

PREFÁCIO

Domínios inovadores no quadro do Direito do Consumo ou do Consumidor relevam de duas incontornáveis realidades que a todos ora inapelavelmente tocam:

- a transformação digital
- a transição ecológica

O Plano Quinquenal de Acção em curso na União Europeia, crismado como Nova Agenda Europeia do Consumidor, que se projectará de 2021 a 2025, consagra inequivocamente tais eixos como fundantes de uma política que se não pode dissociar da evolução a que se assiste na sociedade circum-envolvente.

Já houvemos a oportunidade de o assinalar e cumprir, neste passo, reproduzir de novo tais considerações de molde a que os novos quadros de todo nos não escapem, no entorpecimento que o dia-a-dia nos vai propiciando:

Em 2020 ter-se-á operado, mercê das circunstâncias com que nos confrontámos nas sete partidas do globo, significativa viragem nos quadros dos mercados tradicionais.

E os dados oferecidos inculcam-no deveras.

O surto pandémico tornou-se responsável por uma radical alteração de comportamentos: cerca de 60% dos adquirentes *online* asseveram haver incrementado as suas compras via internet. “Et pour cause”...

A frequência e intensidade das operações por essa via encetadas dispararam expressivamente com 73% dos consumidores a adoptar tais veículos, em média mais do que 3 a 5 vezes / mês.

Do consumidor “analógico” ao consumidor “digital”, um simples passo por mor das circunstâncias: é que a “a necessidade aguça o engenho”.

Do mercado de proximidade, presencial, ao mercado à distância... de um dedo, como que um simples relâmpago!

A emergência de uma sociedade de clausura com o seu peculiar *modus operandi* assenta num amplo conjunto de ferramentas que o isolamento em si mesmo prefigurou em ordem a que a vida se não dissolvesse em soluções de continuidade.

Haveria que oferecer uma solução conseqüente, se bem em moldes distintos e ajustáveis ao circunstancialismo de então: o recurso alternativo e em espiral a veículos virtuais foi determinante, no quadro que então se forjou.

Donde,

- o teletrabalho funcional
- o teletrabalho doméstico
- o tele-ensino

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

a telemedicina

a telefarmácia

a teledispensa de alimentos e mais bens de primeira necessidade

a televigilância

o telelazer (nas suas múltiplas vertentes).

Se nos detivermos sobre os cenários do quotidiano, o quadro das provisões alimentares e seu aviamento é paradigmático:

“despensa” electrónica com gestão virtual dos géneros conectada aos aparelhos de refrigeração (frigoríficos e similares)

com sistemas de alerta a quem detém o governo doméstico

e conexões a supermercado virtual para aviamento das encomendas via ‘contratos inteligentes’ com entrega domiciliária através de veículos de distribuição não tripulados ou de drones com funções apropriadas , como os que se ensaiam na Amazon

pagamento instantâneo e conseqüente quitação

reclamações processadas electronicamente, electronicamente avaliadas e decididas

refeições programadas para confecção por cozinheiro ”robô” que desencadeia as pertinentes operações em função do tempo de preparação dos alimentos

análogas tarefas domésticas no domínio da higiene e salubridade em horários pré-estabelecidos

para além de novas utilidades propiciadas, portas adentro, pela robótica

oferta de programas de entretenimento em razão das preferências seleccionadas pelos residentes

outro tanto no que tange ao provimento dos serviços essenciais portas adentro

Contratos inteligentes em função das necessidades implícitas, no momento da entrega das chaves (ou em momento imediatamente anterior)

leitura inteligente de consumos

facturação inteligente associada a uma conta-provisão

concomitante procedimento reclamatório em razão de padrões de consumo e “condutas-quadro” desviantes susceptíveis de um juízo de censura

A reformatação dos mercados reclama distintas provisões normativas, de molde a disciplinar harmonicamente as relações entretidas e como freio aos desvirtuamentos que daí possam emergir.

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

As mutações que a cada passo se observam no universo digital operam uma radical reconfiguração do cenário em que decorre o dia-a-dia dos cidadãos: as inovações concorrem para que o perfil da actividade económica se transmude. E o direito privado, como que tocado pelo seu sortilégio, se readapte e reajuste, como é patentemente o caso do Direito do Consumo ou do Consumidor, consoante as acepções.

E o legislador se confronte – quantas vezes com um enorme compasso de espera - com a instantaneidade de regular o que a factualidade subjacente vai impressivamente sulcando no quotidiano.

A recolha e o tratamento de dados subjacentes, a que se associa a análise do comportamento dos consumidores e dos seus preconceitos cognitivos, constituem base para o desencadeamento de acções que tendem a influenciá-los em decisões que contrariarão decerto o superior interesse de todos e cada um.

Repare-se neste quadro, autenticamente inovador e, a um tempo, surpreendente, que se não detecta a olho nu ante a vertigem das transformações operadas.

“O «homem médio» detém mais de 30 contas agregadas aos artefactos de comunicação de uso quotidiano, v. g., correio electrónico, *twitter*, *facebook*, *instagram*, *telegram* e um sem-número de credenciais de acesso a *sites* que determinam a transferência de dados com o seu timbre, o seu cunho de pessoalidade.” (Lavrador Pires, in “As Beiras, Coimbra, 1.º de Abril de 2021)

A Inteligência Artificial (IA) vem penetrando com particular intensidade vastos domínios.

E tende a proporcionar acrescidas vantagens em terrenos como os dos:

- Cuidados de saúde mais proficientes, electrodomésticos mais consistentes e menos atreitos a avarias, sistemas de transporte mais seguros e menos poluentes, serviços públicos mais eficientes, eis o que da I.A. emerge em claro benefício dos cidadãos;
- Uma nova geração de produtos e serviços em domínios em que a Europa pontifica (máquinas, transportes, ciber-segurança, agricultura, economia verde e circular, sectores de elevado valor acrescentado, como os da moda e do turismo),

eis o que se oferece em plétora e em homenagem a um efectivo desenvolvimento do tecido empresarial.

- A inerente redução de custos (transportes, educação, energia e gestão de resíduos), a optimização da sustentabilidade dos produtos e a outorga dos instrumentos necessários à garantia da tutela dos cidadãos às autoridades competentes, com salvaguardas adequadas de molde a respeitar os seus direitos e liberdades,

eis o que avulta com acrescidas vantagens para os serviços de interesse geral (ou serviços públicos essenciais, como vulgarmente se denominam ainda, entre nós).

Em particular com os recentes desenvolvimentos, aliás já em estágio há alguns anos, da inteligência generativa, como o que se imbrica no Chat GPT, com a “réplica” no Bard, que ora vem a lume de banda da Google, determinam intervenções de distinto jaez como os que se imbricam na Proposta de Regulamento de 21 de Abril de 2021, que a 16 de Junho pretérito conheceu um ror de alterações emanadas das discussões no seio do Parlamento Europeu.

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

A Nova Agenda Europeia do Consumidor elege, primordialmente, de entre cinco vectores, dois eixos fulcrais, como liminarmente se assinalou.

Dois domínios relevam, em particular, em um tal enquadramento.

A **Sustentabilidade** e a **Transição Digital** com o ror de transformações a que provêem.

Configurem-se, pois, os “perigos e desafios postulados” com as transformações digitais que se vêm operando e as que em seu derredor se projectarem no horizonte:

Necessidade de adaptar o edifício normativo de tutela do consumidor ao ambiente digital, já que o visado se encontra exposto a não raras práticas comerciais desviantes:

Definição de perfis

Publicidade oculta (de resto, vedada em um bom lote de ordenamentos)

Fraudes e burlas

Informação falsa, falaciosa, enganosa...

Manipulação das avaliações dos consumidores como algo susceptível de potenciar novas operações mercantis

Os consumidores devem beneficiar de um nível de protecção comparável, tanto em linha como fora dela fora, vem-se proclamando como algo de elementar.

A eficácia das actuais regras de protecção em ambiente digital acha-se naturalmente comprometida, nomeadamente no que se refere às práticas comerciais desviantes, que ocorrem com inusitada frequência a cada passo.

Em simultaneidade, os contactos daí emergentes podem dificultar uma escolha esclarecida e a salvaguarda dos interesses económicos dos consumidores, como princípio fundamental a observar no quadro de tutela projectado.

As práticas que se vêm adoptando envolvem o emprego de padrões «obscuros»: as práticas de personalização frequentemente baseadas em factores como os precedentemente enunciados, capturados dos inúmeros dados que os consumidores vêm disseminando um pouco por toda a parte.

Imerso na economia digital, o consumidor, mormente pelas suas associações representativas mais despertas e progressivas, como que impõe aos parlamentares europeus se desdobrem em cautelas logrando, mercê de distintas intervenções, disciplinar o conteúdo das relações que se entretecem, de molde a subtraí-lo das garras de um mercado ainda mais impiedoso porque sem rosto, antes com múltiplas máscaras que o tornam anónimo e prene de impessoalidades, na intervenção dilacerante a que tende.

Por um Mercado digital seguro e concorrência equânime, salutar, eis o que se proclama nos areópagos internacionais.

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

A fim de assegurar que os consumidores beneficiem plenamente do potencial significativo da transformação digital, os seus interesses devem ser tidos em conta na concepção ou na adaptação das regras que regem a economia digital.

O objectivo é duplo:

- criar um espaço digital mais seguro para os consumidores, onde os seus direitos se protejam deveras,
- e garantir condições de concorrência equitativas que permitam inovar e prestar serviços novos e de melhor qualidade a todos os que deambulam e se detêm pelo espaço europeu.

Em primeiro lugar, o Novo Acto dos Serviços Digitais tem por objectivo definir novas responsabilidades e reforçar as obrigações a que se adscvem os intermediários e as plataformas em linha.

O Novo Acto assegura a protecção efectiva dos consumidores contra os produtos, conteúdos e actividades ilegais nas plataformas em linha, tal como já sucede, em rigor, com toda a sorte de actividades fora de linha.

Em segundo lugar, para resolver os problemas decorrentes das deficiências dos mercados digitais, tais como o poder de guardião de acesso detido por determinadas plataformas digitais [Amazon, a Google ou o Facebook], o Parlamento Europeu e o Conselho aprovaram de análogo modo o Acto dos Mercados Digitais.

O Acto combina a regulamentação *ex ante* das plataformas digitais que actuam como guardiães de acesso com um quadro dinâmico de investigação do mercado para examinar as deficiências dos fluorescentes mercados digitais.

Os consumidores serão os beneficiários finais de mercados digitais mais justos e contestáveis, incluindo preços mais baixos, novos e melhores produtos [bens e serviços] e um maior leque de escolhas.

Os pagamentos e reforço de medidas de tutela dos consumidores:

Um sem-número de iniciativas se perfilam neste passo

- Adopção de Estratégia para os Pagamentos de Pequeno Montante
- Revisão Directivas: Crédito ao Consumo, Crédito Hipotecário, Contas de Pagamento e Comercialização à Distância de Serviços Financeiros
- Acto Europeu da Acessibilidade (contra a info-exclusão dos indivíduos portadores de deficiências)
- Plano de Acção para a Educação Digital, que tendo principiando incipientemente tempos atrás, tem o seu horizonte temporal projectado para o septénio 2021/2027
- As Tecnologias IC, como as soluções de pagamento imediato, podem trazer benefícios tangíveis para os consumidores, mas podem exigir – e exigem deveras - medidas específicas para os proteger.

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

- A Comissão Europeia anunciou recentemente iniciativas que tenderão a melhorar a protecção dos consumidores em matéria de pagamentos.
- Análise de pertinentes questões no quadro da Estratégia para os Pagamentos de Pequeno Montante na União Europeia.

Eis o cacharote de iniciativas que tendem a oferecer adequada solução a um rol de problemas que a sociedade digital consigo arrasta.

A Transição Ecológica, por seu turno, ocupa proeminente lugar nas preocupações correntes e constitui um dos magnos objectivos do Milénio, como, aliás, o não ignoram os que a estes domínios se consagram.

Os consumidores europeus revelam, em geral, como se tende a garantir, crescente interesse em temas como os

- da neutralidade climática,
- dos recursos naturais e da biodiversidade e
- da poluição da água, do ar e do solo.

O que de todo se suscita é que se desbloqueie tamanho potencial pelo recurso a medidas que capacitem, apoiem e assegurem a cada um dos consumidores, independentemente da sua situação financeira, dinâmico papel na transição ecológica sem a imposição de um estilo de vida específico e à margem de eventuais traços de discriminação social.

Tende a afirmar-se que o acesso a **produtos sustentáveis** tem de ocorrer independentemente do nível de rendimentos pessoais ou do espaço em que se processa labor de quem quer, antes se garanta indiscriminadamente a todos e a cada um por forma a que fruam das vantagens deles decorrentes.

O Pacto Ecológico Europeu constitui uma estratégia global susceptível de transformar o Espaço Económico e Social em uma sociedade justa e próspera, com uma economia

- com impacto neutro no clima,
- eficiente em termos de recursos naturais,
- asséptica e circular,

em que o crescimento económico se ache dissociado da dissipação dos recursos e em que os impactos negativos no capital natural e na biodiversidade se revelem residuais.

Um tal propósito exige uma radical e célere mudança de hábitos e de conduta de molde a reduzir a pegada ambiental em todos os domínios, da habitação e da alimentação à mobilidade e ao lazer.

Empreendem-se relevantes iniciativas com o fito de assegurar que os produtos (os bens como os serviços) dispensados aos consumidores da UE sejam adequados a tais objectivos e se achem em consonância com um tal escopo.

Destaque-se as iniciativas mais relevantes:

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

As **Estratégias do Prado ao Prato e da Biodiversidade**, que se traduzem em acções-chave e iniciativas susceptíveis de eliminar a pegada ambiental e climática dos sistemas alimentares e conferir aos consumidores indispensáveis bases de capacitação por forma a que enveredem por escolhas informadas, saudáveis e sustentáveis neste particular;

O **Roteiro para o Plano de Acção para a Poluição Zero**, susceptível de identificar os produtos de consumo como relevante domínio de acção e explorar formas que incentivem os consumidores a proceder a escolhas de todo mais ecológicas;

A **Estratégia para a Sustentabilidade dos Químicos**, que envolve acções tendentes a ampliar a informação sobre os produtos químicos, de molde a proteger os consumidores das substâncias mais nocivas e a promover químicos seguros e sustentáveis desde a concepção;

A **Estratégia Renovada de Financiamento Sustentável** procurará oferecer aos consumidores novas oportunidades em termos de sustentabilidade, propiciando-lhes informações fiáveis, completas e confiáveis sobre os produtos financeiros em que investem, de molde a contrabater os artificios, sugestões e embustes em que se deixaram enleiar em tempo não muito remoto; e

A iniciativa **Vaga de Renovação** com uma estratégia para preparar os consumidores para uma sociedade mais ecológica e digital, incluindo o reforço dos instrumentos de informação ao alcance de todos e cada um dos consumidores.

Além disso, o novo **Plano de Acção para a Economia Circular** projecta um sem-número de iniciativas específicas susceptíveis de combater a obsolescência precoce como a programada e promover a durabilidade, a susceptibilidade de reciclagem e de reparação e a acessibilidade dos produtos, e bem assim constituir de suporte à acção das empresas, que terão obviamente de naufragar nestas águas.

A Iniciativa para os Produtos Sustentáveis terá inelutavelmente como objectivo a proliferação, a generalização dos produtos sustentáveis, estabelecendo princípios de sustentabilidade e revendo a Directiva Concepção Ecológica, alargando o seu âmbito de aplicação para além dos produtos que contêm com a energia e concretizando a circularidade.

Imperiosas medidas regulamentares e não regulamentares adicionais para abarcar grupos específicos de produtos, como as TIC, a electrónica ou os têxteis e ainda as embalagens.

Por exemplo:

A **Iniciativa sobre a Electrónica Circular** visa garantir que os dispositivos electrónicos são concebidos com vista à durabilidade, manutenção, reparação, desmontagem, desmantelamento, reutilização e reciclagem, e que os consumidores têm um «direito de reparação», incluindo actualizações de software.

A **iniciativa “Carregador Universal”** para celulares e outros dispositivos portáteis visa simplificar a vida aos consumidores e reduzir a utilização de materiais e os resíduos electrónicos associados à produção e à eliminação de um tal produto específico utilizado diariamente por inumerável massa de consumidores.

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

A **Estratégia da UE para os Têxteis** propiciará aos consumidores a escolha de têxteis sustentáveis, facultando o seu acesso a serviços de reutilização e reparação.

A projectada revisão da **Directiva Embalagens e Resíduos de Embalagens** tem por escopo tornar todas as embalagens reutilizáveis e recicláveis de forma economicamente viável e por forma a reduzir os excessos que medram neste particular.

Este acervo de medidas tem de caber no plano quinquenal, a despeito das dificuldades postuladas pela magnitude da tarefa.

*

*

*

Os estudos que se condensam nesta obra e emergem dos fenómenos dos nossos dias visam responder a tendências com que os jusconsummeristas e os mais se confrontam no seu quotidiano labor.

A adequação da formação e da informação nas coordenadas da sociedade digital, a era digital e seus novos postulados, a hipervulnerabilidade e o que lhe subjaz e conforma, a peculiar responsabilidade das sociedades financeiras e instituições creditícias perante a espiral de fraudes em que enredam os consumidores, a responsabilidade de tais instituições na concessão do crédito irresponsável, o crédito selvagem e os consumidores à mercê de concessões fantasiosas, o impacte das notícias falaciosas (*'fake news'*) no perfil das relações de consumo, a Inteligência Artificial e os desafios que suscita instantemente ao direito, a responsabilidade emergente dos sistemas de Inteligência Artificial, como relevante tema do quotidiano, o enfoque em certas “castas” de consumidores, de sua natureza hipervulneráveis e hipossuficientes, a comunicação comercial, as estratégias mercadológicas e as redes sociais a que se hipotecam os novos consumidores ou os consumidores em ambiente digital, a problemática dos planos de saúde e sua adequação aos novos tempos, a responsabilidade susceptível de se assacar aos que exercem os seus mesteres na esfera das profissões liberais, as disputas, as controvérsias e a resolução de litígios em suportes digitais como forma de obviar a uma justiça morosa, ineficaz e onerosa, sem quebra das garantias que se reconhecem aos litigantes, enfim, um ror de temas que importa destacar sobremodo e que a obra que ora se prefacia traz à reflexão dos leitores, qualquer que seja o círculo em que se insiram.

Os autores desenvolvem a sua percuciente investigação em temas de franca actualidade, o que cumpre, a justo título, realçar.

O Direito do Consumidor, terminologia que se persiste em adoptar aí, nessa riba do Atlântico, não estagnou, comporta em si as virtualidades de uma convincente resposta às questões que se lhe suscitam a cada instante, na evolução operada, qual vertigem que escapa aos observadores menos despertos.

Quão distantes nos achamos dos balbuciantes tempos de 90 do século passado em que se desenhava já a expansão das tecnologias da informação e da comunicação, os traços de um mercado digital com potencialidades inusitadas, as tendências de uma tutela acrescida de consumidores tocados por fenómenos de hipervulnerabilidade (crianças, idosos, portadores de deficiências), de hipossuficiência e com uma incomensurável abertura ao crédito, motor de um

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

mercado em expansão, quantas vezes sem freio nem norte e com reflexos no trem de vida de todos e cada um e numa pernicioso hipoteca do futuro.

O fenómeno do crédito e do superendividamento no Brasil, mercê de métodos execráveis perseguidos pelas sociedades financeiras e instituições de crédito, atinge incomensurável massa de consumidores, a roçar um quarto da população global do País-Continente é, o equivalente à população argentina e, na Europa, à espanhola, o que reflecte de todo a sua dimensão inabarcável...

Os temas que os distintos autores ora privilegiam merecem funda reflexão e desenvolvimentos que os tempos que se anunciam provocarão decerto.

Que a publicidade que ora se confere aos seus escritos constitua estímulo bastante para que não afrouxem os ímpetos e continuem a obsequiar-nos com obras reluzentes que do seu espírito brilhante brotem.

Deus guarde o Brasil e infunda nos jusconsumeristas brasileiros o halo vivificante de um labor conseqüente em prol de uma comunidade em que os valores da solidariedade, da confraternidade e da justiça se afirmem sem reservas nem tergiversações!

Coimbra, aos 14 de Julho de 2023

Prof.º Dr.º Mário Frota

Presidente Emérito da apDC – Direito do Consumo - Portugal