Evolution of consumer rights in Brazil and the multifaceted Challenger of the banking sector

Thais Lentz¹

SUMÁRIO:

I.Introdução

II.Evolução Histórica do Direito do Consumidor no Brasil

III.Desafios Setoriais Atuais na Defesa do Consumidor – Bancos e Instituições Financeiras

IV.Conclusão

Resumo

O presente artigo se propõe a discorrer acerca da evolução histórica, jurídica e normativa do direito do consumidor no Brasil. Ainda, visa refletir sobre o papel do Código de Proteção e Defesa do Consumidor como precursor do equilíbrio nas relações de consumo e a necessidade de fortalecimento de mecanismos de proteção dos vulneráveis. O artigo discorre sobre os desafios enfrentados no setor bancário, especialmente com o aumento de golpes e fraudes eletrônicas. Por fim, analisa sob ótica do constante surgimento de novas tecnologias, a necessidade urgente de mudanças que garantam aos consumidores um futuro sólido e juridicamente estável.

Palavras-Chave

CDC/ Constituição Federal/ Consumidor/ Vulnerável/ Instituições Financeiras / Golpe/ Fraude/ Proteção do Hipossuficiente

Abstract

This article aims to address the historical, legal, and regulatory evolution of consumer law in Brazil. It also seeks to reflect on the role of the Consumer Protection Code as a precursor of balance in consumer relations and the need to strengthen protection mechanisms for the vulnerable. The article discusses the challenges faced in the banking sector, especially with the rise of scams and electronic fraud. Finally, it analyzes—through the lens of the constant emergence of new technologies—the urgent need for changes that ensure consumers a solid and legally stable future.

¹ Abogada graduada por FADIVA – Facultad de Derecho de Varginha. Posgraduada en Derecho Civil y Procesal Civil por el Centro Universitario Salesiano de São Paulo. Socia de Nelson Wilians Advogados. Correo electrónico: thaislentz.silva@nwadv.com.br

Keywords

Consumer Defense Code (CDC) / Federal Constitution / Consumer / Vulnerable / Financial Institutions / Scam / Fraud / Protection of the Disadvantaged

I. INTRODUÇÃO

Em tempos remotos, no Brasil, a balança da relação de consumo inexoravelmente pendia para o lado mais forte, qual seja, o do fornecedor, detentor das informações e do poder econômico. Outrora, era fato inequívoco o reconhecimento jurídico da desigualdade material entre as partes envolvidas na relação de consumo.

Esse desequilíbrio, tecnicamente denominado de assimetria informacional, consistia na posição privilegiada do fornecedor em relação ao conhecimento técnico, econômico e jurídico, contrastando com a posição de desconhecimento e fragilidade do consumidor

Contudo, a chegada do século 21 e a digitalização apressada dos canais de consumo, catalisada por uma sociedade cada vez mais conectada e tecnológica, transportou as relações consumeristas para um ambiente virtual, onde dados são a nova moeda, e, os algoritmos, os novos vendedores.

Nesse cenário, os desafios se multiplicam em uma velocidade assustadora. A publicidade se torna hiper segmentada, as práticas comerciais se sofisticam e a proteção de dados pessoais emerge como um direito fundamental. Os golpes e fraudes virtuais tornam a tarefa de proteger o consumidor ainda mais complexa e se avolumam a cada dia.

Este artigo se debruça sobre a realidade legislativa brasileira em matéria de proteção ao consumidor, um sistema que, apesar dos desafios, se consolidou como referência internacional.

Partindo de uma análise histórica, exploraremos os princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e sua aplicação prática no setor bancário.

II. EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

2.1 Primeiros passos e intervenção estatal (décadas de 1960–1970)

A industrialização acelerada, o aumento da urbanização e a ampliação do crédito ao consumidor geraram novas práticas de mercado, muitas vezes lesivas, em um cenário ainda carente de instrumentos normativos e institucionais adequados à proteção do hipossuficiente.

A partir da década de 1960, o processo de urbanização e industrialização trouxe ao Brasil uma expansão significativa do mercado de consumo, expondo práticas abusivas e monopólios.

Em 1976, foram criados os primeiros Procons Estaduais, notadamente o Procon-SP, fundado em 06/05/1976 inicialmente como Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, e, após, vindo a tornar-se Sistema Estadual de Defesa do Consumidor. Esses órgãos foram projetados para orientar o consumidor, fiscalizar fornecedores e mediar conflitos, representando os primeiros instrumentos concretos de proteção ao consumidor no país.

O surgimento dos Procons representou a institucionalização inicial da política pública de defesa do consumidor, conferindo visibilidade ao tema, e assim, criando canais de denúncia, promovendo ações educativas e preparando o campo para a normatização futura.

2.2 Consolidação institucional com a Lei n.º 7.347/85 e criação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor

O movimento pela redemocratização ampliou as demandas por cidadania, incluindo a exigência de instrumentos processuais mais eficazes para a defesa de interesses de grupos vulneráveis.

Assim, em 1985, a Lei da Ação Civil Pública (Lei n.º 7.347) e a criação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor marcaram o reconhecimento de interesses difusos e coletivos, dando corpo institucional à tutela do consumidor.

A Lei da Ação Civil Pública permitiu a atuação processual de entes legitimados para a defesa de interesses difusos e coletivos, incluindo os do consumidor. Já o Conselho Nacional teve o papel de coordenar políticas públicas na área.

E desde então, passou a ser possível acionar o Estado judicialmente em defesa de direitos coletivos, incluindo os direitos dos consumidores.

Considerado um grande avanço, a consagração da tutela coletiva como mecanismo jurídico efetivo garantiu meios adequados para enfrentar lesões de massa, possibilitou a atuação do Ministério Público e de associações civis, e firmou as bases para a atuação integrada do sistema de proteção ao consumidor.

2.3 Reconhecimento constitucional (1988)

A Constituição de 1988 elevou a defesa do consumidor à condição de direito fundamental (art. 5º, XXXII) e insere-o como princípio da ordem econômica (art. 170, V). Ainda, contribuiu para que o tema fosse inserido no núcleo da dignidade da pessoa humana, embasando a intervenção estatal. A criação do CDC foi prevista no ADCT em seu artigo 48, com prazo de 120 dias após a promulgação.

A defesa do consumidor foi reconhecida como direito fundamental ("o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor") e como princípio da ordem econômica ("a ordem econômica, fundada na livre iniciativa, deve assegurar defesa do consumidor"), devendo ser promovida pelo Estado de forma ativa e integrada à lógica de justiça social.

A constitucionalização da defesa do consumidor obrigou o legislador infraconstitucional a regulamentar a matéria, conferiu legitimidade à intervenção estatal no mercado e impôs limites ao poder econômico nas relações privadas. Ainda, legitimou ações estatais ou privadas de proteção e orientação a interpretação difusa do regime jurídico de consumo.

2.4 O surgimento do Código de Defesa do Consumidor (1990)

O Código de Defesa e Proteção do Consumidor (CDC) foi instituído pela Lei n.º 8.078 em 11 de setembro de 1990 e entrou em vigor em março de 1991. Considerado um marco, foi concebido em consonância com a Constituição Federal Brasileira, tendo como inspiração legislações europeias e da Organização das Nações Unidas.

O código incorporou princípios como boa-fé objetiva, equilíbrio contratual, dever de informação e responsabilidade objetiva do fornecedor.

Considerado um dos códigos mais inovadores e modernos, o CDC formou um microsistema jurídico que reúne normas de natureza material, processual e administrativa destinadas a proteger o consumidor em suas múltiplas dimensões de fragilidade, a saber:

- Vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I)
- Boa-fé objetiva (art. 4º, III)
- Informação adequada (art. 6º, III)
- Responsabilidade objetiva pelas falhas (arts. 12, 14)
- Acesso à justiça facilitado (art. 6º, VIII)

O CDC regulamenta os princípios constitucionais e estrutura o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, sendo certo que inaugurou nova forma de interpretação contratual, mais protetiva, especialmente voltada à igualdade material entre consumidor e fornecedor.

2.5 Instrumentos de equilíbrio contratual

É fato inconteste que o CDC introduziu importantes dispositivos para contrabalançar a condição de vulnerabilidade do consumidor, quais sejam, a responsabilização objetiva (arts. 12 e 14); o dever de informação clara e adequada (art. 6º, III), e, a inversão do ônus da prova.

O código objetiva equilibrar a relação entre fornecedor e consumidor, primando pela segurança jurídica nas relações de consumo e proteção aos mais vulneráveis.

III. DESAFIOS SETORIALIS ATUAIS NA DEFESA DO CONSUMIDOR – BANCOS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Apesar da robustez do CDC, sua aplicação prática revela inovadores desafios em diversos setores vitais da economia brasileira.

A vulnerabilidade do consumidor assume contornos específicos em cada um deles, exigindo de um esforço conjunto de toda a cadeia: de um lado, pelo fornecedor o investimento em tecnologias avançadas, como sistemas de análise comportamental e inteligência artificial, além de treinamento contínuo dos funcionários. De outro lado, uma vigilância constante dos órgãos de defesa e proteção do consumidor, para que as leis sejam aplicadas.

Tratando especificamente sobre Bancos e Instituições Financeiras é certo que as novas tecnologias e a digitalização deste setor trouxe novas vulnerabilidades.

Os golpes e fraudes digitais, especialmente via PIX, tornaram-se epidêmicos. Golpes de engenharia social, como o da "falsa central de atendimento", levam consumidores a entregar senhas e dados, e a discussão sobre a responsabilidade objetiva dos bancos na prevenção e reparação desses danos é um dos temas mais julgados nos tribunais pátrios.

3.1 Golpes e Fraudes: A Batalha pela Responsabilidade Civil

O setor financeiro é um dos setores que mais sofre com a crise de cyber segurança do consumidor da atualidade.

E para se entender a complexa batalha jurídica travada pelas Instituições Financeiras nos Tribunais sobre responsabilidade civil, mister se faz distinção conceitual entre fraude e golpe (ou estelionato).

Na fraude o ato ilícito ocorre sem qualquer participação, ainda que viciada, da vítima. O criminoso atua diretamente contra o sistema do fornecedor. O exemplo clássico é a clonagem de cartão de crédito. O fraudador obtém os dados do cartão por meio de uma falha de segurança (vazamento de dados, skimming em um caixa eletrônico popularmente conhecidos no Brasil como "chupa-cabra") e realiza compras sem que o consumidor sequer saiba. A vítima é um sujeito passivo na ação.

Já no golpe o criminoso utiliza a engenharia social para enganar a própria vítima, induzindo-a a realizar a ação que lhe causará o prejuízo. O consumidor é um sujeito ativo e participa, por ganância ou inocência do golpe. Não há falha no sistema de segurança do Banco. Exemplos são abundantes: a) o golpe da falsa central de atendimento, onde o golpista se passa por funcionário do banco e convence a vítima a fornecer senhas ou realizar uma transferência "teste"; b) o golpe do boleto falso, onde o consumidor recebe um boleto adulterado e paga a dívida para o criminoso; c) o golpe do WhatsApp clonado, onde o golpista se passa por um familiar ou amigo e pede uma transferência urgente feita pela vítima via PIX, d) golpe do motoboy, onde o consumidor entrega seu cartão e senha para um motoboy que se diz funcionário do Banco.

3.2 Reflexos na Responsabilidade Civil: A Tese da "Culpa Exclusiva da Vítima"

A distinção entre fortuito interno e externo é o cerne da defesa dos bancos. Para os casos de fraude – fortuito interno, a responsabilidade das instituições financeiras é pacífica.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Para o STJ, a fraude, mesmo que praticada por um terceiro, é considerada um risco inerente à atividade empresarial (fortuito interno), e o banco como fornecedor deve arcar com os prejuízos.

O grande embate jurídico reside nos casos de golpe.

Nesses, a tese central dos bancos é a da "culpa exclusiva da vítima" (art. 14, § 3º, II, do CDC), que romperia o nexo de causalidade e isentaria a instituição financeira de responsabilidade.

O argumento é: "o banco ofereceu um sistema seguro, mas o consumidor, por ingenuidade ou descuido e até mesmo em alguns casos por ganância (exemplo: golpe do bilhete premiado), entregou seus dados ou realizou a transação por vontade própria".

Representativa foi a vitória de uma das maiores instituições financeiras do país em relação ao tema "Golpe do Motoboy" no REsp n. 2.155.065/MG, relatora Ministra Nancy Andrichi, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 25/3/2025.

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se: (i) houve negativa de prestação jurisdicional; (ii) a instituição financeira é responsável por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, quando a operação foi realizada com o cartão original e senha pessoal do correntista, prática comumente conhecida como golpe do motoboy; (iii) a conduta da recorrente retrata hipótese de culpa exclusiva do consumidor; (iv) é possível a mitigação da

responsabilidade da consumidora diante do seu estado de vulnerabilidade decorrente de tratamento médico.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.

4. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.

5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos, situação que deu ensejo à compra questionada. A operação fraudulenta consistiu em uma única compra, de modo parcelado, realizada em loja física, com a utilização do cartão da recorrente, após a inserção de sua senha pessoal, dentro dos limites pré-aprovados. Tal contexto afasta a deficiência na prestação do serviço por parte do banco e aponta para a culpa exclusiva da consumidora.

6. A vulnerabilidade da consumidora, que à época do ato fraudulento se encontrava em tratamento médico, não autoriza, isoladamente, a mitigação de sua responsabilidade quanto ao dever de cuidado de seus dados sigilosos e com o cartão de acesso à conta.

7. Recurso especial não provido.

(REsp n. 2.155.065/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 25/3/2025.)

Da leitura do voto vencedor e do voto desempate, se extrai os fundamentos mais relevantes para afastar a responsabilização das instituições financeiras em golpes sofridos pelos clientes (consumidores), quais sejam, acesso dos estelionatários aos dados pessoais do cliente; inexistência de falha de serviço; vulnerabilidade do cliente; perfil de compras do cliente; culpa exclusiva do cliente, vejamos:

1) INFORMAÇÃO PELOS ESTELIONATÁRIOS DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE:

“... a posse de dados sensíveis da cliente pelos fraudadores não pode ser atribuída ao demandado, sobretudo porque o voto vencedor proferido pelo Tribunal de origem consignou trecho da sentença que destaca o depoimento pessoal da autora, a fim de demonstrar que até o momento em que a autora autorizou que os golpistas visualisassem suas operações remotamente, fornecendo-lhes acesso por meio do seu computador, estes detinham apenas dados cadastrais. Tais dados não são exclusivos da instituição financeira e podem ser encontrados em diversos bancos de dados virtuais, razão pela qual a atribuição de seu vazamento ao demandado extrapola os limites da contratação havida entre as partes.”

No ponto, destaca-se o trecho do acórdão:

"O nome completo, número do CPF, endereço e a instituição financeira da qual a autora é correntista são informações de fácil acesso pelos golpistas, tendo em vista os inúmeros bancos de dados hoje existentes na internet em que é possível obter informações detalhadas da vida do cidadão. A instituição financeira não tem exclusividade em relação a essas informações.

Ademais, em depoimento pessoal, a autora só relatou que os golpistas trouxeram informações sobre detalhes de suas contas correntes após a instalação voluntária por ela do aplicativo 'Any Desk'. Ou seja, após instalação de aplicativo que permite acesso remoto ao computador da autora é que os golpistas tiveram acesso a informações sobre compras, TED realizadas e demais informações bancárias. Antes, tal como concluiu a sentença, 'não houve nenhuma invasão do sistema bancário, tampouco os fraudadores detinham, a priori, dados sigilosos da vítima. Apenas utilizaram de astúcia para induzi-la a efetivamente crer tratar com a instituição financeira em que mantém sua conta bancária e seu cartão de crédito e, assim, para obter sua senha de pessoal'." (e-STJ fl. 467 -grifou-se).

Impende registrar que, como destacado no voto condutor, não há nada nos autos que faça crer ter havido violação dos sistemas do demandado anteriormente ao compartilhamento de dados realizado pela autora de modo a fundamentar a falha na guarda segura de seus dados sensíveis."

2) INEXISTÊNCIA DE FALHA NO SERVIÇO: "Do mesmo modo, quanto à questão da falha no serviço decorrente da não verificação de anomalias na operação realizada, entendo que dado os contornos fáticos trazidos pela Corte local, a instituição financeira não poderia ter previsto a fraude da operação.

O acórdão recorrido destacou que a operação fraudulenta consistiu em uma única compra, de modo parcelado, realizada em loja física, com a utilização do cartão da recorrente, após a inserção de sua senha pessoal, dentro dos limites pré-aprovados. De fato, nenhum desses elementos é capaz de denotar eventual prática de fraude, de modo que o demandado conseguisse auferir a necessidade de bloqueio das operações e que restasse demonstrada a fraude na prestação do serviço."

3) VULNERABILIDADE DO CLIENTE:

"A recorrente encontrava-se, à época da conduta fraudulenta, em tratamento quimioterápico contra neoplasia maligna. Tal situação, a toda evidência, é capaz de gerar grave abalo no exercício das atividades cotidianas. Isso não significa, no entanto, que sua capacidade para os atos da vida civil possa ser desconsiderada de modo a mitigar sua responsabilidade pelo compartilhamento de dados bancários sigilosos, especialmente no caso dos autos, no qual, a meu ver, não se verifica a ocorrência de falha na prestação do serviço por parte do demandado."

4) PERFIL DE COMPRAS DO CLIENTE:

"A compra contestada, que segundo a autora-recorrente não se ajusta ao seu perfil de utilização, foi realizada com a apresentação do cartão físico e a inserção do respectivo código secreto, servindo-se de parcelamento e dentro do limite da linha de crédito disponibilizada pela instituição financeira. Concluo que, diante desse procedimento astuto adotado pelos criminosos, que usaram de elaborado golpe de engenharia social, foi disfarçada a excepcionalidade da operação, reduzindo as evidências sobre sua irregularidade.

A par disso, é certo que diariamente são realizadas milhões de operações da espécie. Não raro, consumidores alteram seus hábitos e presenteiam, a si ou a terceiros, com bens de consumo ou serviços que têm valores mais elevados do que o habitual. Esse elemento, por si, não traduz hipótese em que o banco tem o dever de identificar a prática de fraude, notadamente quando a compra é realizada uma única vez, em valor abaixo do limite de crédito disponível, com o uso da via física do cartão e da senha pessoal de seu titular.”

5) CULPA EXCLUSIVA DO CLIENTE:

“Penso que a instituição financeira não deixou de adotar qualquer medida que fosse dela legitimamente esperada e que pudesse evitar a prática da fraude por terceiros, com participação direta e fundamental da vítima, a aqui recorrente. O caso sob exame evidencia hipótese de culpa exclusiva, a atrair a aplicação do comando inserto no art. 14, § 3º, I e II, do CDC. (...) Com efeito, a sentença e o acórdão afirmaram que não há provas do vazamento de dados da correntista, e que suas informações pessoais foram por ela própria fornecidas a terceiros, que praticaram o ilícito do qual foi vítima”

Da leitura do voto vencedor e do voto desempate, se extrai os fundamentos mais relevantes para afastar a responsabilização das instituições financeiras em golpes sofridos pelos clientes (consumidores), quais sejam, acesso dos estelionatários aos dados pessoais do cliente; inexistência de falha de serviço; perfil de compras do cliente; culpa exclusiva do cliente.

IV. CONCLUSÃO: UM OLHAR PARA O FUTURO DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

A jornada da proteção ao consumidor no Brasil é uma história de conquistas notáveis.

O Direito do Consumidor no Brasil consolidou-se como um instrumento essencial para a afirmação da cidadania, promovendo o equilíbrio entre partes estruturalmente desiguais e oferecendo um caminho jurídico para a reparação de abusos, exclusões e desinformações que marcaram historicamente a relação entre consumidores e fornecedores.

Desde sua previsão constitucional no artigo 5º, inciso XXXII, até a promulgação do Código de Defesa do Consumidor em 1990, o país caminhou para a construção de uma base normativa robusta, que buscou romper com a lógica de supremacia do fornecedor e instaurar uma nova lógica de justiça contratual e funcionalidade social das relações de mercado, primando pela igualdade das partes na relação.

Contudo, essa base, embora sólida, enfrenta desafios novos e complexos, mutáveis a cada dia, muitos deles derivados das próprias transformações tecnológicas e sociais da contemporaneidade.

A vulnerabilidade do consumidor, hoje, não é apenas jurídica ou econômica, mas também informacional, algorítmica, territorial e interseccional. Mulheres negras, pessoas idosas, jovens de periferia, imigrantes e pessoas LGBTQIA+ vivenciam o consumo como um campo de disputa e exclusão, em que a cidadania plena muitas vezes se vê comprometida.

Esse é um dos pontos cruciais em que o Direito do Consumidor precisa avançar: reconhecer e responder às múltiplas formas de vulnerabilidade que permeiam o acesso à informação, ao crédito, à internet e aos mecanismos de reparação.

Como advogada atuante há mais de 20 anos nas áreas de Direito do Consumidor e Direito Bancário percebo que não basta garantir dispositivos normativos. É preciso assegurar sua efetividade por meio de várias frentes: uma regulação normativa moderna e tecnicamente

adequada, que atenda aos interesses do país e seja efetivamente aplicável, e, principalmente, que desestime a reincidência do infrator. Um sistema institucional forte e ágil, com a criação de órgãos de defesa com cada vez mais representatividade e força. Uma sociedade civil informada, preparada, e, antes de tudo ética, capaz de exercer seus direitos e pressionar por justiça quando ela lhe for negada, sempre com integridade e decoro.

E ao sistema bancário se impõe inúmeros desafios adicionais, dentre os quais destaco a atualização da linguagem dos contratos, a gestão de riscos cibernéticos, a necessidade de adaptação dos clientes mais vulneráveis à transformação digital e a redução da judicialização das questões consumeristas.

E para que essa transformação se torne possível se faz imprescindível o trabalho conjunto dos operadores do direito, do poder público e das entidades de defesa do consumidor.

Encerrar este artigo não é apenas registrar os avanços obtidos, mas afirmar que há um caminho urgente e deveras longo a ser percorrido. Um caminho que inclui o fortalecimento do sistema nacional de defesa do consumidor, a incorporação de novos direitos digitais ao CDC, a revisão da lógica de consumo em ambientes virtuais e a construção de uma cultura jurídica mais atenta às desigualdades estruturais.

Defender o consumidor, hoje, é defender o direito à cidadania em todas as suas dimensões. E é com essa lente que precisamos olhar o presente e preparar o futuro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/22488/constituicao-da-republica-federativa-do-brasil-1988>
- Código de Defesa do Consumidor. Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm
- MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. Revista dos Tribunais, 2022.
- NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. Saraiva, 2021.
- MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: RT, 2017.
- FILOMENO, José Geraldo Brito. Manual de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2021.
- TARTUCE, Flávio. Manual de Direito do Consumidor. São Paulo: Método, 2022.
- GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2019.
- MELO, Nehemias Domingos de. Da defesa do consumidor em juízo por danos causados em acidentes de consumo. São Paulo: Atlas, 2010.
- SANTIN, Douglas. Proteção do consumidor digital e hiper vulnerabilidade. Revista de Direito e Tecnologia, 2023.