ReGeo
ISSN: 2177-3246

A EXCLUSÃO DIGITAL DA PESSOA IDOSA NA ERA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: HIPERVULNERABILIDADE, DISCRIMINAÇÃO ALGORÍTMICA ETÁRIA E PROPOSIÇÕES PARA UM DEVER JURÍDICO DE INCLUSÃO

THE DIGITAL EXCLUSION OF OLDER PERSONS IN THE AGE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE: HYPERVULNERABILITY, AGE-BASED ALGORITHMIC DISCRIMINATION AND PROPOSITIONS FOR A LEGAL DUTY OF INCLUSION

LA EXCLUSIÓN DIGITAL DE LA PERSONA MAYOR EN LA ERA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL: HIPERVULNERABILIDAD, DISCRIMINACIÓN ALGORÍTMICA POR EDAD Y PROPUESTAS PARA UN DEBER JURÍDICO DE INCLUSIÓN

https://doi.org/10.56238/revgeov17n7-172

Data de submissão: 28/06/2026 **Data de publicação:** 28/07/2026

Renata Dantas de Oliveira Mercadante
Doutora em Direito Constitucional
Instituição: Direito da Universidade de Fortaleza (PPGD/UNIFOR)
E-mail: renata@jereissatioliveira.com.br
Lattes: http://lattes.cnpq.br/1497682211499041
Orcid: https://orcid.org/0000-0002-7018-7857

RESUMO

O presente artigo examina a exclusão digital da pessoa idosa no contexto da automação decisória e da difusão de sistemas de inteligência artificial, com o objetivo de demonstrar que a supressão de canais analógicos de acesso a serviços essenciais, desacompanhada de alternativas acessíveis, configura discriminação indireta por idade e viola o regime protetivo da hipervulnerabilidade reconhecido pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. A partir de metodologia dedutiva, com revisão bibliográfica interdisciplinar e análise documental de dados empíricos da pesquisa TIC Domicílios, do arcabouço normativo nacional e da jurisprudência, sustenta-se que a ordem jurídica brasileira já contém os elementos dogmáticos suficientes para a imputação de responsabilidade civil objetiva aos fornecedores que desenham serviços digitais indiferentes à realidade da população idosa, sendo o déficit primariamente de efetividade, e não de normatividade. Ao final, apresentam-se proposições concretas de lege lata e de lege ferenda, destacando-se a exigibilidade de avaliação de impacto algorítmico com recorte etário, a manutenção obrigatória de canais assistidos de atendimento e a construção de um protocolo nacional de acessibilidade digital para pessoas idosas.

Palavras-chave: Exclusão Digital. Pessoa Idosa. Inteligência Artificial. Hipervulnerabilidade. Discriminação Algorítmica.

ABSTRACT

This article examines the digital exclusion of older persons in the context of automated decision-making and the diffusion of artificial intelligence systems, aiming to demonstrate that the suppression of analog channels of access to essential services, unaccompanied by accessible alternatives, constitutes indirect age discrimination and violates the protective regime of hypervulnerability recognized by the case law of the Brazilian Superior Court of Justice. Using a deductive methodology, with interdisciplinary bibliographic review and documentary analysis of empirical data from the ICT Households survey, the national regulatory framework and case law, it is argued that the Brazilian legal system already contains sufficient dogmatic elements for the imputation of strict civil liability to

suppliers who design digital services indifferent to the reality of the elderly population, the deficit being primarily one of effectiveness rather than of normativity. Finally, concrete propositions de lege lata and de lege ferenda are presented, highlighting the enforceability of algorithmic impact assessments with an age-based approach, the mandatory maintenance of assisted service channels and the construction of a national protocol of digital accessibility for older persons.

Keywords: Digital Exclusion. Older Persons. Artificial Intelligence. Hypervulnerability. Algorithmic Discrimination.

RESUMEN

Este artículo examina la exclusión digital de la persona mayor en el contexto de la automatización de decisiones y la difusión de sistemas de inteligencia artificial, con el objetivo de demostrar que la supresión de canales analógicos de acceso a servicios esenciales, sin alternativas accesibles, configura discriminación indirecta por edad y viola el régimen protector de la hipervulnerabilidad reconocido por la jurisprudencia del Superior Tribunal de Justicia brasileño. A partir de una metodología deductiva, con revisión bibliográfica interdisciplinaria y análisis documental de datos empíricos, del marco normativo nacional y de la jurisprudencia, se sostiene que el ordenamiento jurídico brasileño ya contiene los elementos dogmáticos suficientes para la imputación de responsabilidad civil objetiva a los proveedores que diseñan servicios digitales indiferentes a la realidad de la población mayor, siendo el déficit primariamente de efectividad y no de normatividad. Finalmente, se presentan propuestas concretas de lege lata y de lege ferenda, destacándose la exigibilidad de la evaluación de impacto algorítmico con enfoque etario, el mantenimiento obligatorio de canales asistidos de atención y la construcción de un protocolo nacional de accesibilidad digital para personas mayores.

Palabras clave: Exclusión Digital. Persona Mayor. Inteligencia Artificial. Hipervulnerabilidad. Discriminación Algorítmica.

1 INTRODUÇÃO

O envelhecimento populacional e a digitalização acelerada das relações sociais constituem, possivelmente, as duas transformações estruturais mais significativas das sociedades contemporâneas. O encontro entre esses dois fenômenos, todavia, não tem se dado de forma harmônica. À medida que serviços essenciais migram para plataformas digitais e passam a ser mediados por sistemas automatizados de decisão, consolida-se um contingente populacional progressivamente apartado do exercício pleno de direitos: a pessoa idosa desconectada ou insuficientemente conectada.

Os dados empíricos disponíveis são eloquentes. Segundo a pesquisa TIC Domicílios 2024, conduzida pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, a população com sessenta anos ou mais é a menos conectada do país, com 59% de usuários de internet, contra 95% na faixa de dezesseis a vinte e quatro anos[1]. Dos 29 milhões de brasileiros que permanecem à margem da rede, quase metade é composta por pessoas idosas[2]. O problema, contudo, não se esgota no acesso: estudo do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR sobre conectividade significativa revela que 61% dos brasileiros com sessenta anos ou mais apresentam os escores mais baixos de qualidade e efetividade de conexão, proporção quase duas vezes superior à média nacional[3].

Este artigo parte de uma premissa que se buscará demonstrar ao longo do texto: a exclusão digital da pessoa idosa deixou de ser um problema meramente sociológico ou de política pública para se converter em uma questão jurídica em sentido estrito, apta a gerar deveres exigíveis e responsabilidade civil. Quando o fornecedor de serviços essenciais elimina canais presenciais e analógicos sem oferecer alternativa acessível, ou quando implanta sistemas de inteligência artificial cujo desenho ignora as características da população idosa, produz-se discriminação indireta por idade, com repercussões que o ordenamento jurídico brasileiro não apenas autoriza, mas determina que sejam sancionadas.

A investigação orienta-se por três questões. Primeira: em que medida a exclusão digital etária pode ser qualificada juridicamente como discriminação, e não como mera consequência inevitável do progresso tecnológico? Segunda: o arcabouço normativo brasileiro vigente é suficiente para tutelar a pessoa idosa diante da automação decisória? Terceira: quais proposições concretas podem ser formuladas para converter a proteção normativa em efetividade?

---

[1] COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024. São Paulo: CGI.br, 2024.

[2] A pesquisa TIC Domicílios 2024 registra que 48,2% das pessoas não usuárias de internet no Brasil têm 60 anos ou mais, embora essa faixa etária represente parcela significativamente menor da população total (CGI.br, 2024).

[3] NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. Conectividade significativa: propostas para medição e o retrato da população brasileira. São Paulo: NIC.br; Cetic.br, 2024.

Adota-se o método dedutivo, com abordagem qualitativa, mediante revisão bibliográfica interdisciplinar, que articula a literatura sociológica sobre desigualdades digitais com a dogmática civil-constitucional, e análise documental de fontes primárias, compreendendo dados estatísticos oficiais, legislação, atos regulatórios e jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. O texto estrutura-se em quatro seções, além desta introdução e das considerações finais: a primeira delimita os contornos empíricos e conceituais da exclusão digital etária; a segunda desenvolve sua qualificação jurídica à luz das categorias da hipervulnerabilidade e da discriminação indireta; a terceira examina o arcabouço normativo brasileiro e o regime de responsabilidade civil aplicável; a quarta apresenta as proposições.

2 A EXCLUSÃO DIGITAL ETÁRIA: DELIMITAÇÃO EMPÍRICA E CONCEITUAL

A literatura especializada há muito superou a compreensão binária da exclusão digital como simples ausência de acesso físico à rede. Jan van Dijk, em formulação que se tornou referência obrigatória, decompõe o fenômeno em níveis sucessivos de apropriação tecnológica: o acesso motivacional, o acesso material, o acesso a competências e o acesso de uso[4]. A exclusão, nessa perspectiva, é fenômeno complexo e dinâmico, que se aprofunda mesmo quando os indicadores brutos de conectividade melhoram[5]. Mark Warschauer, na mesma direção, sustenta que o problema central não é a máquina, mas a capacidade efetiva de utilizar a tecnologia para participar de práticas sociais significativas[6].

Aplicadas à população idosa, essas categorias revelam uma sobreposição de barreiras: déficits de letramento digital acumulados ao longo de trajetórias de vida anteriores à popularização da informática, limitações sensoriais e motoras próprias do envelhecimento, interfaces desenhadas para o usuário jovem e conectado, e um componente frequentemente negligenciado, de natureza simbólica: o idadismo, ou discriminação por idade, que opera tanto na autopercepção da pessoa idosa quanto no desenho dos artefatos tecnológicos. Pesquisas empíricas demonstram que a percepção do idadismo amplia a própria divisão digital, funcionando como profecia autorrealizável[7], e que o preconceito etário contamina o próprio processo de concepção e desenvolvimento das tecnologias digitais, das quais a pessoa idosa é sistematicamente excluída como destinatária relevante[8].

[4] VAN DIJK, Jan. The deepening divide: inequality in the information society. Thousand Oaks: Sage, 2005.
[5] VAN DIJK, Jan; HACKER, Kenneth. The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. The Information Society, v. 19, n. 4, p. 315-326, 2003.
[6] WARSCHAUER, Mark. Technology and social inclusion: rethinking the digital divide. Cambridge: MIT Press, 2004.
[7] CHOI, Eun Young; KIM, YongJin; CHIPALO, Edson; LEE, Hee Yun. Does perceived ageism widen the digital divide? And does it vary by gender? The Gerontologist, v. 60, n. 7, p. 1213-1223, 2020.
[8] MANNHEIM, Ittay. Ageism in the use and design of digital technology: a theoretical model. Innovation in Aging, v. 7, supl. 1, 2023.

O advento dos sistemas de inteligência artificial agrava qualitativamente esse quadro. Algoritmos de aprendizado de máquina são treinados sobre bases de dados que refletem o comportamento do usuário mediano; otimizam fluxos, interfaces e critérios decisórios para o perfil estatisticamente dominante. A pessoa idosa, sub-representada nos dados e nos testes de usabilidade, simplesmente desaparece do desenho do serviço. Não se trata, na maioria dos casos, de exclusão intencional, mas de omissão estrutural: a indiferença do modelo àquilo que não está adequadamente representado em seus dados de treinamento. Juridicamente, contudo, como se verá, a ausência de intenção discriminatória é irrelevante para a configuração da discriminação indireta e para a imputação de responsabilidade.

3 A QUALIFICAÇÃO JURÍDICA: HIPERVULNERABILIDADE E DISCRIMINAÇÃO INDIRETA POR IDADE

A dogmática consumerista brasileira, sob a influência decisiva de Claudia Lima Marques, consolidou a categoria da hipervulnerabilidade para designar situações em que a vulnerabilidade geral do consumidor, presumida pelo artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, é agravada por circunstâncias pessoais como a idade, a deficiência ou a condição de saúde[9]. A pessoa idosa em ambiente digital reúne, de forma paradigmática, os elementos dessa vulnerabilidade potencializada: à assimetria informacional típica das relações de consumo somam-se o déficit de letramento tecnológico e a dependência crescente de canais que não domina.

O Superior Tribunal de Justiça acolheu expressamente essa construção. No julgamento do Recurso Especial nº 1.995.458/SP, a Terceira Turma assentou que a responsabilidade da instituição financeira perante o consumidor idoso deve ser aferida à luz do Estatuto da Pessoa Idosa e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando sempre sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável[10]. A orientação foi reiterada em julgados subsequentes, consolidando-se em enunciado da ferramenta Jurisprudência em Teses[11]. A Convenção Interamericana, incorporada ao ordenamento brasileiro[12], reforça esse estatuto protetivo ao consagrar o direito da pessoa idosa à igualdade e à não discriminação por razões de idade, inclusive no acesso a bens e serviços.

[9] MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.
[10] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.995.458/SP. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 9 ago. 2022. DJe 18 ago. 2022.
[11] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 2.052.228/DF. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. DJe 15 set. 2023.
[12] ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos. Washington, D.C.: OEA, 2015. Aprovada no Brasil pelo Decreto Legislativo nº 96, de 2021.

É nesse quadro que se insere a tese central deste artigo: a supressão de canais analógicos de acesso a serviços essenciais, sem alternativa acessível, e o desenho de sistemas automatizados indiferentes à realidade da população idosa configuram discriminação indireta por idade. A discriminação indireta, categoria consolidada no direito antidiscriminatório, dispensa a intenção de discriminar: verifica-se sempre que uma prática aparentemente neutra produz impacto desproporcional sobre grupo protegido, sem justificativa razoável e proporcional. A exigência universal de biometria facial, de aplicativos de última geração ou de autenticação multifatorial complexa é, em abstrato, neutra; em concreto, produz o efeito de alijar sistematicamente do serviço a parcela da população que os dados empíricos demonstram ser a menos apta a atendê-la.

Acrescente-se que a vítima dessa exclusão raramente se reconhece como titular de direito violado. A pessoa idosa que não consegue agendar consulta pelo aplicativo, movimentar seu benefício previdenciário ou celebrar contrato eletrônico tende a internalizar o obstáculo como limitação própria, e não como defeito do serviço. Essa invisibilidade da lesão, somada à baixa litigiosidade do grupo atingido, explica o paradoxo de um contencioso ainda incipiente diante de um fenômeno massivo, e reforça a necessidade de tutela coletiva e de atuação regulatória proativa.

4 O ARCABOUÇO NORMATIVO BRASILEIRO E O REGIME DE RESPONSABILIDADE CIVIL

4.1 O MICROSSISTEMA PROTETIVO VIGENTE

O direito brasileiro não padece, nessa matéria, de vazio normativo. O Estatuto da Pessoa Idosa assegura atendimento preferencial e prioritário, obriga o poder público e a sociedade a garantir a participação da pessoa idosa na vida comunitária e veda qualquer forma de negligência ou discriminação[13]. O Código de Defesa do Consumidor qualifica como defeituoso o serviço que não fornece a segurança que dele legitimamente se espera, impõe a responsabilidade objetiva do fornecedor e reputa abusivas as práticas que se prevaleçam da fraqueza do consumidor em razão de sua idade[14].

No plano regulatório setorial, a Resolução CMN nº 4.949/2021 veda expressamente às instituições financeiras impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais, além de exigir tratamento justo e equitativo que considere os perfis de

[13] BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 3 out. 2003. Denominação alterada pela Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022.
[14] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 12 set. 1990.

relacionamento e as vulnerabilidades dos clientes[15]. Trata-se de reconhecimento regulatório explícito de que a digitalização não pode operar como cláusula de barreira ao serviço essencial.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, por sua vez, assegura ao titular o direito de solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses[16], dispositivo cuja relevância para a pessoa idosa é evidente: é precisamente o grupo com menor capacidade de compreender, contestar e reverter decisões algorítmicas. Por fim, o Projeto de Lei nº 2.338/2023, aprovado pelo Senado Federal em dezembro de 2024 e em tramitação na Câmara dos Deputados, estrutura-se sobre a classificação de sistemas por níveis de risco, institui avaliação de impacto algorítmico para sistemas de alto risco, consagra direitos de transparência, explicação, contestação e revisão humana, e estabelece regime de responsabilidade civil agravado para os agentes que operam sistemas de alto risco[17].

4.2 O DEFICIT DE EFETIVIDADE E O DIÁLOGO DAS FONTES

A articulação dessas fontes normativas pela técnica do diálogo das fontes[18] conduz a uma conclusão dogmaticamente segura: o fornecedor que digitaliza integralmente o acesso a serviço essencial sem preservar alternativa acessível, ou que implanta sistema automatizado cujo desenho produz impacto desproporcional sobre a população idosa, responde objetivamente pelos danos daí decorrentes, sejam eles patrimoniais, sejam extrapatrimoniais. O fundamento não é a culpa no desenho do sistema, mas o defeito do serviço e o risco da atividade. A alegação de opacidade algorítmica, longe de excluir a responsabilidade, evidencia a ausência de governança exigível de quem explora atividade de risco.

O problema brasileiro, portanto, não é de normatividade, mas de efetividade. As normas existem, são densas e convergentes; falta-lhes fiscalização coordenada, parâmetros técnicos operacionais e cultura institucional de conformidade que trate a acessibilidade etária como requisito de desenho, e não como concessão posterior. É a esse déficit que se dirigem as proposições da seção seguinte.

---

[15] BANCO CENTRAL DO BRASIL. Conselho Monetário Nacional. Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021. Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas instituições financeiras. Brasília: BCB, 2021. Art. 5º.

[16] BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União: Brasília, DF, 15 ago. 2018. Art. 20.

[17] BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei nº 2.338, de 2023. Dispõe sobre o desenvolvimento, o fomento e o uso ético e responsável da inteligência artificial com base na centralidade da pessoa humana. Aprovado pelo Plenário do Senado Federal em 10 dez. 2024; em tramitação na Câmara dos Deputados.

[18] Sobre o conceito de diálogo das fontes, ver MARQUES, Claudia Lima (org.). Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

5 PROPOSIÇÕES

Com fundamento no exposto, formulam-se proposições em dois planos. No plano da aplicação do direito vigente, sustenta-se, em primeiro lugar, a exigibilidade imediata da manutenção de canais assistidos de atendimento, presenciais ou humanos, por fornecedores de serviços essenciais, como corolário do Estatuto da Pessoa Idosa, do Código de Defesa do Consumidor e, no setor financeiro, da Resolução CMN nº 4.949/2021, cuja violação enseja responsabilidade civil objetiva e tutela inibitória, individual e coletiva. Em segundo lugar, propõe-se o reconhecimento jurisprudencial expresso de que a exclusão digital compulsória da pessoa idosa configura discriminação indireta por idade, com a consequente inversão do ônus argumentativo: incumbe ao fornecedor demonstrar a necessidade, a adequação e a proporcionalidade da barreira tecnológica imposta, bem como a inexistência de alternativa menos gravosa. Em terceiro lugar, defende-se que o dano decorrente da privação de acesso a serviço essencial por barreira digital injustificada é, em regra, dano extrapatrimonial indenizável, por atingir diretamente a dignidade, a autonomia e a participação social da pessoa idosa.

No plano das reformas institucionais e regulatórias, propõe-se, primeiro, que a avaliação de impacto algorítmico prevista no Projeto de Lei nº 2.338/2023 incorpore obrigatoriamente recorte etário, com métricas de desempenho e de erro desagregadas por faixa de idade, testes de usabilidade com participação efetiva de pessoas idosas e publicidade dos resultados. Segundo, a edição de um protocolo nacional de acessibilidade digital para pessoas idosas, articulando a futura autoridade de governança de inteligência artificial, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, o Banco Central do Brasil e os órgãos do sistema nacional de defesa do consumidor, com parâmetros técnicos vinculantes de desenho inclusivo, simplificação de interfaces e suporte humano. Terceiro, a inclusão, nos programas públicos de inclusão digital, de componente específico de letramento tecnológico da população idosa, em consonância com a diretriz de conectividade significativa, uma vez que o acesso desacompanhado de competências reproduz, sob nova forma, a mesma exclusão que pretende remediar.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A investigação permitiu responder às três questões formuladas na introdução. A exclusão digital da pessoa idosa não é um efeito colateral socialmente tolerável da inovação, mas fenômeno juridicamente qualificável como discriminação indireta por idade, agravado pela difusão de sistemas de inteligência artificial desenhados à imagem do usuário mediano. O ordenamento brasileiro vigente, articulado pelo diálogo das fontes entre o Estatuto da Pessoa Idosa, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados, a regulação setorial e a jurisprudência do Superior

Tribunal de Justiça sobre hipervulnerabilidade, já contém os elementos suficientes para a imputação de responsabilidade civil objetiva aos fornecedores que promovem essa exclusão. O déficit é de efetividade, e as proposições apresentadas, da exigibilidade de canais assistidos à avaliação de impacto algorítmico com recorte etário e ao protocolo nacional de acessibilidade digital, indicam caminhos concretos para supri-lo.

A transformação digital é irreversível e, em si mesma, desejável. O que não é admissível, num ordenamento fundado na dignidade da pessoa humana e na solidariedade, é que a velocidade da inovação seja financiada pela invisibilidade de quem envelhece. Incluir a pessoa idosa no ambiente digital não é gesto de benevolência corporativa: é obrigação jurídica cuja inobservância tem, e deve ter, preço.

REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Conselho Monetário Nacional. Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021. Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Brasília: BCB, 2021. Disponível em: https://www.bcb.gov.br. Acesso em: 17 jul. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 17 jul. 2026.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 3 out. 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: 17 jul. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União: Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 17 jul. 2026.

BRASIL. Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022. Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 25 jul. 2022. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/l14423.htm. Acesso em: 17 jul. 2026.

BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei nº 2.338, de 2023. Dispõe sobre o desenvolvimento, o fomento e o uso ético e responsável da inteligência artificial com base na centralidade da pessoa humana. Brasília: Senado Federal, 2023. Disponível em: https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?disposition=inline&dm=9347622. Acesso em: 17 jul. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.995.458/SP. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 9 ago. 2022. DJe 18 ago. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 2.052.228/DF. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. DJe 15 set. 2023.

CHOI, Eun Young; KIM, YongJin; CHIPALO, Edson; LEE, Hee Yun. Does perceived ageism widen the digital divide? And does it vary by gender? The Gerontologist, v. 60, n. 7, p. 1213-1223, 2020. DOI: https://doi.org/10.1093/geront/gnaa066.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024. São Paulo: CGI.br, 2024. Disponível em: https://cetic.br/pesquisa/domicilios/. Acesso em: 17 jul. 2026.

MANNHEIM, Ittay. Ageism in the use and design of digital technology: a theoretical model. Innovation in Aging, v. 7, supl. 1, 2023. DOI: https://doi.org/10.1093/geroni/igad104.2691.

MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MARQUES, Claudia Lima (org.). Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. Conectividade significativa: propostas para medição e o retrato da população brasileira. São Paulo: NIC.br; Cetic.br, 2024. Disponível em: https://cetic.br. Acesso em: 17 jul. 2026.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos. Washington, D.C.: OEA, 2015.

VAN DIJK, Jan. The deepening divide: inequality in the information society. Thousand Oaks: Sage, 2005.

VAN DIJK, Jan; HACKER, Kenneth. The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. The Information Society, v. 19, n. 4, p. 315-326, 2003. DOI: https://doi.org/10.1080/01972240309487.

WARSCHAUER, Mark. Technology and social inclusion: rethinking the digital divide. Cambridge: MIT Press, 2004.