REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

CONECTADOS, MAS VULNERÁVEIS: O PARADOXO DA HIPERVULNERABILIDADE DIGITAL E O "ANALFABETISMO CONSUMERISTA" EM TELEFONIA MÓVEL

CONNECTED, YET VULNERABLE: THE PARADOX OF DIGITAL HYPERVULNERABILITY AND "CONSUMER ILLITERACY" IN MOBILE TELEPHONY

CONECTADOS, PERO VULNERABLES: EL PARADOJA DE LA HIPERVULNERABILIDAD DIGITAL Y EL "ANALFABETISMO CONSUMERISTA" EN TELEFONÍA MÓVIL

Jefferson Davi Ferreira dos Santos
Mestre em Contabilidade
Instituto Federal do Mato Grosso
E-mail: jefferson.davi@ifmt.edu.br

Ricardo Marques Macedo
Doutor em Linguística
Instituto Federal do Mato Grosso
E-mail: ricardo.marques@ifmt.edu.br

Tania Maria Alves de Abreu
Mestra em Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal do Mato Grosso
E-mail: tania.gimenes@ifmt.edu.br

Tania de Souza Oliveira
Especialista em Ensino de Matemática
Instituto Federal do Mato Grosso
E-mail: tania.oliveira@ifmt.edu.br

RESUMO
O avanço da telefonia móvel transformou as relações de consumo, inserindo o usuário em um ambiente de contratos complexos e vigilância algorítmica. O presente estudo investiga o nível de consciência e vulnerabilidade dos consumidores no município de Campo Novo do Parecis-MT, um polo de desenvolvimento agrícola em rápida expansão digital. O objetivo central foi analisar se indicadores socioeconômicos clássicos — escolaridade e renda — atuam como fatores de proteção contra a desinformação. Trata-se de uma pesquisa quantitativa descritiva, realizada via *survey* com uma amostra de 402 habitantes. Os dados foram submetidos a testes de Qui-quadrado de Pearson (x^2) e V de Cramer. Os resultados revelam um cenário de "hipervulnerabilidade digital": não houve associação estatisticamente significativa entre o nível de escolaridade ($p=0,11$) ou renda familiar ($p=0,25$) e o conhecimento sobre direitos do consumidor, indicando um fenômeno de "analfabetismo

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

consumerista funcional" que atinge inclusive a elite intelectual local. Contudo, a variável idade mostrou-se determinante (p=0,003), apontando os jovens "nativos digitais" como o grupo mais vulnerável. Conclui-se que a inclusão digital no município não foi acompanhada de letramento jurídico, demandando políticas públicas de educação para o consumo que transcendam o viés assistencialista.

Palavras-chave: Direito do Consumidor; Telefonia Móvel; Hipervulnerabilidade; Letramento Digital.

ABSTRACT
The advancement of mobile telephony has transformed consumer relations, placing users in an environment of complex contracts and algorithmic surveillance. This study investigates the level of awareness and vulnerability of consumers in the municipality of Campo Novo do Parecis-MT, a rapidly expanding agricultural hub. The central objective was to analyze whether classic socioeconomic indicators—education and income—act as protective factors against misinformation. This is a quantitative descriptive research conducted via a survey with a sample of 402 inhabitants. Data were subjected to Pearson's Chi-square (x^2) and Cramer's V tests. The results reveal a scenario of "digital hypervulnerability": there was no statistically significant association between education level (p=0.11) or family income (p=0.25) and knowledge of consumer rights, indicating a phenomenon of "functional consumer illiteracy" that affects even the local intellectual elite. However, the age variable proved to be determinant (p=0.003), identifying young "digital natives" as the most vulnerable group. It is concluded that digital inclusion in the municipality has not been accompanied by legal literacy, demanding public consumer education policies that go beyond an assistentialist bias.

Keywords: Consumer Law; Mobile Telephony; Hypervulnerability; Digital Literacy

RESUMEN
El avance de la telefonía móvil ha transformado las relaciones de consumo, insertando al usuario en un entorno de contratos complejos y vigilancia algorítmica. El presente estudio investiga el nivel de conciencia y vulnerabilidad de los consumidores en el municipio de Campo Novo do Parecis-MT, un polo de desarrollo agrícola en rápida expansión digital. El objetivo central fue analizar si los indicadores socioeconómicos clásicos —escolaridad e ingresos— actúan como factores de protección contra la desinformación. Se trata de una investigación cuantitativa descriptiva, realizada a través de una encuesta con una muestra de 402 habitantes. Los datos fueron sometidos a pruebas de Chi-cuadrado de Pearson (x^2) y V de Cramer. Los resultados revelan un escenario de "hipervulnerabilidad digital": no hubo asociación estadísticamente significativa entre el nivel de escolaridad (*p=0,11*) o ingreso familiar (*p=0,25*) y el conocimiento sobre los derechos del consumidor, indicando un fenómeno de "analfabetismo consumerista funcional" que afecta incluso a la élite intelectual local. Sin embargo, la variable edad resultó determinante (*p=0,003*), señalando a los jóvenes "nativos digitales" como el grupo más vulnerable. Se concluye que la inclusión digital en el municipio no ha ido acompañada de alfabetización jurídica, exigiendo políticas públicas de educación para el consumo que trasciendan el sesgo asistencialista.

Palabras clave: Derecho del Consumidor; Telefonía Móvil; Hipervulnerabilidad; Alfabetización Digital.

1. Introdução

A promulgação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) representou um marco civilizatório no ordenamento jurídico brasileiro, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor como princípio basilar das relações de mercado. No entanto, três décadas após sua vigência, a revolução tecnológica impôs novos desafios a essa proteção. O setor de telecomunicações, em especial

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

a telefonia móvel, tornou-se onipresente na vida cotidiana, transformando o celular de um mero dispositivo de comunicação em uma ferramenta essencial de trabalho, educação e cidadania. Contudo, essa massificação do acesso veio acompanhada de uma complexidade contratual e técnica crescente, criando um ambiente de assimetria informacional onde o usuário, muitas vezes, desconhece os termos que aceita e os direitos que renuncia.

Nesse contexto, emerge o conceito de "hipervulnerabilidade digital", uma condição agravada onde a rapidez das transações virtuais e a opacidade dos algoritmos das operadoras dificultam o exercício pleno da defesa do consumidor. A literatura tradicionalmente associava a vulnerabilidade à hipossuficiência econômica ou à falta de instrução formal. Entretanto, observa-se contemporaneamente que a sofisticação dos serviços de dados e voz pode ter nivelado a desinformação, atingindo transversalmente todas as classes sociais. Surge, assim, a necessidade de investigar se o "capital cultural" (escolaridade) e o "capital financeiro" (renda) ainda funcionam como escudos eficazes contra as práticas abusivas no mercado de telefonia.

O presente estudo toma como *locus* de análise o município de Campo Novo do Parecis, no estado de Mato Grosso. Reconhecida como um polo pujante do agronegócio nacional, a cidade vivencia um rápido crescimento demográfico e econômico, demandando uma infraestrutura de serviços compatível com seu desenvolvimento. A escolha deste cenário justifica-se pela hipótese de que o desenvolvimento econômico da região pode não estar sendo acompanhado, na mesma velocidade, pelo desenvolvimento da cidadania digital de seus habitantes. Entender o perfil do consumidor local é crucial para desenhar políticas públicas que transcendam a mera expansão de antenas e foquem na qualificação do uso da rede.

Diante do exposto, este artigo tem como objetivo analisar o nível de conhecimento sobre direitos do consumidor e a percepção de vulnerabilidade entre os habitantes de Campo Novo do Parecis. Especificamente, busca-se verificar, através de métodos estatísticos, se existem correlações significativas entre o perfil sociodemográfico (idade, renda, escolaridade e localização) e o grau de letramento

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

jurídico sobre os serviços de telefonia móvel. Os resultados pretendem subsidiar ações educativas do Instituto Federal de Mato Grosso (IFMT) e orientar órgãos de defesa como o PROCON na elaboração de estratégias de intervenção mais assertivas e segmentadas.

2. Revisão da Literatura

A fundamentação teórica deste estudo dialoga com a produção científica contemporânea (2020-2025) sobre a transformação das relações de consumo na era da informação. A análise busca superar conceitos estáticos para compreender a hipervulnerabilidade do consumidor de telecomunicações, um fenômeno que, segundo a literatura atual, independe da classe social ou nível instrucional.

2.1 Da Vulnerabilidade Técnica à Hipervulnerabilidade Digital

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor constitui a pedra angular do direito consumerista brasileiro, positivado no art. 4º, I, da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). Marques (2019) ensina que essa vulnerabilidade é um estado inerente à pessoa física no mercado de consumo, decorrente do desequilíbrio de forças frente ao fornecedor, que detém o monopólio dos meios de produção e do conhecimento técnico. No setor de telecomunicações, essa disparidade manifesta-se classicamente como "vulnerabilidade técnica": o usuário, por mais culto que seja, não domina a engenharia por trás do tráfego de dados ou a complexidade das tarifas regulatórias, tornando-se refém das informações prestadas pela operadora.

Contudo, a digitalização massiva das relações contratuais exigiu uma atualização desse conceito. Santin (2023) introduz a noção de "hipervulnerabilidade digital", argumentando que o ambiente virtual exacerba a fragilidade do consumidor. Diferente do balcão da loja física, onde há possibilidade de diálogo e negociação, o ambiente digital é regido por algoritmos opacos e contratos de adesão instantâneos ("click-wrap agreements"). Nesse cenário, a vulnerabilidade deixa de ser apenas uma questão de desconhecimento

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

técnico para se tornar uma condição estrutural imposta pela arquitetura das plataformas, que induzem ao consentimento irrefletido e dificultam o acesso à informação clara.

Essa nova configuração do mercado desafia a correlação tradicional entre classe socioeconômica e proteção jurídica. Estudos recentes de Azevedo, Santos e Moreira (2022) demonstram que a "sociedade da informação" gerou, paradoxalmente, uma "sociedade da desinformação estrutural". Os autores defendem que a vulnerabilidade no consumo digital não é mitigada apenas pelo poder aquisitivo (hipossuficiência econômica) ou pela escolaridade formal. Pelo contrário, a sofisticação das práticas de mercado cria armadilhas cognitivas que capturam tanto o consumidor de baixa renda quanto a elite econômica, ambos nivelados pela incapacidade de auditar a prestação do serviço contratado.

Conclui-se, portanto, que a proteção do consumidor de telefonia móvel no Brasil contemporâneo exige um olhar para além da hipossuficiência financeira. Conforme postula Lima (2024), vive-se um estado de "vulnerabilidade agravada", onde a velocidade das transações e a imaterialidade do serviço (nuvem, dados, streaming) tornam a violação de direitos muitas vezes imperceptível. O consumidor paga por uma franquia de dados que não sabe mensurar e aceita termos de privacidade que não consegue ler, configurando uma relação de confiança cega que, quando quebrada, revela a fragilidade de todo o sistema de proteção, independentemente do *status* social do indivíduo.

2.2 Assimetria Informacional e a Racionalidade Limitada nos Contratos

A assimetria de informação permanece como a falha de mercado central no setor de telecomunicações, operando como um mecanismo de manutenção de lucros para as operadoras. A teoria econômica clássica, iniciada por Akerlof (1970), já alertava que mercados onde uma das partes detém muito mais informação que a outra tendem a selecionar produtos de pior qualidade ("lemons"). No contexto atual, Smolenaars (2022) aplica essa lógica à telefonia móvel: as operadoras possuem dados precisos sobre zonas de sombra e degradação de sinal, enquanto o consumidor contrata baseando-se apenas na

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

promessa publicitária de velocidade e cobertura, sem ferramentas reais de verificação prévia.

Para explicar por que consumidores com alto nível de instrução (como observado nos dados deste estudo) falham em compreender seus direitos, é necessário recorrer à Economia Comportamental. A teoria da "Racionalidade Limitada", desenvolvida por Simon (1955) e expandida por Kahneman (2011), postula que o ser humano possui recursos cognitivos finitos. Diante de contratos de telecomunicações extensos, repletos de terminologia jurídica e técnica, o cérebro humano tende a operar por heurísticas (atalhos mentais), focando apenas no preço e ignorando cláusulas de fidelidade, multas ou canais de cancelamento.

Essa "cegueira contratual" é agravada pelo que Moraes (2021) define como a "arquitetura do desestímulo". A assimetria não reside apenas no momento da contratação, mas principalmente no pós-venda. As operadoras utilizam a tecnologia (*chatbots*, menus labirínticos de URA) para criar barreiras artificiais à reclamação e ao cancelamento. O custo temporal e cognitivo para resolver um problema simples torna-se tão elevado que o consumidor, racionalmente, opta por "aceitar o prejuízo". Esse fenômeno atinge transversalmente todas as classes sociais, pois o tempo é um recurso escasso tanto para o trabalhador quanto para o executivo de alta renda.

Por fim, a literatura aponta que a falta de transparência e a complexidade regulatória geram um "analfabetismo funcional de mercado". Lopes (2020) argumenta que a mera disponibilização dos contratos nos sites das operadoras não garante o cumprimento do dever de informar. A informação precisa ser não apenas acessível, mas inteligível. Enquanto a linguagem contratual permanecer hermética e a fiscalização da ANATEL reativa, a assimetria informacional continuará anulando a eficácia da escolaridade formal como ferramenta de defesa do consumidor.

2.3 Letramento Digital Crítico: Para Além do Uso Instrumental

A discussão sobre vulnerabilidade no século XXI passa obrigatoriamente

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

pela distinção entre habilidade técnica e cidadania digital. Durante décadas, acreditou-se no mito dos "nativos digitais", termo cunhado por Prensky (2001) para descrever uma geração supostamente fluente em tecnologia. No entanto, pesquisas educacionais recentes, como as de Kirschner e De Bruyckere (2017), desconstroem essa ideia, demonstrando que a habilidade de operar dispositivos (*swipe*, clique, navegação) é uma competência meramente instrumental e não se confunde com o pensamento crítico necessário para navegar os riscos jurídicos e éticos do ambiente digital.

No Brasil, esse debate ganhou novos contornos com a promulgação da Lei nº 14.533/2023, que institui a Política Nacional de Educação Digital. O novo marco legal reconhece que a inclusão digital não se resume ao acesso à infraestrutura (hardware), mas exige o desenvolvimento de competências para o exercício da cidadania em rede. Bittar (2023) analisa que, sem esse "letramento digital crítico", a juventude torna-se o elo mais fraco da cadeia de consumo, pois sua alta conectividade a expõe a um volume massivo de contratos de adesão que são aceitos sem qualquer escrutínio.

A vulnerabilidade juvenil é ainda exacerbada pela cultura da imediatez e pela economia da atenção. Estudos do Instituto Alana (2021) sobre direitos digitais indicam que crianças e jovens são frequentemente alvo de design persuasivo (*dark patterns*) que manipula o consentimento. Ao priorizar a experiência do usuário (UX) em detrimento da clareza legal, as interfaces digitais induzem o jovem a abrir mão de direitos de privacidade e garantias contratuais. Livingstone (2014) já alertava que a competência técnica para criar conteúdo nas redes sociais não implica competência para entender como essas mesmas redes comercializam dados e gerenciam contratos.

Dessa forma, a literatura contemporânea oferece o suporte teórico para compreender o paradoxo identificado empiricamente nesta pesquisa: o fato de os jovens serem, simultaneamente, os maiores usuários de telefonia móvel e os mais desconhecedores de seus direitos. Joaquim (2023) reforça que a "colonialidade do saber" digital mantém os usuários em uma posição passiva. A superação desse cenário demanda que as instituições de ensino integrem o

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

Direito do Consumidor e a Proteção de Dados como temas transversais, transformando usuários passivos em cidadãos digitais conscientes e aptos a litigar por seus direitos.

3. Metodologia

3.1 Classificação e Delineamento da Pesquisa

A arquitetura metodológica deste estudo consubstancia-se em uma pesquisa de natureza aplicada, com abordagem quantitativa e objetivos descritivos e exploratórios. O método de procedimento adotado foi o levantamento de campo (*survey*), selecionado por sua eficácia em mensurar percepções, comportamentos e níveis de conhecimento em uma amostra populacional ampla num recorte temporal transversal. O desenho da pesquisa foi estruturado para correlacionar variáveis sociodemográficas (preditores) com o grau de letramento jurídico do consumidor no setor de telecomunicações (variável de desfecho). O locus da investigação é o município de Campo Novo do Parecis, localizado no estado de Mato Grosso. A escolha deste cenário justifica-se pelo acelerado desenvolvimento econômico da região, impulsionado pelo agronegócio, contexto que demanda uma infraestrutura de serviços robusta e, concomitantemente, uma cidadania ativa e consciente de seus direitos.

3.2 Amostragem e Caracterização dos Participantes

Para a constituição do corpus empírico, utilizou-se uma estratégia de amostragem não-probabilística por conveniência, operacionalizada através da técnica "bola de neve" (*snowball sampling*), na qual a disseminação do instrumento ocorre em redes de contatos sucessivos via canais digitais. A coleta de dados, realizada entre os meses de agosto e outubro de 2024, resultou em uma amostra válida de 402 respondentes (N=402). Buscou-se assegurar a representatividade dos diferentes estratos sociais do município, resultando em um grupo heterogêneo que abrangeu desde jovens (menos de 18 anos) até adultos seniores (acima de 55 anos), cobrindo todas as faixas de escolaridade — do Ensino Fundamental

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

incompleto à Pós-graduação — e de renda familiar, variando de até dois a mais de oito salários mínimos. Adicionalmente, a amostra contemplou residentes de diversas zonas geográficas, incluindo áreas centrais, bairros periféricos e distritos rurais, permitindo uma análise espacial da vulnerabilidade.

3.3 Instrumento de Coleta e Definição de Variáveis

O instrumento de coleta consistiu em um questionário estruturado digital (plataforma *Google Forms*), composto por questões de múltipla escolha e escalas do tipo Likert de 5 pontos, desenhadas para aferir a intensidade das respostas. Para o escopo deste artigo, realizou-se um recorte analítico focado no construto "Consciência do Consumidor". As variáveis foram segregadas em dois blocos:

1. **Variáveis Independentes (Demográficas):** Idade, Gênero, Escolaridade, Renda Familiar e Bairro de Residência.
2. **Variáveis Dependentes (Direitos):** Estas incluíram a autopercepção de conhecimento ("Você está ciente dos seus direitos?"), variando de "Totalmente Desconhecedor" a "Plenamente Ciente"; o conhecimento institucional (familiaridade com o papel do PROCON e da ANATEL); o conhecimento instrumental (familiaridade com canais de reclamação); e o comportamento pós-compra (histórico de reclamações e percepção de resolutividade).

3.4 Procedimentos de Tratamento e Análise de Dados

O processamento analítico dos dados foi conduzido com auxílio de ferramentas computacionais de ciência de dados, especificamente a linguagem de programação *Python* e a biblioteca Pandas, seguindo um rigoroso protocolo estatístico dividido em três etapas.

Primeiramente, realizou-se a análise descritiva univariada (frequências, médias e desvios-padrão) para traçar o perfil basal da amostra. Na etapa inferencial, aplicou-se o Teste Qui-Quadrado de Pearson para verificar a existência de dependência estatística entre o perfil socioeconômico e o nível de conhecimento dos direitos, adotando-se um nível de significância de 5% ($p < 0,05$). Nos casos

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

onde a associação se mostrou significativa, calculou-se o coeficiente V de Cramer para mensurar a força do efeito. De forma complementar e visando refinar a segmentação dos perfis, utilizou-se o algoritmo de aprendizado de máquina não supervisionado K-Means para a análise de clusters. Essa técnica permitiu agrupar os respondentes com características homogêneas de comportamento e conhecimento, facilitando a identificação precisa dos públicos-alvo prioritários para futuras ações de intervenção educativa e políticas públicas.

4. Resultados e Discussão

A presente seção dedica-se a apresentar e discutir os achados empíricos obtidos junto à amostra de 402 habitantes de Campo Novo do Parecis-MT. A análise transcende a mera descrição estatística, buscando correlacionar o perfil socioeconômico e demográfico do cidadão com seu grau de vulnerabilidade e letramento consumerista no mercado de telefonia móvel.

4.1 Caracterização da Amostra e Perfil de Consumo

A amostra válida reflete com fidelidade a diversidade socioeconômica do município, apresentando uma distribuição equilibrada que permite inferências robustas sobre a população local. Conforme detalhado na **Tabela 1**, observa-se uma predominância de indivíduos com nível médio de instrução (somando-se os estratos completo e incompleto, perfazem 64,7% da amostra). No que tange ao poder aquisitivo, a estrutura de renda familiar revela que 61,2% dos respondentes auferem até quatro salários mínimos, enquanto uma parcela significativa de 12,2% situa-se na faixa superior a oito salários mínimos. Esse perfil heterogêneo é fundamental para o estudo, pois permite testar se a vulnerabilidade do consumidor é um fenômeno restrito às classes populares ou se permeia a estrutura social do município. Em termos demográficos, a amostra contou com 60,9% de participação feminina e uma forte presença de jovens e adultos jovens (58,2% abaixo de 24 anos), dado coerente com o perfil do usuário intensivo de tecnologias móveis.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

TABELA 1 – PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DA AMOSTRA

Variável	Categoria	Frequência (N)	Porcentagem (%)
Gênero	Feminino	245	60,9%
	Masculino	157	39,1%
Faixa Etária	Jovens (até 24 anos)	225	56,0%
	Adultos (25 a 44 anos)	163	40,6%
	Seniores (45 anos ou mais)	14	3,4%
Escolaridade	Ensino Fundamental (Inc/Comp)	34	8,5%
	Ensino Médio (Inc/Comp)	260	64,7%
	Ensino Superior/Pós-Graduação	108	26,8%
Renda Familiar	Baixa (Até 2 salários)	122	30,3%
	Média-Baixa (2 a 4 salários)	124	30,8%
	Média-Alta (4 a 8 salários)	107	26,6%
	Alta (Mais de 8 salários)	49	12,2%
TOTAL		**402**	**100,0%**

Fonte: Elaborado pelo autor(2025)

4.2 A Universalidade da Desinformação: Renda e Escolaridade como Fatores Não-Preditivos

Um dos objetivos centrais desta investigação foi verificar se indicadores clássicos de status social — especificamente a renda e a escolaridade — atuam como fatores de proteção ao consumidor. A hipótese inicial sugeriria que indivíduos com maior poder aquisitivo e nível instrucional possuiriam maior "capital informacional" para lidar com abusos das operadoras. Contudo, os testes

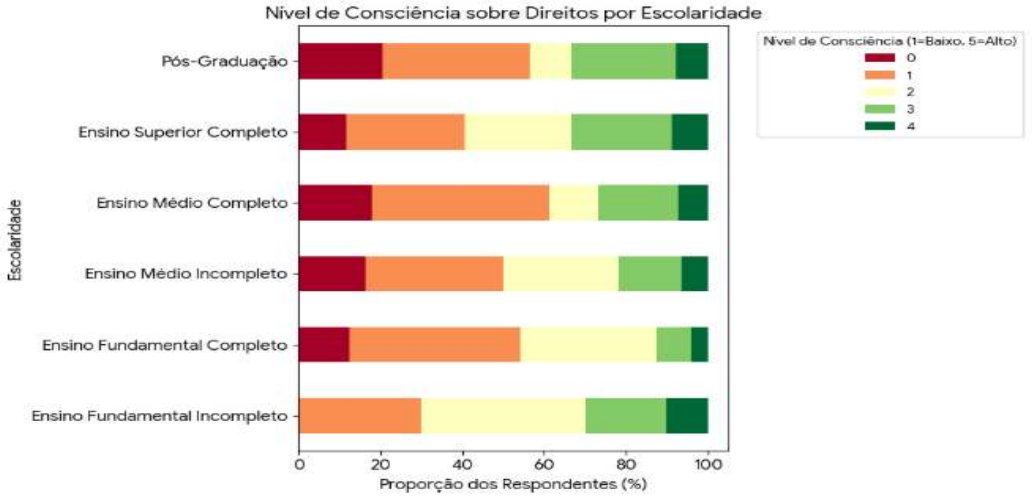
REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

estatísticos refutaram enfaticamente essa premissa. Ao cruzar a variável de escolaridade com a autopercepção de conhecimento dos direitos (Figura 1), o teste Qui-quadrado de Pearson não indicou significância estatística (*p = 0,11*).

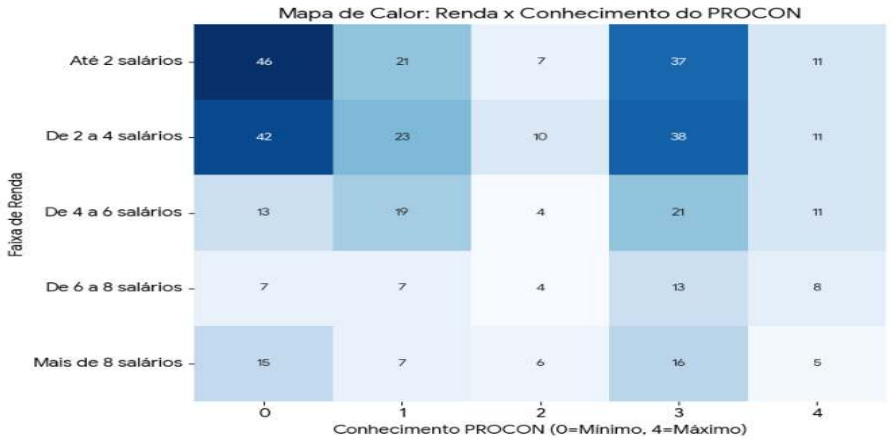
De forma complementar e corroborando esse cenário, a análise da influência da Renda Familiar sobre o conhecimento dos órgãos de defesa (como o PROCON e a ANATEL) também não apresentou significância estatística (*p = 0,25)*, conforme visualizado na Figura 2. O mapa de calor revela que o desconhecimento sobre como acionar o PROCON é "democrático", atingindo tanto as famílias que ganham até dois salários mínimos quanto aquelas com renda superior a oito salários.

FIGURA 1 – GRÁFICO DE BARRAS: NÍVEL DE CONSCIÊNCIA POR ESCOLARIDADE



Fonte: Elaborado pelo autor(2025)

FIGURA 2 – MAPA DE CALOR: RENDA FAMILIAR X CONHECIMENTO DO PROCON



Fonte: Elaborado pelo autor(2025)

REMUNOM
ISSN 2178-6925

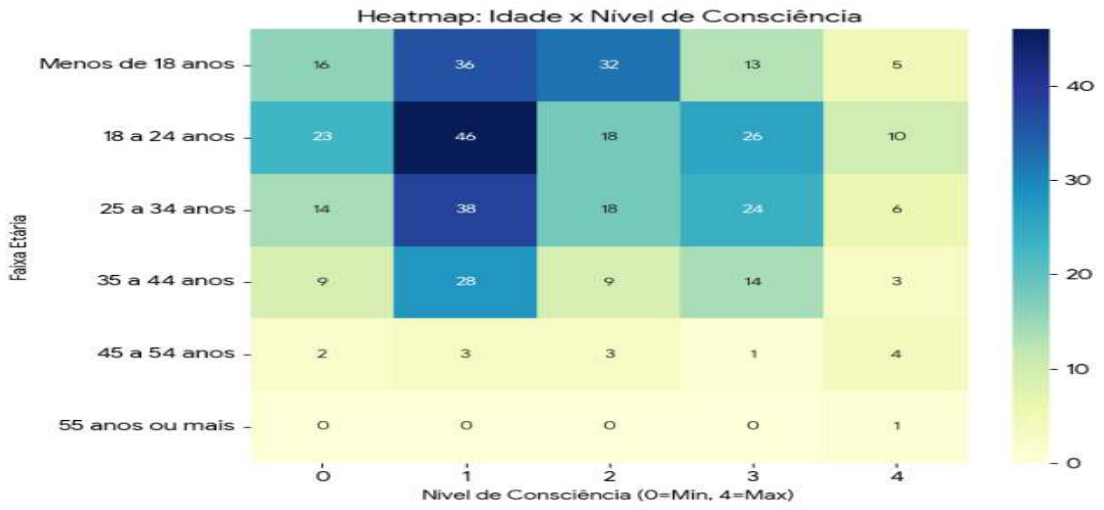
Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

A interpretação conjunta desses dois indicadores (Renda e Escolaridade) aponta para um fenômeno de "vulnerabilidade sistêmica". Em Campo Novo do Parecis, a ascensão econômica ou acadêmica não se traduz automaticamente em letramento jurídico no setor de telecomunicações. Isso sugere que o consumidor de alta renda, embora possua recursos para contratar advogados privados, compartilha da mesma ignorância procedimental básica que o consumidor de baixa renda. Tal achado é crítico para a formulação de políticas públicas, pois indica que as campanhas de conscientização não devem ser focadas exclusivamente na população carente, mas precisam ser transversais, atingindo inclusive as camadas de elite econômica que, paradoxalmente, também desconhecem seus direitos fundamentais.

4.3 O Fator Geracional e a "Ilusão de Competência" dos Nativos Digitais

Se a classe social não define o nível de consciência, a variável geracional revelou-se um discriminante robusto. A análise estatística apontou uma associação significativa (*p = 0,003*) entre a idade e o domínio dos direitos do consumidor. O mapa de calor apresentado na Figura 3 ilustra um paradoxo preocupante: os jovens (abaixo de 24 anos), apesar de serem "nativos digitais" e usuários massivos da tecnologia, constituem o grupo com maior fragilidade informacional sobre os contratos que assinam.

FIGURA 3 – HEATMAP: FAIXA ETÁRIA X NÍVEL DE CONSCIÊNCIA



Fonte: Elaborado pelo autor(2025)

REMUNOM
ISSN 2178-6925

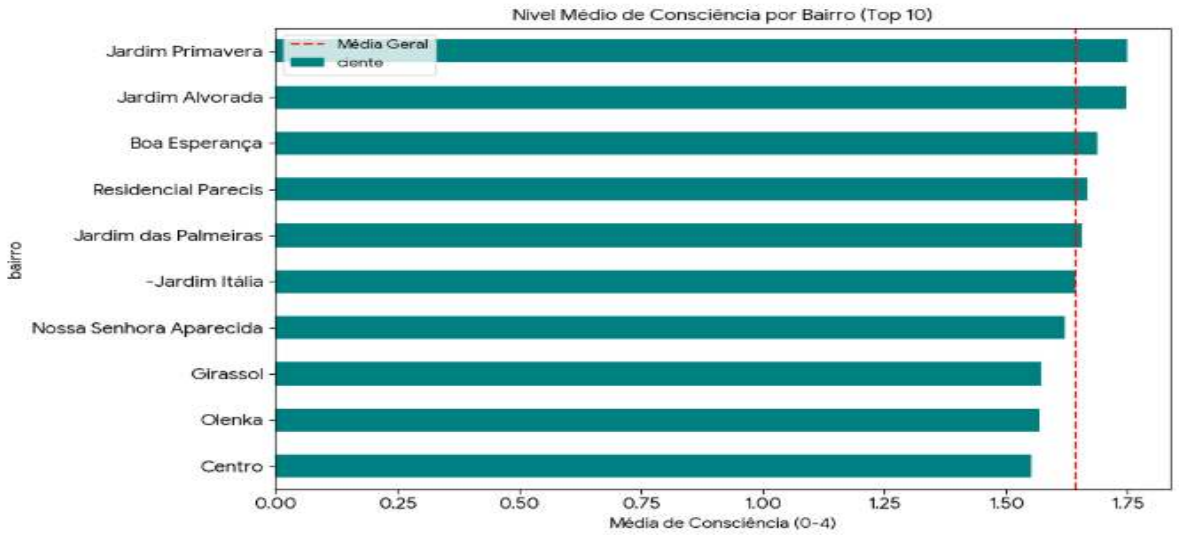
Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

Em contrapartida, os respondentes acima de 35 anos demonstraram níveis consistentemente superiores de conhecimento. Esse dado sugere que o aprendizado sobre direitos do consumidor na região ocorre de maneira empírica, fruto da experiência acumulada e do enfrentamento de problemas ao longo da vida adulta, e não através da educação formal. Adicionalmente, a variável gênero mostrou-se irrelevante (p = 0,67), indicando que homens e mulheres compartilham as mesmas taxas de desconhecimento, o que reforça a necessidade de intervenções educativas universais nas escolas e universidades, visando atingir o público jovem antes que este entre no mercado de consumo massivo.

4.4 A Geografia da Desinformação: O Paradoxo do Centro

Por fim, a dimensão espacial da pesquisa revelou padrões que desafiam a lógica de que "melhor infraestrutura gera maior consciência". Ao mapear o índice médio de consciência por bairro (Figura 4**)**, observou-se que residentes de áreas centrais figuram entre os grupos com menores índices de mobilização e conhecimento de direitos. Em contraste, bairros como Boa Esperança e Jardim Primavera apresentaram indicadores superiores.

FIGURA 4 – GRÁFICO DE BARRAS: MÉDIA DE CONSCIÊNCIA POR BAIRRO



Fonte: Elaborado pelo autor(2025)

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

Essa disparidade pode ser explicada pela "teoria da necessidade": moradores de áreas onde a infraestrutura técnica é historicamente deficiente tendem a buscar mais ativamente informações sobre como reclamar, gerando um aprendizado reativo. Já o morador do centro, possivelmente acomodado por uma qualidade de serviço marginalmente superior, permanece em estado de latência quanto aos seus direitos. Este diagnóstico espacial é vital para o direcionamento das ações do PROCON, sugerindo que a desinformação não é apenas um problema de periferia, mas está instalada no coração comercial da cidade.

5. Conclusão

O presente estudo propôs-se a investigar o nível de consciência e vulnerabilidade dos consumidores de telefonia móvel em Campo Novo do Parecis-MT, testando a hipótese de que fatores socioeconômicos clássicos atuariam como escudos contra a desinformação no mercado de consumo. Os resultados obtidos refutam essa premissa linear e revelam um cenário de vulnerabilidade sistêmica e transversal. A evidência empírica demonstrou que a posse de capital cultural (escolaridade) e econômico (renda) não se traduz, estatisticamente, em maior letramento jurídico. O fenômeno aqui identificado como "analfabetismo consumerista funcional" atinge tanto as camadas populares quanto a elite local, indicando que a complexidade dos contratos de telecomunicações impõe uma barreira cognitiva que a formação acadêmica tradicional não é capaz de transpor.

Adicionalmente, a pesquisa trouxe à luz o "paradoxo da geração digital". Os jovens do município, embora exímios operadores da tecnologia, constituem o grupo mais frágil sob a ótica da cidadania, desconhecendo os mecanismos institucionais de defesa como o PROCON e a ANATEL. Essa constatação demanda uma revisão urgente nas estratégias de educação para o consumo: não basta fornecer acesso à rede (inclusão digital técnica); é imperativo fomentar a compreensão dos direitos e deveres nesse ambiente (inclusão digital cidadã). A análise espacial reforçou essa necessidade de descentralização, mostrando que a desinformação reside inclusive nos centros comerciais e urbanos, e não apenas nas periferias geográficas.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

Diante do exposto, sugere-se que as políticas públicas locais e as ações dos órgãos públicos transcendam o assistencialismo jurídico focado apenas na baixa renda. Recomenda-se a implementação de programas de "Letramento Digital Crítico" integrados ao currículo escolar e universitário, visando atingir o público jovem antes de sua entrada plena no mercado de consumo. Para a gestão pública municipal, os dados indicam a necessidade de campanhas de conscientização que desmistifiquem a linguagem técnica das operadoras, utilizando as próprias redes sociais — *locus* de maior atenção do usuário — como canal de disseminação de pílulas de conhecimento jurídico. Futuros estudos poderão aprofundar a análise qualitativa das barreiras que impedem o consumidor de alta renda de buscar seus direitos, investigando se a "resignação racional" pelo custo do tempo supera o benefício da reparação financeira.

Referências

AKERLOF, George A. The market for "lemons": Quality uncertainty and the market mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, v. 84, n. 3, p. 488-500, 1970.

AZEVEDO, Fernando Costa de; SANTOS, Karinne E.; MOREIRA, Tássia R. Vulnerabilidade dos consumidores na sociedade da informação e a necessidade de proteção jurídica. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 141, p. 201-218, 2022.

BITTAR, Carlos Alberto. *Direito Civil na Era Digital*. São Paulo: Saraiva Jur, 2023.

BRASIL. Lei nº 14.533, de 11 de janeiro de 2023. Institui a Política Nacional de Educação Digital. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 2023.

JOAQUIM, B. dos S. O potencial do letramento digital para a transgressão da colonialidade do saber. *Arquivos Analíticos de Políticas Educativas*, v. 31, n. 54, 2023. DOI: https://doi.org/10.14507/epaa.31.7551.

KAHNEMAN, Daniel. *Rápido e devagar: duas formas de pensar*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/12/2025 - **Accepted:** 15/12/2025
Vol: 21.04
DOI: 10.61164/9z17sh40
Pages: 1-17

KIRSCHNER, Paul A.; DE BRUYCKERE, Pedro. The myths of the digital native and the multitasker. *Teaching and Teacher Education*, v. 67, p. 135-142, 2017. DOI: https://doi.org/10.1016/j.tate.2017.06.001.

LIMA, Mickael L. M. S. *O hiperconsumo na internet e o agravamento da vulnerabilidade do consumidor*. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal da Paraíba, 2024.

LIVINGSTONE, Sonia. Developing social media literacy: How children learn to interpret risky opportunities on social network sites. *Communications*, v. 39, n. 3, p. 283-303, 2014. DOI: https://doi.org/10.1515/commun-2014-0113.

LOPES, José Reinaldo de Lima. *Crítica ao Direito do Consumidor na Era Digital*. São Paulo: Atlas, 2020.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor e a proteção no comércio eletrônico*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.

PRENSKY, Marc. Digital natives, digital immigrants part 1. *On the Horizon*, v. 9, n. 5, p. 1-6, 2001.

SANTIN, Douglas Roberto Winkel. A hipervulnerabilidade digital do consumidor diante do comércio eletrônico, da inteligência artificial e da internet das coisas. Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, v. 2, n. 33, p. 22–43, 2023. Disponível em: https://revista.defensoria.rs.def.br/defensoria/article/view/548. Acesso em: 15 dez. 2025.

SIMON, Herbert A. A behavioral model of rational choice. *The Quarterly Journal of Economics*, v. 69, n. 1, p. 99-118, 1955.

SMOLENAARS, Claudine Costa. O selo da certificação de conformidade como redutor da assimetria da informação. Revista do Ministério Público do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, v. 1, n. 91, p. 221-236, jan./jul. 2022. Disponível em: https://www.revistadomprs.org.br/index.php/amprs/article/view/273/157. Acesso em: 01 nov. 2025.