

Exclusão digital, vulnerabilidades e assimetrias.

Digital Exclusion, Vulnerabilities, and Asymmetries.

Rodrigo Murad Vitoriano

Centro Universitário Eurípides de Marília, Marília, SP, Brasil.

César Augusto Luiz Leonardo

Centro Universitário Eurípides de Marília, Marília, SP, Brasil.



Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição 3.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/).

Como ser citado (modelo ABNT)

VITORIANO, Rodrigo Murad; LEONARDO, César Augusto Luiz. Exclusão digital, vulnerabilidades e assimetrias. *Direito, Processo e Cidadania*. Recife, v. 4, n. 2, p. 1-21, mai./ago., 2025.

Editor responsável

Prof. Dr. José Mário Wanderley Gomes Neto

Resumo

A exclusão digital tem afetado diariamente aqueles que estão desprovidos ou têm baixos níveis de acesso às tecnologias da informação e da comunicação, ou aos seus benefícios, havendo intensa desigualdade no acesso à internet. Neste contexto, são vulneráveis aqueles que são mais suscetíveis aos impactos negativos da falta de acesso às tecnologias e à internet, sendo que as assimetrias descrevem as desigualdades estruturais e sistemáticas que perpetuam essa exclusão. A exclusão digital está presente na sociedade como um todo, afetando a população como reflexo das desigualdades socioeconômicas e regionais já encontradas na comunidade, sendo certo que o combate a essas desigualdades, que ofendem a dignidade da pessoa humana, é necessário e essencial. O presente artigo busca discorrer sobre as características e classificações da vulnerabilidade, explicitando as causas, tipos e consequências/efeitos da exclusão digital. Ainda, procura delinear soluções para esse impasse.

Palavras-Chave: Exclusão Digital. Vulnerabilidades. Assimetrias. Tecnologias. Internet.

Abstract

Digital exclusion has affected daily those who lack or have low levels of access to information and communication technologies, or their benefits, resulting in intense inequality in internet access. In this context, those most susceptible to the negative impacts of a lack of access to technologies and the internet are vulnerable, and these asymmetries describe the structural and systematic inequalities that perpetuate this exclusion. Digital exclusion is present in society, affecting the population as a reflection of the socioeconomic and regional inequalities already present in the community. Combating these inequalities, which violate human dignity, is necessary and essential. This article seeks to discuss the characteristics and classifications of vulnerability, explaining the causes, types, and consequences/effects of digital exclusion. It also seeks to outline solutions to this impasse.

Keywords: Vulnerabilities. Asymmetries. Technologies. Internet

INTRODUÇÃO AO TEMA E CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA: PANORAMA TEÓRICO DA VULNERABILIDADE

A asserção de que todos os seres humanos são vulneráveis acompanha a humanidade desde as origens da civilização, sendo certo que a vulnerabilidade não é uma fraqueza, mas sim uma característica inerente à condição humana, que nos conecta com nossos sentimentos e com os outros.

Nesta seara, mostra-se importante reconhecer e aceitar nossas vulnerabilidades para construir relacionamentos autênticos e ter uma vida mais significativa.

Segundo preceitua Júlio Camargo de Azevedo (2019, p. 89):

O mito de Aquiles, por exemplo, conta a história do herói grego que, mergulhado por Tétis nas águas do Rio Estige ("Rio dos Infernos"), tornou-se imortal, exceto pelo calcanhar, região por onde sua genitora o segurava. Após auxiliar os gregos na famosa Batalha de Tróia, Aquiles encontrou seu destino em meio a uma emboscada arquitetada por Páris, que atingiu seu calcanhar com uma flecha (orientada por Apolo), colocando fim à sua breve vida. Desde então, o "ponto fraco" por onde alguém pode ser atingido permanece conhecido como "calcanhar de Aquiles". Na obra "Ética a Nicômaco", Aristóteles igualmente aborda a questão da vulnerabilidade sob a ótica da mortalidade humana. Para o pensador ateniense, esta seria uma virtude responsável não apenas por estabelecer a consciência acerca da própria finitude, bem como por reconhecer a existência de nossa fragilidade mesmo após a morte. Daí a razão, segundo Aristóteles, de investirmos na busca de uma vida virtuosa. Da mesma forma, no Império Romano, Sêneca dedicou boa parte de seus discursos à brevidade da vida, relacionando o fato de sermos vulneráveis com a fatalidade do tempo.

Assim, todos esses textos antigos apontam para uma conclusão inevitável no sentido de que a vulnerabilidade é anterior às relações sociais, ou seja, ela existe antes mesmo de qualquer estrutura social ou interação com outras pessoas, estando ligada à própria existência humana.

Azevedo (2019) aduz com propriedade que já no século XX mostrou-se possível notar uma metamorfose operada sobre o conceito de vulnerabilidade. Anteriormente era vista como um fato natural, responsável por impulsionar a necessidade de proteção estatal à luz da legalidade, porém, com o fim da 2ª Guerra Mundial a vulnerabilidade passou a ser encarada como um instrumento funcional, condensando um poderoso indicador de fragilidades acerca de indivíduos e grupos sociais marginalizados. Então, passou-se da noção de uma vulnerabilidade natural para uma vulnerabilidade certa (social).

A vulnerabilidade social está relacionada a indivíduos ou grupos que estão expostos a riscos sociais, econômicos e ambientais que dificultam seu acesso a direitos básicos e oportunidades, como saúde, educação, moradia, segurança e trabalho digno.

Tais pessoas têm menor capacidade de reagir a crises ou superar desigualdades (incluindo a exclusão digital) por causa de fatores como baixa escolaridade, pobreza, desemprego, racismo, violência urbana ou doméstica, condições de moradia inadequadas e ausência de acesso a serviços públicos de qualidade. Assim, como num círculo vicioso, quanto

maior a vulnerabilidade social, maior a dificuldade de garantir uma vida com dignidade e menor a capacidade de participação plena na comunidade.

Neste contexto, para Marion Blondel (2015, pp. 15 e 16):

Com o aparecimento de uma sociedade de risco, a vulnerabilidade infiltra-se gradualmente na medicina, na economia, na ecologia e na política internacional, tornando-se capaz de designar, indiferentemente, o isolamento de uma pessoa idosa, a concorrência de uma empresa no mercado, o risco terrorista, o hackeamento de um sistema informático, a fragilidade de uma área geográfica ou as chances de sobrevivência de uma espécie animal.

Assim, a vulnerabilidade mostra-se em bastante evidência nos dias atuais, estando presente nos mais diversos ramos do saber, podendo ser abordada sob diferentes perspectivas na sociologia, psicologia, filosofia, saúde, ecologia, ciências ambientais, economia e, sobretudo, no direito, onde é utilizada para reconhecer grupos que demandam proteção especial, como crianças, idosos, pessoas com deficiência e populações marginalizadas.

A vulnerabilidade é um fenômeno complexo que atravessa saberes diversos e está relacionada a condições de exposição ao risco, à dependência e à necessidade de proteção ou suporte.

Nesta linha de pensamento, a relação entre vulnerabilidade e exclusão digital é intensa e complexa, uma vez que a exclusão digital não é apenas uma questão de acesso à tecnologia, mas também está diretamente ligada a desigualdades sociais, econômicas e educacionais que tornam certos grupos mais vulneráveis.

EXCLUSÃO DIGITAL, VULNERABILIDADES E ASSIMETRIAS: CONCEITOS GERAIS

O termo exclusão digital diz respeito àqueles que estão desprovidos ou têm baixos níveis de acesso às tecnologias da informação e da comunicação, ou aos seus benefícios, havendo desigualdade no acesso à internet, na utilização de dispositivos eletrônicos ou no desenvolvimento de competências para interagir com o mundo digital.

Tal fato pode acontecer de diferentes formas e níveis, que envolvem bem mais que o acesso a aparelhos eletrônicos. Esse fator está normalmente relacionado à pobreza e pode se dar nos níveis tecnológico, financeiro, cognitivo, instrumental e linguístico.

Em outros termos, a exclusão digital é a impossibilidade ou dificuldade de acessar e usar tecnologias digitais, contribuindo para aumentar desigualdades sociais.

Ressalte-se que, nesta seara, de acordo com Silveira (2002, p.45):

A exclusão digital não é apenas técnica, mas social. Está relacionada à exclusão do conhecimento e à restrição de direitos.

No mais, mostra-se importante diferenciar vulnerabilidades e assimetrias (desigualdades), sendo certo que a diferença entre "grupos vulneráveis" e "assimetrias" no contexto da exclusão digital está pautada no foco e na causa das desigualdades.

Vulneráveis são grupos que, devido a características pessoais, como idade, condição social e raça, são mais suscetíveis aos impactos negativos da falta de acesso às tecnologias e à internet, enquanto assimetrias descrevem as desigualdades estruturais e sistemáticas que perpetuam essa exclusão.

Assim, mostram-se vulneráveis os idosos, pessoas com baixa escolaridade, pessoas com qualquer espécie de deficiência e comunidades rurais.

Já as assimetrias estão relacionadas a:

- A) Infraestrutura deficiente: inerente à ausência de redes de internet em áreas rurais ou em bairros de baixa renda, o que limita o acesso a serviços essenciais;
- B) Custos elevados: os elevados preços dos aparelhos eletrônicos e planos de internet podem ser um entrave para muitas famílias;
- C) Desigualdade educacional: a ausência de tecnologias nas escolas e de docentes capacitados para utilizá-las prejudica a formação digitais das novas gerações;
- D) Discriminação: a ausência de acesso a oportunidades de emprego e de desenvolvimento para grupos vulneráveis perpetua a desigualdade social.

Em síntese, a vulnerabilidade pode ser entendida como uma espécie de assimetria (desigualdade), especialmente no contexto das relações sociais, econômicas e políticas.

Quanto ao conceito específico de vulnerabilidade digital, Azevedo (2021) assevera com maestria que a vulnerabilidade digital pode ser compreendida como o estado de predisposição a risco nos cyberspaços, que favorece a aparição de injustiças, assimetrias de

poder, diminuições da cidadania, além de violações à privacidade, à intimidade e à autodeterminação informativa.

Nesta linha de raciocínio, é um fenômeno ainda emergente na sociedade atual, que revela os riscos e desafios dessa nova realidade.

A vulnerabilidade digital não deve ser vista como uma propriedade (semi) estática de uma pessoa que existe independentemente da relação de uma pessoa com seu ambiente. Ao invés, é precisamente a relação dinâmica de uma pessoa com seu ambiente, que faz com que ela se mova dentro e fora de estados de vulnerabilidade, dependendo das circunstâncias (Micklitz, Helberger e Strycharz, 2021, p. 26).

Nesta seara, os problemas cotidianos do século XXI fazem da vulnerabilidade digital um tema complexo e mobilizante, sendo plausível definir a vulnerabilidade também juridicamente. Quanto a tal conceito jurídico, Azevedo (2019, p. 110) preceitua que se trata de uma

[...] situação de predisposição a um risco, ostentada por um sujeito ou grupo, a qual, em razão de determinantes históricas, sociais e culturais, favorece uma condição específica de violação de direitos humanos, reprodutora de situações de desrespeito, subjugação, assimetria de poder ou diminuição da cidadania, ofendendo a existência digna.

Ante o exposto, o debate sobre *exclusão digital, vulnerabilidades e assimetrias* é de extrema relevância no cenário contemporâneo, marcado por aceleradas transformações tecnológicas. Tais temas estão profundamente interligados, pois a exclusão digital não apenas reflete desigualdades sociais históricas, mas também aprofunda as *vulnerabilidades* de grupos já marginalizados, limitando seu acesso à informação, à educação, aos serviços públicos e às oportunidades econômicas.

Assim, compreender e enfrentar essas *assimetrias* mostra-se fundamental para promover uma sociedade mais justa e inclusiva, sendo certo que refletir sobre este tema, inclusive com a explanação das características e classificações das vulnerabilidades, é essencial para fomentar *justiça social, democracia digital e desenvolvimento sustentável*, tornando a inclusão digital um direito efetivo e universal em obediência ao primado da dignidade da pessoa humana.

VULNERABILIDADES: CARACTERÍSTICAS E CLASSIFICAÇÕES

Considerando que a exclusão digital intensifica as vulnerabilidades de populações já excluídas, restringindo seu acesso ao conhecimento, à educação, a serviços governamentais e a possibilidades de inserção econômica, mostra-se importante apontar as características e principais classificações das vulnerabilidades.

As vulnerabilidades (inclusive a digital) apresentam as seguintes características Azevedo (2021):

- A) Construtividade: A vulnerabilidade é resultado da história e da cultura que colocaram certos grupos em posição de desvantagem e exclusão, sendo um processo em contínua construção, originado de escolhas políticas, econômicas e sociais;
- B) Reversibilidade: A vulnerabilidade é reversível ou amenizável à luz de medidas redistributivas e transformativas, desde que, contudo, promova-se uma inversão da lógica da marginalização até então reproduzida;
- C) Transitividade: A vulnerabilidade é mutável no tempo, sendo dinamicamente moldada por relações sociais;
- D) Interseccionalidade: A vulnerabilidade pode ser maior para certos indivíduos específicos (exemplo: negros e pobres). É o que a jurisprudência internacional dos direitos humanos denomina de *overlapping discrimination* (discriminação múltipla).

Tais características mostram-se fundamentais para compreender como determinados indivíduos ou grupos estão mais expostos a riscos, exclusões e injustiças, permitindo identificar e combater desigualdades estruturais, históricas e sociais, construindo assim uma sociedade mais inclusiva e justa.

Quanto às classificações das vulnerabilidades, elas mostram-se divergentes entre os autores na doutrina, uma vez que a vulnerabilidade é um conceito multidisciplinar e dinâmico, analisado a partir de diferentes campos do saber.

Nesta conjuntura, não há unicidade, por exemplo, na bioética ou na sociologia, sendo que no Direito alguns autores classificam a vulnerabilidade como jurídica, social, econômica,

etária, física ou psíquica e outros preferem separar entre vulnerabilidade estrutural e vulnerabilidade situacional.

Paulo Moraes (2009), por exemplo, conceitua a vulnerabilidade como o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade ou condição daquele(s) sujeito(s) mais fraco(s) na relação de consumo e, a partir desta colocação, extrai uma série de classificações da vulnerabilidade:

- A) Vulnerabilidade técnica: caracterizada pelo desconhecimento do consumidor frente aos meios utilizados para produzir produtos e seus efeitos prejudiciais;
- B) Vulnerabilidade jurídica: inerente à dificuldade na defesa de direitos nas esferas administrativa e judicial;
- C) Vulnerabilidade política/legislativa: relacionada à predominância dos interesses da maioria no Parlamento em detrimento das minorias;
- D) Vulnerabilidade neuropsicológica: delineada pela situação de fragilidade neural que assola o consumidor em tempos de acesso difuso à informação;
- E) Vulnerabilidade econômica e social: causada pela disparidade de forças existente entre os consumidores e os agentes econômicos;
- F) Vulnerabilidade ambiental: ligada ao sofrimento decorrente dos efeitos da degradação ao meio ambiente;
- G) Vulnerabilidade tributária: baseada na restrição interpretativa acerca da consideração do consumidor enquanto contribuinte.

Já Bruno Miragem (2015) adota outro critério para classificar as vulnerabilidades, as classificando em:

- A) Circunstancial/Cultural/Histórica: Inerente a situações culturais ou históricas reprodutoras de fraquezas circunstanciais, as quais motivariam aspirações sociopolíticas e reivindicações de indivíduos e grupos no sentido de “deixarem tal posição”, como negros, mulheres, homossexuais e transexuais;
- B) Estrutural/Fática: Qualificada pela posição que indivíduos assumem nas relações jurídicas de que participam. Assim, a fraqueza seria estrutural, orientando a proteção do Estado em caráter permanente. Estão incluídos neste grupo os

analfabetos, pobres, locatários de imóveis residenciais, índios, estrangeiros, migrantes/asilados e demais vulneráveis e/ou discriminados por uma série de fatores.

Por sua vez, para Cardoso et al. (2020), quanto às espécies, as vulnerabilidades podem ser patrimoniais ou existenciais. Segundo os autores, a vulnerabilidade patrimonial diz respeito a fatores econômicos de autonomia de ganhos e acúmulo de bens materiais, às condições econômicas da pessoa e sua fortuna. Já a vulnerabilidade existencial está conectada às condições sociais, culturais e biológicas que refletem nas interações em todos os círculos vivenciais do ser humano.

Ainda, Azevedo (2019, pp. 120 e 121) menciona que as vulnerabilidades podem ser classificadas em socioeconômica e sociocultural:

A partir dessas críticas, defende-se uma abordagem diferenciada para o tema das vulnerabilidades, assim classificada: vulnerabilidade socioeconômica e vulnerabilidade sociocultural (ou histórico-identitária). No primeiro caso, está-se diante de vulnerabilidades vinculadas à desigual distribuição de bens e recursos sociais, demandando, nessa linha, medidas redistributivas para seu adequado tratamento e reversão, à luz do princípio da isonomia. O objetivo aqui seria a construção de uma sociedade mais igualitária. É o caso da vulnerabilidade econômica (ou hipossuficiência), ligada à ausência ou à prestação deficiente de políticas públicas envolvendo direitos sociais. Manteriam ainda relação com a vulnerabilidade socioeconômica a ausência de educação, saúde, alimentação, trabalho, moradia, transporte, lazer, segurança pública, previdência social, assim como a assistência aos desamparados. A título ilustrativo, seriam vulneráveis socioeconômicos os enfermos, os hipossuficientes, os trabalhadores e desempregados, os analfabetos, os sem-terra, os sem-moradia etc. Também o seriam os consumidores, considerando que a vulnerabilidade no âmbito consumerista está umbilicalmente imbricada à desequiparação econômica, de conhecimento técnico e de outras suscetibilidades ligadas às práticas mercantis e às relações de consumo (ex: contrato, publicidade etc.), não se vinculando especificamente a situações histórico-identitárias. Noutro giro, a vulnerabilidade sociocultural refere-se a reivindicações de ordem cultural, histórica ou identitária, cujas aspirações por reconhecimento reclamariam ações e medidas modificativas do status quo social, reclamando uma dimensão inclusiva. O objetivo aqui não seria a construção de uma sociedade de iguais, mas sim de uma sociedade que respeite a diferença. Neste âmbito, se situariam as pessoas com deficiência, as mulheres, os idosos, as crianças e adolescentes, os afrodescendentes, os quilombolas, os indígenas, a população LGBTI, os refugiados, imigrantes e deslocados internos e, em alguns casos, as pessoas em situação de rua.

Tal classificação sugerida segue uma abordagem utilitária, na medida em que auxilia na formulação de políticas públicas e na definição de soluções processuais apropriadas para os conflitos sociais que envolvem pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade.

Ao mesmo tempo, possui um viés pedagógico, pois a compreensão adequada das diferentes formas de vulnerabilidade estimula a reflexão sobre as diversas demandas contemporâneas por justiça, contribuindo para que o intérprete compreenda melhor as razões que justificam medidas de cunho distributivo e transformador.

Portanto, não há uma classificação única ou consensual sobre as vulnerabilidades. A doutrina diverge conforme o enfoque teórico, a finalidade da análise e o contexto de aplicação (como políticas públicas, proteção jurídica, pesquisa científica etc.). Essa multiplicidade, embora possa gerar confusão, também enriquece a compreensão do fenômeno.

Neste contexto, impende considerar que a vulnerabilidade digital é tanto uma categoria autônoma quanto um fator de agravamento de outras vulnerabilidades, evidenciando a urgência de políticas públicas que reconheçam essas interseções e promovam inclusão digital como parte da justiça social.

DIFERENÇAS TERMINOLÓGICAS IMPORTANTES: VULNERABILIDADE, MINORIA, HIPOSSUFICIÊNCIA, VITIMIZAÇÃO E HIPERVULNERABILIDADE

As diferenças terminológicas desempenham um papel crucial na construção e interpretação do conhecimento, especialmente em áreas complexas e interdisciplinares.

GRUPOS VULNERÁVEIS X MINORIAS

Neste contexto, as expressões grupos vulneráveis e minorias são frequentemente usadas de forma parecida, mas têm **significados distintos** e aplicabilidades diferentes, especialmente no campo jurídico, social e dos direitos humanos.

Uma minoria pode ser entendida como um grupo numericamente inferior ao resto da população de um Estado, em posição não dominante, cujos membros possuem características étnicas, religiosas ou linguísticas diferentes da do resto da população e demonstre, pelo menos de maneira implícita, um sentido de solidariedade, dirigido à preservação de sua cultura, de suas tradições, religião ou língua. Por sua vez, um grupo vulnerável possui basicamente os mesmos identificadores das minorias, com exceção do

vínculo subjetivo de solidariedade entre os membros que visam proteção do objeto de discriminação.

Siqueira e Castro (2017, p. 110) elenca três distinções entre grupos vulneráveis e minorias:

a) Quanto a sua ordem ou classificação: Grupos vulneráveis são vislumbrados como gênero que abarca todos os demais grupos que se encontram em situação social inferior, de modo que poderia, no caso de utilização de “minorias” como sinônimo de grupo vulnerável, ser denominado como minoria lato sensu. Ao passo que minorias, compostas por um grupo de pessoas interligadas por um traço comum distintivo, podem então ser denominadas como minorias stricto sensu; b) Quanto a sua natureza ou essência: Embora os grupos vulneráveis integrem um corpo social, encontram barreiras para sua completa inclusão na sociedade, o que faz com que necessitem de uma proteção qualificada. Ainda que os grupos vulneráveis estejam sujeitos à exclusão, de igual ou até em maior grau do que as minorias, “o que se extrai é que não há uma relação de dependência e interesse com o objeto de discriminação, [...] nos grupos vulneráveis não se cultua o seu fator de discriminação, o que se busca é o respeito e o exercício de suas garantias. Já quanto à natureza ou essência das minorias, esses grupos almejam preservar os traços que os tornam diferentes, traços esses que originam a discriminação, mas que carecem de resguardo em razão de serem conformadores da identidade comum desse grupo minoritário; c) Quanto ao objetivo: enquanto os grupos vulneráveis almejam o gozo de seus direitos, as minorias buscam, primeiramente, o reconhecimento de que também possuem direito e, posteriormente, mas concomitante, o exercício destes; o que move uma minoria é o impulso de transformação.

Assim, *minorias* são grupos sistematicamente desfavorecidos nas relações de poder, enquanto a *vulnerabilidade* diz respeito à situação de risco ou desproteção que pode ser transitória ou permanente, individual ou coletiva.

Neste sentido, mostra-se importante essa distinção para a formulação de políticas públicas eficazes e promoção da equidade.

VULNERABILIDADE X HIPOSSUFICIÊNCIA

Segundo Azevedo (2019, p. 128):

(...) difere-se a vulnerabilidade da hipossuficiência, estando a primeira vinculada à predisposição de um sujeito ou grupo a uma situação de risco ou fragilidade decorrente de violações específicas de direitos humanos, ao passo que a segunda se expressa como a incapacidade socioeconômica de suprir às próprias necessidades, sem auxílio de terceiros. Como se vê, a hipossuficiência prescinde do fator risco, bem como de relações intersubjetivas prejudiciais, o que afasta, determinadamente, qualquer equiparação pretendida.

Neste contexto, embora os termos *vulnerabilidade* e *hipossuficiência* sejam frequentemente utilizados de forma próxima, eles não são sinônimos.

A *vulnerabilidade* é um conceito mais amplo, que abrange diferentes dimensões de fragilidade e pode atingir indivíduos ou grupos em contextos variados, independentemente de sua renda ou posição jurídica. Já a *hipossuficiência* refere-se, de forma mais específica, à *incapacidade ou limitação de um sujeito em exercer plenamente seus direitos*, seja por razões econômicas, técnicas, informacionais ou processuais.

VULNERABILIDADE X VITIMIZAÇÃO

Para Azevedo (2019, pp. 128 e 129), a vulnerabilidade também se difere do processo de vitimização:

A vulnerabilidade está ligada à ideia de predisposição de um sujeito ou grupo a uma situação de risco ou posição de fragilidade, o que não necessariamente dialoga com uma noção de dano prévio. Por outro lado, a vitimização pressupõe sempre um prejuízo material, moral, estético ou existencial à pessoa, de modo que a caracterização do dano é imprescindível à sua ocorrência (...) uma vez experimentado o dano, o indivíduo ou grupo considerado vulnerável não deixa de sê-lo em função de haver se tornado vítima. A vulnerabilidade aqui é pré-existente e continente à vitimização, a qual não deve ser utilizada para descaracterizá-la.

Nesta linha de pensamento, a vítima é aquela que já foi atingida por um dano, seja ele material ou moral, ao passo que a pessoa vulnerável ainda não sofreu esse dano, mas está em situação de risco e pode vir a ser afetada.

HIPERVULNERABILIDADE

Já a hipervulnerabilidade é um conceito que se refere a uma condição *acentuada de vulnerabilidade*, em que o indivíduo ou grupo está *exposto a múltiplos fatores de fragilidade social, econômica, política ou cultural*, que se *sobrepõem e se agravam mutuamente*, **tratando-se de uma vulnerabilidade extrema**, que impede o pleno exercício de direitos e amplia significativamente os riscos de exclusão, violência ou discriminação.

Preceitua Azevedo (2019, p. 129) ao discorrer sobre a hipervulnerabilidade:

(...) também denominada *overlapping discrimination* ou vulnerabilidade múltipla ou agravada, termo que denota a concorrência de mais de um fator de vulnerabilidade (ex: pobreza, orientação sexual, raça, gênero, estado físico ou mental, idade etc.), experimentado nas mesmas circunstâncias de tempo e espaço, intensificando a fragilidade do sujeito ou grupo frente ao risco sobre ele considerado.

Neste âmbito, segundo Godinho et al. (2022), o Superior Tribunal de Justiça, na esteira de construções doutrinárias, já fez uso da expressão hipervulnerabilidade para a tutela de idosos, crianças e usuários de planos de saúde, sendo certo que, com a atualização do Código de Defesa do Consumidor pela Lei nº 14.181/2021, a expressão “vulnerabilidade agravada” ganhou consagração normativa.

Ante o exposto, fazendo-se um paralelo com a exclusão digital, impende considerar que pessoas em situação de hipervulnerabilidade tendem a ser as mais excluídas digitalmente, pois enfrentam barreiras econômicas, educacionais, geográficas e sociais que as afastam do mundo digital. No mais, a ausência de *políticas públicas inclusivas e acessíveis digitalmente* também contribui para perpetuar esse ciclo.

EXCLUSÃO DIGITAL: CAUSAS, TIPOS E CONSEQUÊNCIAS/EFEITOS

Quanto à exclusão digital, que atinge tanto minorias quanto grupos vulneráveis e hipervulneráveis, ressalte-se que a definição precisa das suas causas, tipos e consequências/efeitos é de grande importância para a formulação de políticas públicas eficazes, a promoção da inclusão social e o enfrentamento eficiente das desigualdades.

CAUSAS

As causas da exclusão digital podem ir desde o alto preço dos dispositivos digitais à falta de conhecimentos sobre seu uso ou ao déficit de infraestruturas para seu acesso.

Um dos fatores predominantes da infoexclusão é o de ordem econômica, mas, sem dúvida não podemos deixar de lado o social. Infelizmente não existem até o momento políticas públicas suficientemente fortes e estruturadas para propiciar o acesso às condições que levariam à infoinclusão de milhões de pessoas. Outro importante ponto, é a questão cultural. Visto que em muitos casos o sujeito pode ser rico ou pelo menos ter condições de acesso à Internet e às demais tecnologias como o telefone celular, máquinas fotográficas digitais etc., mas não consegue absorvê-las e incorporá-las em seu cotidiano. Sofre de tecnofobia (Motta, 2006, p. 9).

Nesta seara, as causas da exclusão digital são múltiplas e interligadas, envolvendo fatores sociais, econômicos, geográficos, educacionais e tecnológicos, como desigualdade socioeconômica, falta de infraestrutura tecnológica, baixa escolaridade, falta de letramento

digital, idade avançada, deficiência, fatores culturais ou linguísticos, gênero, desigualdade digital, desinteresse e resistência à tecnologia.

TIPOS

Quanto aos tipos a exclusão digital pode se referir à:

- A) Exclusão de acesso: relacionada às possibilidades que as pessoas têm de acessar este recurso;
- B) Exclusão de uso: inerente à falta de competências digitais que impede o manejo da tecnologia;
- C) Exclusão de qualidade de uso: existem as competências digitais para usar a Internet, mas não os conhecimentos para fazer um bom uso da rede e tirar o máximo proveito possível.

Para Silveira (2004, p. 43):

A exclusão digital não se restringe à ausência de conexão com a internet, mas envolve a incapacidade de uso significativo da tecnologia e de participação ativa na sociedade da informação.

Assim, os diferentes tipos de exclusão digital supramencionados revelam que o problema não se resume apenas à falta de infraestrutura tecnológica, sendo certo que compreender as dimensões relacionadas à exclusão é fundamental para o desenvolvimento de políticas públicas eficientes, que levem em conta não só a conectividade, mas também a capacitação e a equidade na apropriação das tecnologias.

CONSEQUÊNCIAS/EFEITOS

Já as consequências da exclusão digital são muitas e variadas, afetando indivíduos, grupos sociais e até países em diferentes dimensões. São elas:

- A) Incomunicação e isolamento: afetando os habitantes de áreas remotas onde a Internet não chega e ainda os residentes de áreas urbanas que vivem desconectados;
- B) Barreira ao estudo e ao conhecimento: a exclusão digital no mundo da educação prejudica professores e alunos por não terem acesso à tecnologia e às competências digitais suficientes;
- C) Acentua as diferenças sociais: o analfabetismo digital diminui as opções de encontrar trabalho ou de ter acesso a um emprego de qualidade;
- D) Discriminação sexual: a exclusão digital, ao afetar mais mulheres do que homens, vulnera os princípios de igualdade de gênero.

Sobre os efeitos nefastos da exclusão digital, conforme discorre com exatidão Manuel Castells (2007, p. 435):

A exclusão digital torna-se um fator de marginalização social, uma vez que a internet é hoje a principal fonte de informação e comunicação. Aqueles que estão fora da rede não apenas perdem oportunidades econômicas, mas também são excluídos dos espaços de interação social e política.

Neste contexto, a exclusão digital tem consequências intensas e abrangentes para a sociedade, principalmente para os grupos mais vulneráveis, aumentando as desigualdades sociais, educacionais, econômicas e informacionais.

Ainda, a exclusão digital limita a capacidade de expressão, participação política e inclusão social, o que reforça a marginalização de populações já historicamente desvalidas, razão pela qual combater a exclusão digital é essencial para garantir justiça social, equidade e o pleno exercício dos direitos fundamentais, inclusive a dignidade da pessoa humana.

SOLUÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA EXCLUSÃO DIGITAL

A exclusão digital representa um grande desafio na sociedade atual, uma vez que afeta o acesso equitativo à informação, à educação, aos serviços públicos e às oportunidades econômicas.

Conforme já preceituado, a falta de acesso às tecnologias da informação e comunicação aprofunda desigualdades sociais já existentes, especialmente entre grupos

vulneráveis, razão pela qual torna-se essencial discutir e implementar soluções eficazes para abrandar esse fenômeno.

Nesta seara, em âmbito internacional, a Organização das Nações Unidas (ONU) mencionou em seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 9) a diminuição da exclusão digital, sendo que em vários locais foram implementadas iniciativas louváveis para facilitar o acesso aos meios tecnológicos. Tais intentos incluem:

- A) Projeto Isizwe: Iniciativa da África do Sul visando fornecer acesso gratuito à internet em áreas urbanas de baixa renda, com a criação de pontos Wi-Fi gratuitos em locais públicos como praças, bibliotecas e escolas;
- B) Programas de alfabetização digital: Consistentes em instruir os habitantes das áreas menos favorecidas a utilizar os meios tecnológicos, como a internet;
- C) Free Basics: Iniciativa implementada pelo Facebook e outras empresas tecnológicas para outorgar acesso gratuito a uma série de webs através de um aplicativo móvel;
- D) **Digital India: Busca** Transformar a Índia em uma sociedade digitalmente empoderada, com acesso à internet em áreas rurais, serviços públicos digitais e alfabetização digital para milhões de indianos;
- E) Aliança para uma Internet Acessível (A4AI): Projeto liderado por uma coalizão internacional de governos, empresas e sociedade civil que visa tornar mais barata a banda larga em áreas concretas da África, Ásia e América Latina;
- F) Starlink: Projeto americano que está lançando satélites ao espaço para oferecer internet de alta velocidade e cobertura global com preços acessíveis;
- G) Fundação SheCodes: Projeto de Gana que tem como objetivo ensinar mulheres a escrever códigos e utilizar ferramentas de inteligência artificial (IA) de forma gratuita;
- H) DigComp 2.2 - Quadro de Competências Digitais da União Europeia: Documento onde a União Europeia (UE) apresenta exemplos de conhecimentos, habilidades e atitudes para ajudar os cidadãos a interagir com confiança e segurança com as tecnologias digitais e com outras tecnologias novas e emergentes, como a internet.

Mas as melhorias não se restringem ao âmbito internacional. A exclusão digital no Brasil é um desafio enorme, especialmente em áreas rurais e comunidades de baixa renda, sendo que nos últimos anos várias soluções foram implementadas por governos, empresas e organizações da sociedade civil para amenizar esse problema, como por exemplo:

- A) Programa Internet Brasil: Tem por finalidade levar internet gratuita, especialmente nas regiões Norte e Nordeste, para estudantes da educação básica da rede pública, com a distribuição de chips com acesso à internet para alunos de famílias inscritas no CadÚnico;
- B) Programa Nacional de Banda Larga "Internet para Todos": Visa ampliar o acesso à internet em áreas remotas e com baixa infraestrutura no Brasil, promovendo a inclusão digital;
- C) Wi-Fi Brasil: Programa de iniciativa do Ministério das Comunicações que busca levar internet via satélite para regiões remotas e comunidades vulneráveis, como escolas, postos de saúde, comunidades quilombolas e indígenas;
- D) Programa Embarque Digital (Recife): Parceria público-privada que oferece cursos técnicos em Tecnologia de Informação (TI) para estudantes da rede pública;
- E) Laboratórios de Informática em Escolas Públicas: Instalação de computadores com acesso à internet e utilização de plataformas como Google Classroom e Moodle;
- F) Instituto ITI (Inclusão, Transformação e Inovação): Organização sem fins lucrativos voltada para a promoção da inclusão digital e social, com o oferecimento de cursos gratuitos de programação, marketing digital e inclusão produtiva digital a jovens em situação de vulnerabilidade;
- G) Recode: Organização social que visa promover a cidadania digital e empoderar comunidades por meio da tecnologia, tendo por ações a formação de agentes de transformação digital em bibliotecas e Organizações Não Governamentais (ONGs);
- H) SaferNet: Organização Não Governamental (ONG) focada em direitos humanos na internet, combatendo crimes cibernéticos e promovendo educação digital;
- I) NIC.br: Responsável pela infraestrutura da internet no país, com a execução de projetos para promover um ambiente online seguro e positivo;

- J) Leilão do 5G: Realizado com a finalidade de levar internet a escolas públicas e rodovias, com conectividade avançada para regiões ainda não cobertas por 4G, promovendo a inclusão digital e o desenvolvimento tecnológico;
- K) Programas Municipais e Estaduais: Cidades como São Paulo, Curitiba e Fortaleza têm seus próprios programas de inclusão digital, como zonas de Wi-Fi gratuito em praças e terminais.

Quanto às iniciativas para inclusão digital, segundo preceitua com propriedade Francisca Rosaline Leite Mota (2006, p. 14):

Acreditamos, sobretudo, que se as pessoas se dispuserem a lutar por seu espaço e seus direitos, com certeza, mesmo que leve mais algum tempo, poderão se considerar cidadãos, conquistar o respeito dos governantes e transformar o país em um lugar mais justo e melhor para todos. É necessário que, cada vez mais, esforços sejam somados na perspectiva de promover a criação de espaços de discussão e utilização das NTIC's no cotidiano dos menos favorecidos economicamente e socialmente. Assim sendo, acreditamos que as iniciativas de inclusão digital (...) são de suma importância para que a cidadania possa dar grandes passos e avançar no sentido de se consolidar enquanto prática social no nosso país.

Neste contexto, impende considerar ainda o entendimento de Carmem Lúcia Guimarães de Mattos (2009, p. 83)

A inclusão de pessoas socialmente excluídas neste mundo virtual depende, em parte, da atuação das redes educacionais e seus projetos de inserção de novos atores como meninos e meninas de rua ou em conflito com a lei ou aqueles que se encontram excluídos da rede formal de ensino-aprendizagem, à margem das redes regulares de acesso.

Assim, não restam dúvidas de que deve haver atuação constante dos órgãos públicos e de toda sociedade em benefício da inclusão digital, sendo certo que, na seara jurídica, devem ser elaboradas normas eficientes para fins de combater a exclusão digital.

Com relação à assertiva supramencionada, mostra-se coerente o posicionamento de Leonardo Machado Acosta (2025, p. 40):

Por fim, conclui-se que, em um novo mundo no qual as interações entre os indivíduos são a cada dia mais digitais, não se pode mais buscar soluções puramente analógicas; é imperiosa a elaboração de normas, em especial regras que possam ser utilizadas diretamente pelos operadores do direito no plano material, que estejam prontas para enfrentar os desafios presentes no ciberespaço, reconhecendo que neste ambiente os consumidores possuem uma nova forma de hipervulnerabilidade, reconhecida por este trabalho como cibervulnerabilidade, bem como que, por diversas frentes de enfrentamento, possua instrumentos aptos a atenuar o agravamento das diversas formas de vulnerabilidade dos consumidores

no ambiente virtual. Porém, enquanto tal norma voltada à proteção dos cibervulneráveis não existir no ordenamento jurídico pátrio, deve o operador jurídico buscar nas normas existentes os meios para a tutela do vulnerável, reconhecendo a primazia normativa, em especial constitucional, pela proteção aos direitos fundamentais e dignidade das pessoas, em seus mais variados âmbitos.

Ante o exposto, combater a exclusão digital exige um conjunto de soluções integradas e contínuas que envolvam políticas públicas eficientes, investimentos em infraestrutura tecnológica, educação digital e inclusão social, com a elaboração de normas coerentes e aperfeiçoamento dos programas e dispositivos legais já existentes.

A democratização do acesso à internet de qualidade, a oferta de dispositivos acessíveis e programas de capacitação digital são medidas essenciais para garantir que todos, especialmente os grupos vulneráveis, possam usufruir plenamente das oportunidades oferecidas pelas tecnologias da informação.

A sobrelevação efetiva da exclusão digital é concomitantemente uma questão técnica, social e jurídica, devendo-se garantir a todos a plena igualdade de acesso aos meios tecnológicos, em respeito aos princípios da cidadania.

CONCLUSÃO

Em síntese, o fenômeno da exclusão digital está presente em toda a sociedade, impactando a população como consequência das funestas desigualdades socioeconômicas e regionais já presentes na comunidade.

Conforme preceitua Manuel Castells (2007, p. 81):

A exclusão digital é uma manifestação da exclusão social. As redes informacionais são organizadas em torno de quem tem acesso e quem não tem, e essa divisão reflete e aprofunda as desigualdades sociais existentes.

Neste cenário, torna-se essencial garantir que toda a população tenha acesso adequado ao ambiente digital, por meio da adoção de políticas de inclusão digital, incluindo aumentar a disponibilidade de infraestrutura tecnológica, promover a alfabetização digital, oferecer educação e capacitação e garantir que os serviços de internet sejam disponibilizados a preços acessíveis, sem excluir outras ações complementares eficientes.

A exclusão digital representa uma séria violação ao princípio da dignidade da pessoa humana, impedindo que indivíduos e comunidades se beneficiem plenamente das

oportunidades da era digital e perpetuando desigualdades preexistentes, razão pela qual soluções, como as delineadas neste artigo, necessitam ser colocadas em prática sempre que houver qualquer indício de exclusão tecnológica.

A segregação digital, ao impedir o acesso amplo às tecnologias da informação e comunicação, aprofunda desigualdades sociais já existentes, impactando especialmente os indivíduos em situação de vulnerabilidade, como pessoas de baixa renda, moradores de áreas rurais, idosos, pessoas com deficiência e minorias étnicas, sendo certo que as barreiras não se resumem à ausência de equipamentos ou conexão à internet, mas também envolvem limitações educacionais, sociais e culturais que refletem profundas assimetrias estruturais, que precisam ser sanadas em definitivo.

Assim, compreender a exclusão digital a partir das lentes da vulnerabilidade e da assimetria permite identificar que o problema vai além do acesso físico à tecnologia, tratando-se de uma questão de justiça social, equidade e cidadania.

Neste contexto, combater a exclusão digital é também enfrentar as desigualdades históricas, promovendo a inclusão de forma ampla e democrática, assegurando-se, em obediência aos princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade e da universalização do acesso aos serviços essenciais, que o ambiente digital não reproduza nem amplifique as exclusões já existentes fora da internet.

REFERÊNCIAS

ACOSTA, Leonardo Machado. Cibervulnerabilidade. **Revista dos Tribunais**, 2025.

ALANA. **Exclusão Digital**. Disponível em: <https://alana.org.br/glossario/exclusao-digital/>. Acesso em: 4 jun. 2025.

AZEVEDO, Júlio Camargo de. **Delimitando o Conceito de Vulnerabilidade Digital**, 2021.

AZEVEDO, Júlio Camargo de. **Tutela Jurisdicional adequada às pessoas em situação de vulnerabilidade** – Dissertação de Mestrado: USP, 2019.

AZEVEDO, Júlio Camargo de. **Vulnerabilidade: critério para adequação procedimental – a adaptação do procedimento como garantia ao acesso à justiça de sujeitos vulneráveis**. Belo Horizonte: Editora CEI, 2021.

BECK, Ulrich. **Sociedade de risco – rumo a uma outra modernidade**. São Paulo: Editora 34, 2011.

BLONDEL, Marion. **La personne vulnérable em droit international**. Droit. Université de Bordeaux, 2015.

CARDOSO, Alenilton da Silva et al. **Vulneráveis e acesso à justiça em tempos de crise**. 1. ed. Indaiatuba: Foco, 2020. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 25 jul. 2025;

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura**. Volume I. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2007.

GODINHO, Adriano Marteleto et al. **Vulnerabilidades e suas dimensões jurídicas**. 1. ed. Indaiatuba: Foco, 2022. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 25 jul. 2025.

GMACH, Adriano Deomar; SIQUEIRA, Tiago Adami. **Vulnerabilidade Social e exclusão digital no acesso aos serviços públicos do Regime Geral de Previdência Social**. Disponível em: <https://faculdadeanasps.com.br/vulnerabilidade-social-e-exclusao-digital-no-acesso-aos-servicos-publicos-do-regime-geral-de-previdencia-social/>. Acesso em: 3 jun. 2025.

GUILHERME MUCELIN. **Metaverso e Vulnerabilidade Digital**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-nov-24/garantias-consumo-consideracoes-metaverso-vulnerabilidade-digital/>. Acesso em: 5 jun. 2025.

IBERDROLA. **A exclusão digital no mundo e porque provoca desigualdade**. Disponível em: <https://www.iberdrola.com/compromisso-social/o-que-e-exclusao-digital>. Acesso em: 3 jun. 2025.

LEITE MOTA, F. R. **Novas mídias, cidadania e exclusão digital no contexto da sociedade da informação**. Florianópolis: Red Encontros Bibli, 2006. Disponível em: <https://elibro.net/pt/ereader/univem/104242?page=14>. Acesso em: 27 jul. 2025.

MATTOS, C. L. G. D. **Exclusão digital: imagens dos limites e dos desafios sobre a educação na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Papel Virtual Editora, 2009. Disponível em: <https://elibro.net/pt/ereader/univem/65720?page=83>. Acesso em: 27 jul. 2025.

MICKLITZ, Hans-W.; HELBERGER, Natali; STRYCHARZ, Joanna et al. **EU consumer protection 2.0: Structural asymmetries in digital consumer markets**. Bruxelas: BEUC, mar. 2021.

MIRAGEM, Bruno. Direito à diferença e autonomia: proteção da diversidade no direito privado em relação ao exercício individual das liberdades sexual e religiosa. In: FERRAZ, Carolina Valença; LEITE, Glauber Salomão (coord.). **Direito à diversidade**. São Paulo: Atlas, 2015.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais**. 3ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão digital: a miséria na era da informação**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Inclusão digital: a exclusão na sociedade da informação**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2002.

SIQUEIRA, D. P.; CASTRO, L. R. B. Minorias e grupos vulneráveis: a questão terminológica como fator preponderante para uma real inclusão social. **Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas**, v. 5, 2017.

Detalhes do(s) autor(a/es)

Rodrigo Murad Vitoriano

Mestrando em Direito pela UNIVEM. Procurador jurídico da Câmara Municipal de Jales.

César Augusto Luiz Leonardo

Doutor e Mestre em Direito Processual Civil pela Universidade de São Paulo (USP). Defensor Público do Estado de São Paulo. Coordenador do Grupo de Estudos de Direito Processual Civil da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (GEDPC-DPSP). Professor da graduação e do Programa de Pós-graduação (Mestrado) em Direito do Centro Universitário Eurípides de Marília (Univem). Coordenador do Grupo de Pesquisa sobre Acesso à Justiça, Era Digital e Processo (AJUDPRO).