Leonardo Neri: O futuro do Direito do Consumidor na era digital

Não é novidade que o direito do consumidor é uma das áreas de maior destaque e abrangência dentro do cenário jurídico nacional. Basta ver o tamanho do mercado de consumo brasileiro que a cada dia se alastra pelo aumento da população, ou mesmo pela capacidade de progressão exponencial, em virtude dos serviços criados diante do aparecimento das mais recentes *startups*. É também nesse último ponto que se insere o encontro do direito do consumidor com a era tecnológica, resultando em um efeito multiplicador de possibilidades, transformações, ofertas e, acima de tudo, oportunidades.

A tecnologia atua em polos diametralmente opostos, porém de forma concomitante tanto no mercado de consumo quanto dentro das bancas de advocacia que se configuram como agentes de um alicerce estatal do negócio, o qual cresce de forma desenfreada com o surgimento de novos canais e, conseqüentemente, de relações jurídicas jamais imaginadas há uma década dentro das salas de aula.

Enquanto os departamentos jurídicos das empresas urgem por um posicionamento mais estratégico perante as demais diretorias interessadas, a tecnologia passa a ser utilizada de forma a automatizar os serviços que anteriormente demandavam um grande esforço do capital humano ali inserido. Nesse contexto, proliferam-se negócios vinculados ao boom das empresas de Big Data atreladas ao direito, ou a inteligência artificial no mundo da advocacia.

Nesse cenário, o mundo jurídico se previne por meio da modernização, com enfoque na criação de uma estrutura que possa lidar com a sobrecarga de demandas que jorrarão em escala no mercado nos próximos dez anos. Cite-se, como exemplo, a relação envolvendo os aplicativos virtuais ou mesmo plataformas online que produzem facilidades das mais variadas para um vasto mercado consumidor sedento por serviços mais céleres e com preços acessíveis. Dentro desse nicho, destacam-se as empresas Airbnb e Uber que vem agitando o mercado concorrencial.

Sabe-se que a Constituição Federal assegura a liberdade de concorrência e livre iniciativa em seu artigo 1º, inciso IV, bem como no artigo 170, caput e inciso IV. Da mesma forma, por se tratar de um serviço exclusivamente oferecido pelo aplicativo, há a incidência da Lei do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14), que garante a liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet em seu artigo 3º, VIII.

Assim, em ambos os casos, a relação contratual é estabelecida entre o consumidor e a empresa intermediadora, a qual cadastra o usuário em sua base de dados e disponibiliza o serviço de um terceiro também vinculado por meio do aplicativo. Apenas para exemplificar um campo onde a discussão sobre a existência da relação de consumo entre todos os agentes envolvidos é ainda questionável, e o número de demandas mundo a fora será incomensurável.

Diante desse contexto, entra em pauta uma intensa discussão jurídica sobre os limites do direito do consumidor em âmbito transnacional. Um bom exemplo para essa questão envolve as plataformas de apostas esportivas online, uma febre no mundo europeu capaz de gerar cifras inimagináveis dentro do produto esporte que, atualmente, já atinge de forma periférica e crescente o mercado brasileiro. A proteção do consumidor turista também permeia o mesmo dilema além das fronteiras, assim como o

segmento do bem estar e sustentabilidade que de forma promissora tende a liderar o setor de maior comercialização em um futuro breve.

A evolução do direito do consumidor em consonância com os avanços tecnológicos é apenas uma esfera da transformação do novo mundo que já paulatinamente se molda dia a dia. O aspecto virtual pertence a um futuro já existente, mas também possibilita a diversificação das oportunidades que se propagam no mesmo sentido em que o mercado se adapta, dentro de um quadro proporcionalmente amplo, pela expansão do consumo diante da nova economia do compartilhamento, onde o serviço se distribui escalonadamente, em detrimento do aperfeiçoamento compulsório do instrumento hábil regulador das relações de consumo.

Por tais razões, é nítido a gama de ramificações resultantes da instabilidade frenética do mercado, que possibilita inúmeras oportunidades no meio jurídico para os advogados que estiverem dispostos a se reinventarem diante de um cenário extremamente promissor, onde muito aprendizado será necessário para o alcance do êxito profissional.

Date Created

31/08/2017