

## A EVOLUÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL E SUAS CONSEQUÊNCIAS PARA O DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

Prof. Me. Telson Pires<sup>10</sup>

Prof. Dr. Plínio Lacerda Martins<sup>11</sup>

### RESUMO

As inovações tecnológicas têm imposto profundas transformações sociais ao longo das últimas décadas do século XX somados aos anos que se seguem no atual século XXI. A necessidade de adequação da população às tecnologias revolucionou o setor privado, à vida em sociedade em rede, extremamente conectada, e à forma como passamos a consumir produtos e serviços. O Poder Público não ficou para trás e tem envidado esforços para acompanhar estas mudanças ao mesmo tempo em que as regula em prol da população, e para integrar ao máximo, inserindo-os na própria sociedade em si, diminuindo as disparidades sociais e atuando na defesa do consumidor, posto sua vulnerabilidade poder gerar desigualdades. Considerando a informatização dos serviços públicos e privados, muitas pessoas podem ficar de fora desta transformação tecnológica, se tornando, assim, novos integrantes da marginalidade social ao não conseguirem se conectar, o que pode afetar os direitos do consumidor/cidadão tanto na esfera pública quanto na esfera privada. Os objetivos desta pesquisa foram verificar as iniciativas de modernização tecnológica do setor público, analisar a articulação das legislações do direito do consumidor com as novas legislações relacionadas como a Lei da Liberdade Econômica, além de outras leis e Decretos sobre o tema, bem como estudar estes impactos na proteção do consumidor diante dessas mudanças. Este estudo foi feito a partir do método hipotético-dedutivo, com base em pesquisa bibliográfica especializada sobre o tema e com aportes metodológicos interdisciplinares e conceitos vertidos por Bauman e Castells. A hipótese principal da nossa investigação consiste em que a digitalização do serviço público pode servir para democratizar as relações de consumo.

<sup>10</sup> Doutorando em Direito, Instituições e Negócios pela Universidade Federal Fluminense. E-mail: [professortelson@hotmail.com](mailto:professortelson@hotmail.com). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5887862349395027>.

<sup>11</sup> Doutor em Direito pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Mestre em Direito. Professor do quadro permanente do PPGDIN. Professor adjunto da Universidade Federal Fluminense. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1643533929253579>.

---

## RESUMEN

---

Las innovaciones tecnológicas han impuesto profundas transformaciones sociales en las últimas décadas del siglo 20 sumado a los años que siguen en el actual siglo 21. La necesidad de adaptar a la población a las tecnologías ha revolucionado el sector privado, la vida en una sociedad en red, extremadamente conectada, y la forma en que comenzamos a consumir productos y servicios. El Poder Público no se ha quedado atrás y ha hecho esfuerzos para monitorear estos cambios al mismo tiempo que los regula en beneficio de la población, y para integrarlos al máximo, insertándolos en la sociedad misma, reduciendo las disparidades sociales y actuando en la protección del consumidor, ya que su vulnerabilidad puede generar desigualdades. Considerando la informatización de los servicios públicos y privados, muchas personas pueden mantenerse al margen de esta transformación tecnológica, convirtiéndose así en nuevos miembros de la marginalidad social al no poder conectarse, lo que puede afectar los derechos del consumidor/ciudadano tanto en la esfera pública como en la esfera privada. Los objetivos de esta investigación fueron verificar las iniciativas de modernización tecnológica del sector público, analizar la articulación de las leyes de derecho del consumidor con las nuevas leyes relacionadas con la Ley de Libertad Económica, además de otras leyes y decretos sobre el tema, así como estudiar estos impactos en la protección del consumidor frente a estos cambios. Este estudio se basó en el método hipotético-deductivo, basado en la investigación bibliográfica especializada sobre el tema y con aportes metodológicos interdisciplinarios y conceptos arrojados por Bauman y Castells. La hipótesis principal de nuestra investigación es que la digitalización del servicio público puede servir para democratizar las relaciones de consumo.

## INTRODUÇÃO

---

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, CF/88, de maneira acertada, apontou em seu art. 37 os princípios da Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade), que após a Emenda Constitucional nº19 de 1998, dez anos depois, teve o acréscimo do princípio da eficiência. Este último princípio é, certamente o responsável por conduzir o país à transformação do serviço público tradicional, burocrático, moroso, por vezes, mesmo sem intenção, e ineficiente, em serviço público digital, rápido, conectado, transparente, mais útil e, claro, eficiente.

A vinculação da Administração Pública àquilo previsto na Constituição Federal impõe aos governantes atenção ao texto constitucional, inclusive nas profundas

transformações tecnológicas percebidas com o avanço tanto das tecnologias quanto da própria internet. Conforme aponta a Estratégia de Governança Digital: “Nossas vidas já não podem mais ser dissociadas da tecnologia. As novas soluções, o crescente volume de dados e as inovações sociais geram mudanças cada vez mais rápidas e intensas em nosso dia a dia. O governo federal precisa acompanhar este movimento.” (BRASIL, 2016, p. 4)

Essas transformações se relacionam com o consumidor/cidadão dentro de uma lógica internacional e interamericana de defesa dos direitos fundamentais, fundamentada no respeito à dignidade da pessoa humana, que se dá também dentro do plano nacional, posto o reconhecimento da interdependência entre os direitos de primeira geração (civis e políticos) e os de segunda geração (econômicos, sociais e culturais), (VAL, 2018; VAL; LEGALE, 2017).

Ao associarmos as normas de Direito interno com o avanço e progresso tecnológico em caráter mundial, fruto de uma revolução que transforma e confere à Sociedade a necessidade de se conectar em rede (CASTELLS, 1999), a não observância deste progresso pela administração pública pode levar o país a enfrentar uma crise de governabilidade que resultará no colapso de diferentes ordens<sup>12</sup> (CASTELLS, 2003).

O esforço do Brasil para promover esta adequação do sistema público nacional às transformações tecnológicas busca exatamente conferir ao país tanto governabilidade, quanto promover o desenvolvimento econômico pautado na criação de um conjunto de leis e regras que estimulam e protegem o fluxo de informações e dados no setor privado e no público, capaz de incentivar a substituição de equipamentos e tecnologia que deem segurança aos participantes desta relação.

Se por um lado, a Sociedade *busca utilizar essas tecnologias para alcançar os seus direitos*. (VIANA, 2021, p. 116), o Estado *busca se amoldar e propõe uma simplificação de acesso e promoção de seus serviços* (VIANA, 2021, p. 116). Isso ocorre inclusive em razão de, em muitas oportunidades, e embora já conectados, alguns serviços públicos ainda não atenderem à velocidade e eficiência que se esperam dos serviços públicos, conforme aponta Lucas Borges de Carvalho:

Tal situação se demonstra ainda mais problemática ao se considerar a crescente demanda social pela digitalização dos serviços públicos. Com efeito, cada vez mais conectados e acostumados à velocidade de resposta típica dos serviços

<sup>12</sup> Manuel Castells, importante sociólogo e professor universitário espanhol, em seu livro *A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*, afirma que caso os governos não se adequem às transformações da sociedade em rede eles passarão por crises de governabilidade que levarão ao colapso das regulações, ocasionando problemas sociais, trabalhistas, previdenciários, etc. (CASTELLS, 2003, p. 270)

ofertados por *startups* e gigantes da tecnologia, à disposição com um simples toque na tela de seu smartphone, os cidadãos direcionam, cada vez mais, expectativas similares para a administração pública. No entanto, a frustração tem sido a regra, pois muitos serviços públicos permanecem baseados em relações burocráticas e em procedimentos analógicos. Neste sentido, são serviços desconectados, lentos e ineficientes. Por conseguinte, associados a altos custos e a uma baixa qualidade, pouco aproveitam as possibilidades abertas pelas novas tecnologias digitais. (CARVALHO, 2020, p, 117)

A necessidade dessa adequação dialoga ainda com diversas demandas do Estado. Uma vez que se aprimora o acesso aos serviços burocráticos do país é possível alavancar diferentes setores, tais como o tributário, com um melhor recolhimento de impostos, o de importação, com a fiscalização de entrada e saída de bens para o país, o controle do meio ambiente e das áreas desmatadas, bem como permite ao Governo realizar a proteção do consumidor, função esta constitucional, art. 5º, XXXII, além de exercer o controle econômico, na forma do art. 174, também da Constituição Federal do Brasil de 1988.

A atuação regulatória e normativa a que prevê o artigo 174 da CF/88 foi recentemente regulamentada pela Lei 13.874/2019 que instituiu a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica. Essa regulamentação é também fruto de grande reivindicação por parte do empresariado nacional que encontrava na burocracia da máquina pública entraves para o pleno desenvolvimento das atividades negociais somados o alto índice de desemprego e uma recessão econômica persistentes (EFING, 2020, p. 6).

Embora tenha havido a criação de uma lei para atender aos princípios da liberdade econômica, lei 13.874/2019, as normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, Lei 8078//90, mantiveram-se em pleno vigor e não são importunadas pela própria previsão contida no art. 3º, III, §3º, II<sup>13</sup> que aponta a prevalência do Diploma Consumerista. Isto no leva a entender que o legislador nacional manteve a preocupação acerca da vulnerabilidade do consumidor frente ao poder econômico das sociedades empresariais.

---

<sup>13</sup> Assim prevê a Lei 13.874/19:

Art. 3º São direitos de toda pessoa, natural ou jurídica, essenciais para o desenvolvimento e o crescimento econômicos do País, observado o disposto no parágrafo único do art. 170 da Constituição Federal:

III - definir livremente, em mercados não regulados, o preço de produtos e de serviços como consequência de alterações da oferta e da demanda;

§ 3º O disposto no inciso III do caput deste artigo não se aplica:

II - à legislação de defesa da concorrência, aos direitos do consumidor e às demais disposições protegidas por lei federal.

Nesta multiplicidade de ângulos a analisar é que a presente pesquisa se mostra importante. Se por um lado há uma incontornável onda tecnológica que impinge a administração pública a promover sua própria modernização sem descuidar da eficiência, princípio este tão caro ao nacional, por outro, há a necessidade de se atender ao pleno desenvolvimento do país ao passo que se protege o consumidor.

Através do método hipotético-dedutivo e pautado em pesquisa bibliográfica especializada, são objetivos desta pesquisa verificar as iniciativas de modernização tecnológica do setor público, e estudar estes impactos com a proteção do consumidor diante das mudanças estabelecidas recentemente para alavancar a economia nacional. A hipótese que trabalhamos é que ao modernizar o seu serviço burocrático digital o país poderá democratizar as relações de consumo, bem como promover o desenvolvimento econômico.

## A MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA DO SETOR PÚBLICO

A revolução tecnológica que experimentamos desde as últimas décadas do século XX ainda não terminou (CASTELLS, 1999). As profundas transformações nos mais diferentes campos da vida em sociedade mudaram radicalmente a forma como nos comunicamos uns com os outros, como ouvimos músicas, assistimos filmes, como vamos ao teatro, mudamos como nos locomovemos pela cidade, e mais uma infinidade de mudanças que nos são muito úteis hoje em dia.

Castells afirma que este período se compara ao período das revoluções industriais, da descoberta da eletricidade, da utilização de combustíveis fósseis:

Meu ponto de partida, e não estou sozinho nesta conjectura, é que no final do século XX vivemos um desses raros intervalos na história. Um intervalo cuja característica é a transformação de nossa 'cultura material' pelos mecanismos de um novo paradigma tecnológico que se organiza em torno da tecnologia da informação. [...] A tecnologia da informação é para esta revolução o que as novas fontes de energia foram para as revoluções industriais sucessivas, do motor a vapor à eletricidade, aos combustíveis fósseis e até mesmo à energia nuclear [...].(CASTELLS, 1999, p. 67 e 68)

E embora tenha certas críticas acerca da função dos governos na liderança destas transformações, ele ainda acredita que eles têm grande responsabilidade, pois afirma que *"(...) precisamos de instituições, ainda precisamos de representação política, democracia participativa, processos de formação de consenso e política pública eficiente. Isso começa com governos responsáveis, verdadeiramente democráticos."* (CASTELLS, 1999, p. 284)



O Brasil, Estado Democrático de Direito, instituído constitucionalmente em seu art. 1º, traça este caminho desde a virada do século XX e têm tomado medidas, inobstante os diferentes governos que assumem a cadeira do executivo.

As primeiras ações foram tomadas ainda no primeiro governo de Fernando Henrique Cardoso, com a criação do Comitê Executivo do Governo Eletrônico mediante o decreto presidencial de 18 de outubro de 2000. Trata-se do início da transformação da Administração Pública Federal (APF).

A base eletrônica e-Gov, buscava “*priorizar o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) para democratizar o acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, e também aprimorar a qualidade e a efetividade dos serviços e informações.*” (BRASIL, 2016, p. 8).

Ao longo dos anos é possível observar a rápida evolução. Vejamos o infográfico abaixo:



Fonte: Governo Digital<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital#:~:text=O%20Programa%20de%20Governo%20Eletr%C3%B4nico%20do%20Estado%20brasileiro%20su rgio%20no,3%20de%20abril%20de%202000.> Acesso: 16.04.22

Com a leitura do quadro acima é possível compreendermos que o Brasil está sim caminhando continuamente rumo à modernização da administração pública e sua relação com o cidadão. Merecem destaque, no entanto, alguns marcos temporais que passamos a discorrer.

Entre os anos 2000 e 2010 observamos uma preparação técnica da APF e a busca do Governo Federal para democratizar a utilização da internet no país. Destaca-se neste período a criação da Infraestrutura de Chaves Públicas – ICP (2001), que permitiu criar uma *“cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão.”*<sup>15</sup> Outra iniciativa governamental foi a criação do Plano Nacional de Banda Larga (2010)<sup>16</sup>, que buscou oferecer internet rápida (à época 1MB de velocidade era considerado uma velocidade rápida em nosso país) e previa a entrega de banda larga para todos os serviços públicos no Brasil. E em 2009, outro passo de suma importância foi a emissão do Decreto 6932/2009<sup>17</sup> que dispôs sobre a Simplificação do Atendimento Público Prestado ao Cidadão, que já previa, como diretriz para as relações entre si, dos órgãos públicos e para com o cidadão, a utilização de tecnologias para simplificar processos e procedimentos de atendimento à população.

Entre os anos de 2011 e 2017, os passos tomados pela administração pública foram mais largos. A regulamentação do direito constitucional à informação, contido em seu art. 5º, XXXIII, na entrada em vigor da Lei 12.527/2011 foi demasiado importante, pois previu (e prevê) a utilização dos meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação nos procedimentos que buscam assegurar o direito ao acesso à informação administrada pelo Poder Público. Alguns anos depois, foi estabelecido o Marco Civil da Internet, mediante a criação da Lei 12.968/2014 que estabeleceu princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Esta lei estabelece que o Poder Público, na figura de todos os seus entes federativos, deve possuir como diretrizes a promoção da racionalização e da interoperabilidade tecnológica dos serviços de governo eletrônico, entre os diferentes Poderes e âmbitos da Federação, para permitir o intercâmbio de informações e a celeridade de procedimentos; bem como adoção preferencial de tecnologias, padrões e formatos abertos e livres.<sup>18</sup>

<sup>15</sup> Informação obtida diretamente do site do governo disponível em: <https://www.gov.br/iti/pt-br/assuntos/icp-brasil>, acesso em 16.04.22

<sup>16</sup> Através do Decreto 7175/2010.

<sup>17</sup> Decreto este revogado em 2017 pelo Decreto 9.094/2017 já no Governo de Michel Temer (2016/2018), já alterado pelo Decreto 10.178/2019 que incluiu alguns elementos na Carta de Serviços ao Usuário.

<sup>18</sup> Tais diretrizes se encontram no art. 24, incisos III e V da Lei 12.695/2014

Art. 24. Constituem diretrizes para a atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios no desenvolvimento da internet no Brasil:

III - promoção da racionalização e da interoperabilidade tecnológica dos serviços de governo eletrônico, entre os diferentes Poderes e âmbitos da Federação, para permitir o intercâmbio de informações e a celeridade de procedimentos;

V - adoção preferencial de tecnologias, padrões e formatos abertos e livres;

Estas transformações mostram que a preparação para a entrega de um serviço público digital foi acompanhada de políticas públicas de propagação do uso da internet na vida da população brasileira. Outra iniciativa do Governo Federal foi a emissão do Decreto 8243/2014 que instituiu a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social – SNPS, que visava aumentar a participação democrática, nos espaços de criação de políticas públicas inclusive, com destaque para o uso de plataformas tecnológicas com o intuito de promover o diálogo entre a APF e a sociedade civil. Infelizmente, este decreto foi totalmente revogado pelo Decreto 9759/2019 do Presidente Jair Bolsonaro, em mais uma atitude antidemocrática demonstrada pelo líder máximo do país.

Contudo, em 2015, por força do Decreto 8539, a APF foi comprometida integralmente à virtualização do serviço público digital. O Decreto dispôs sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Este decreto apresentou seus objetivos de maneira clara:

Art. 3º São objetivos deste Decreto:

- I - assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade da ação governamental e promover a adequação entre meios, ações, impactos e resultados;
- II - promover a utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade;
- III - ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da tecnologia da informação e da comunicação; e
- IV - facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas.

O ano de 2016, entretanto, elevou o patamar da atuação da APF. Não bastava a informatização do serviço público caso ele não fosse entregue com menos burocracia, celeridade e eficiência, que eram os objetivos da Administração Federal. O Decreto 8639/2016<sup>19</sup> instituiu a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Trata-se de um decreto que aponta para a direção que o Governo deve seguir rumo à

<sup>19</sup> Este decreto foi recentemente alterado pelo Decreto 10.332, de 2020, que instituiu o novo plano de Estratégia de Governança Digital (EGD) para o período de 2020 a 2022.



transformação do serviço público. Ele possui 51 iniciativas estratégicas e tinha como foco durar até o ano de 2019. *“A aplicação da tecnologia nas políticas públicas é fator determinante para o desenvolvimento econômico e social do Brasil. A EGD é uma ponte para este novo modelo de gestão.”* (BRASIL, 2016, p. 4).

A Estratégia de Governança Digital (EGD) foi criada e organizada de acordo com as diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE, que havia publicado em 2014 o texto *Recomendação do Conselho sobre Estratégias de Governança Digital*<sup>20</sup> (OCDE, 2014). No texto, a OCDE apresenta aos países membros algumas recomendações para que possam entregar uma melhor prestação do serviço público e proteger também as trocas de informações entre os particulares, merecendo destaque as estratégias que:

- assegurem maior transparência, abertura e inclusão dos processos governamentais e operações;
- incentivem envolvimento e participação de partes interessadas públicas, privadas e da sociedade civil na elaboração de políticas públicas e no desenho e implementação de serviços públicos;
- criem uma cultura orientada a dados no setor público;
- reflitam uma abordagem de gerenciamento de risco para lidar com

as questões de segurança e privacidade digital, e incluam a adoção de medidas eficazes e adequadas de segurança, para aumentar a confiança nos serviços governamentais. (OECD, 2014, p. 8-12, tradução livre do inglês)

Este órgão criado pelo governo recebe a missão de promover ações de governança dentro das ações que envolvem a tecnologia da informação e comunicações (TIC), e tem como seus objetivos *“orientar e integrar as iniciativas relativas à governança digital na administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal”* com vistas a beneficiar o país em seu pleno desenvolvimento, tornando a APF mais eficiente mediante a modernização das tecnologias empregadas no serviço público digital, proporcionando *“melhoria dos serviços públicos digitais e da ampliação da participação social.”* (BRASIL, 2016, p. 10)

A EGD é pautada por uma série de princípios que contribuem para o melhor desenvolvimento do serviço público digital. São eles: 1. Foco nas necessidades da sociedade; 2. Abertura e transparência; 3. Compartilhamento da capacidade de serviço; 4. Simplicidade; 5. Priorização de serviços públicos disponibilizados em meio

<sup>20</sup> Tradução livre do inglês de *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies* (OCDE, 2014).

digital; 6. Segurança e privacidade; 7. Participação e controle social; 8. Governo como plataforma; 9. Inovação. (BRASIL, 2016, p. 14). Como o plano de atuação estava previsto para funcionar até o ano de 2019, o Decreto 10.332/2020 institui o novo plano de desenvolvimento para o biênio 2020/2020.

O objetivo desta seção não é exaurir os decretos e atos legislativos que conduzem o país a uma transformação do serviço público digital, mas sim de comprovar que há um esforço significativo da administração federal e do próprio legislativo em criar uma estrutura para a mudança do analógico para o digital, promovendo ainda a segurança nestas trocas de informações<sup>21</sup>. No próximo ponto abordaremos o impacto destas transformações digitais e tecnológicas nas relações de consumo e correlacionando-as com o impacto que sofrem diante das mudanças feitas pela administração pública.

## AS RELAÇÕES DE CONSUMO NA ERA DIGITAL

Giddens, ao analisar o papel da tecnologia ao tratar das Consequências da Modernidade na última década do século XX, reconheceu sua potência transformadora, integrando-a à indústria, e a nossa vida, ao nosso dia a dia.

A indústria moderna, modelada pela aliança da ciência com a tecnologia, transforma o mundo da natureza de maneiras inimagináveis às gerações anteriores. Nos setores industrializados do globo - e, crescentemente, por toda parte - os seres humanos vivem num ambiente criado, um ambiente de ação que, é claro, é físico, mas não mais apenas natural. Não somente o ambiente construído das áreas urbanas mas a maioria das outras paisagens também se torna sujeita à coordenação e controle humanos. (GIDDENS, 1991, p. 55)

Quando Bauman (2008) apontou que estávamos em um processo de transformação de pessoas em mercadorias, se tratava de uma clara constatação: a forma como consumimos tem mudado ao longo dos séculos e com o advento da tecnologia passamos a nos vender nas redes sociais, tornando-se proibido ser infeliz (BAUMAN, 2008, p. 61).

<sup>21</sup> Em 2018 foi publicada a Lei 13.709, conhecida como a Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD, que somente entrou em vigor em 1º de agosto de 2021. Esta lei é um marco significativo na disposição sobre o tratamento de dados pessoais transmitidos inclusive por via digital que devem receber tantos dos particulares como do poder público atenção e esforços necessários para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

A tecnologia em si não é a responsável por este movimento. O desenvolvimento de sistemas cada vez mais ágeis e seguros, como demonstrou-se acima, nada mais é do que a evolução necessária daqueles em prol da segurança e em serviço da própria sociedade. Como apontam Giddens, Beck e Lash *"a tecnologia que deseja escapar do destino de sua "mediocridade", de sua submissão ao jugo do utilitarismo econômico e militar, para se transformar ou ser nada além de pura tecnologia."* (GIDDENS; BECK; LASH, 1997, p. 39). A tecnologia é tecnologia e precisa ser desenvolvida para contribuir com o pleno desenvolvimento do Estado e da própria sociedade.

Assim, a transformação do ser humano em mercadoria se trata de um elemento cultural (BARBOSA; CAMPBELL, 2006, p. 106). A própria sociedade de consumidores é quem *"promove, encoraja, ou reforça a escolha de um estilo de vida e uma estratégia existencial consumistas, e rejeita todas as opções culturais alternativas."* (BAUMAN, 2008, p. 71)

A crítica de Bauman na obra *Modernidade Líquida*, quanto ao aspecto tecnológico foi contundente, *"o progresso tecnológico tende a anunciar cada vez menos, e não mais, empregos"* (BAUMAN, 2011, p. 167). Contudo, ousando discordar de maneira singela do grande filósofo, talvez seja exatamente o avanço tecnológico o mecanismo responsável por diminuir a infelicidade da sociedade de consumidores, pois a tecnologia tem sido a protagonista em transformar cada um de nós em anunciadores de nós mesmos, ou seja, da nossa autopropaganda.

Embora seja fato que a tecnologia extinga determinadas profissões (ZARIAS; EVAGELISTA, 2004, p. 6-7), ela também cria novos campos de trabalho e oportuniza àquele que está em uma situação de desemprego formal conseguir vender sua força de trabalho, sua produção própria, ou mesmo utilizar um bem seu como serviço, utilizando a tecnologia.<sup>22</sup>

Na visão de Castells, a tecnologia é quem permitiu a criação de uma nova economia (informacional, global e em rede), que está presente no mundo globalizado em que vivemos.

<sup>22</sup> Importante destacar que o que se está analisando neste momento são as implicações das tecnologias no comportamento da sociedade de consumidores, que, como se constata, é algo inevitável. E, sendo inevitável, não está se defendendo se é bom ou ruim, pois evidente que há benefícios e malefícios. No que tange as relações de trabalho, temos a tecnologia como um grande facilitador de autopromoção, venda e oferecimento de serviços, que acaba por gerar frágeis relações trabalhistas, que proporcionam poucos ou nenhum direito para àqueles que oferecem. O atual momento em que a sociedade vive é caracterizado por políticas neoliberais (SILVA; GONDIM, 2018) que provocam a relativização de direitos e garantias trabalhistas que acabam por precarizar as relações de trabalho, bem como contribui por desenvolver nova classe social, o precariado – trabalhadores que não possuem garantia de mercado de trabalho; vínculo empregatício; segurança no emprego; segurança do trabalho; garantia de reprodução de habilidade; segurança de renda; garantia de representação, ou seja, trabalhadores vulneráveis. (STANDING, 2014)

Chamo-a de informacional, global e em rede para identificar suas características fundamentais e diferenciadas e enfatizar sua interligação. É informacional porque a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes nessa economia (sejam empresas, regiões ou nações) dependem basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada em conhecimentos. É global porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação, tecnologia e mercados) estão organizados em escala global diretamente ou mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos. É rede porque, nas novas condições históricas, a produtividade é gerada, e a concorrência é feita em uma rede global de interação entre redes empresariais.

É neste esteio que as implicações do desenvolvimento tecnológico se encontram com o desenvolvimento de medidas capazes de contribuir com a construção de um espaço mais seguro para as relações de consumo no Brasil. A nova economia do século XXI, informacional, global e em rede, é pautada na veiculação de bens e serviços nas plataformas de redes sociais, 24 horas por dia, 7 dias por semana, ano após ano, em todo o globo.

O Estado brasileiro tem por obrigação constitucional promover não apenas a transformação da prestação do serviço público tradicional em digital para “(...) *facilitar as burocracias, (... ) promover serviços e remodelar a relação entre a administração pública e os cidadãos* (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020), seguindo os passos das nações desenvolvidas, mas também deve estar atento às funções regulatórias previstas em sua constituição econômica, notadamente em seu capítulo que trata da ordem econômica e financeira (art. 170 e seguintes da CF/88), devendo utilizar de seu aparato digital para trazer segurança às relações econômicas pertencentes, também, à sociedade.

As relações de consumo desenvolvidas nos moldes da modernidade tecnológica, nos impulsionam para discutirmos a responsabilidade civil dos youtubers, instagramers, tiktokers e afins (GASPAROTTO; FREITAS; EFING, 2019); nos conduzem a aumentar a fiscalização e proporcionar a regulamentação dos contratos inteligentes baseados em tecnologia *blockchain*<sup>23</sup> (EFING; PINHO DOS SANTOS,

<sup>23</sup> Eduardo Lacerda definiu assim blockchain: “[...] uma Cadeia de Blocos Eletrônicos Permanentes [...], um engenhoso procedimento tecnológico para armazenamento de dados que envolve um protocolo de confiança e de consenso sobre uma rede, baseado na comunicação e autenticação de registros distribuídos ponto a ponto, comumente chamado de Distributed Ledger Technology (DLT). É construído por ligações criptográficas de blocos no sentido de recrudescer (para alguns garantir) os mecanismos a prova de violação e nesse ponto, inclusive, aos termos inseridos na competência da ilustre comunidade de assinaturas digitais. Não há segredos nos insumos tecnológicos por trás dessa esmerada forma de se registrar de maneira íntegra, com um robusto mecanismo de imutabilidade, um ativo digital, que pode ser conjugada com a legal manifestação de vontade nos documentos e transações eletrônicas.”(LACERDA, 2017. p. 1)



2018; LACERDA, 2017; MARTINS; VAL, 2016, p. 231); e em como o Estado pode contribuir com seu dever normativo e orientador da economia promovendo a educação da sociedade de consumo brasileira para um consumo de fato consciente (EFING; RESENDE, 2015).

A responsabilidade do Governo brasileiro em tais temas decorrem do seu dever constitucional de proteção do consumidor e da Política Nacional das Relações de Consumo instituída no Código de Defesa do Consumidor, lei 8078/90, art. 4º, que determina em seu inciso II a presença do Estado no mercado de consumo, devendo garantir produtos e serviços com padrões elevados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, com base na racionalização e melhoria dos serviços públicos (inciso VII) que podem ser feitos com base no estudo constante das modificações do mercado de consumo (VIII).

Essa atuação no acompanhamento, estímulo e fiscalização do avanço tecnológico para as próprias funções públicas e para o mercado de consumo se faz necessário ante à já amplamente discutida e compreendida vulnerabilidade do consumidor ante ao fornecedor e produtor. Uma vez que o avanço tecnológico “simplesmente” acontece e existe, as relações de consumo, notadamente um elemento cultural, como visto acima, merecem e, mais, precisam estar mais protegidas para não termos grandes diferenças dentro da mesma sociedade, ou seja, pessoas que se encontram à margem do progresso tecnológico, e que por isso não pertencem à sociedade do presente, mas estão presas na sociedade do passado.

A vulnerabilidade do consumidor e seu papel consumista, enquanto fator cultural, foram abordados pelo professor Cândido Duarte:

A vulnerabilidade do consumidor é patente no mercado de consumo, de modo que esse indivíduo, de centro na atividade de consumo torna-se escravo do mercado, tendo seus desejos manipulados pelos fornecedores de produtos e serviços. Como dito, o indivíduo numa ótica pós-moderna passa a valer mais pelo que tem e não pelo que é. Este conceito é ligado ao que os publicitários chamam de fator cultural. Consumir é um ritual cultural! (SILVA; FRANCO, 2012)

Indo além da vulnerabilidade, o reconhecimento de que a modernidade potencializa o consumo e que isso proporciona novas situações que precisam ser melhor desenvolvidas no campo legal e tecnológico, cibernético, é necessário. Afinal, a forma de pagamento hoje pode ser feita pelos aplicativos de comunicação ou aproximação dos celulares nas máquinas de cartão de crédito; solicitar lanches deve ser feito em grandes monitores e não mais com atendentes nas lojas de *fast-food*; vestimos tecnologias com blusas high-techs e tênis inteligentes que computam nossos passos. Por outro lado, devemos lidar com a automação dos automóveis e os danos decorrentes de seus acidentes; encontrar meios de respeitar a criptografia da troca de

mensagens que protegem nossas conversas, e ao mesmo tempo, desenvolver meios de ir atrás dos golpistas que enganam e ludibriam a sociedade com golpes.

O avanço tecnológico é imperativo e necessário para contribuir com as novas formas do Poder Público se relacionar entre seus diferentes órgãos e com a própria sociedade. E isso o Brasil tem feito ao longo deste século XXI, como vimos no tópico anterior. Contudo, como apontam Paiva, Oliveira e Alvisi *“Ainda é imprescindível a adoção de políticas internacionais de proteção dos interesses e direitos consumeristas, bem como é necessário a modificação da cultura do consumo que age como motor da industrialização (...).”*(PAIVA; OLIVEIRA; ALVISI, 2019).

A busca por segurança se torna imprescindível e extremamente necessária em um mundo hiper conectado e que, de maneira progressiva, torna-se extremamente dependente da tecnologia, demandando, assim, investimentos na área da cibersegurança de modo a precaver ou minimizar alguns destes impactos na sociedade e no governo, evitando, o que Pierre Lévy chamou de dilúvio das informações (LÉVY, 1999, p. 23).

A cibersegurança ou segurança cibernética consiste nos mecanismos de tecnologia de informação e de comunicação (TIC) voltados para a proteção de informação e de dados eletrônicos. Deste modo, envolve uma série de softwares, criptografias e plataformas para prevenir vazamentos de dados e falhas de segurança.

Os avanços proporcionados pelo poder público no campo da modernização tecnológica da prestação do seu serviço devem acompanhar esta mesma revolução que a iniciativa privada tem ocasionado na vida particular da sociedade. Os próximos passos são a transformação do Governo Eletrônico em Governo Digital, que já se encontra em curso (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020).

## CONCLUSÃO

---

A trajetória da modernização tecnológica em nosso país está de acordo com a evolução experimentada pelos demais protagonistas do cenário internacional e interamericano, fundamentado no respeito à proteção da dignidade da pessoa humana e o compromisso dos Estados em promover o desenvolvimento nacional e da sociedade. A OCDE cumpriu bem seu papel de disseminar práticas e recomendar ações para que Governos pudessem ser partícipes da revolução que a tecnologia tem nos proporcionado em nossa geração.

A forma que ela tem modificado nossa cultura faz parte da própria vida em sociedade que constrói sua própria cultura com elementos da globalização. As sociedades são imersas em padrões de consumo e comportamento que se aproximam em decorrência da tecnologia consumida em cada país. Giddens, Bauman, Lash e Back conseguiram fazer tanto a leitura desta evolução como perceberam seus reflexos, que nos transformaram em mercadoria pronta para ser anunciada e divulgada em todo o mundo.

No Brasil, desde o fim do monopólio da exploração das telecomunicações na década de 1990, temos observado o avanço tanto da sociedade de produtores, da sociedade de consumidores e do próprio Poder Público na adoção de tecnologias para se desenvolverem.

Óbvio que o Poder Público não ficaria para trás nesta revolução. A forma de lidar com a sociedade fez com que ele aprimorasse sua burocracia com a transformação de sua administração em uma administração conectada, como vimos no primeiro capítulo.

A preparação constante, não obstante os governos que assumiram o executivo, com perfis completamente diferentes, do aparato público burocrático, nos mostra como o Brasil tem sido diligente e eficaz na sua transformação tecnológica e, sobretudo, sem faltar com a população na disseminação destas tecnologias.

Também foi possível observar que a tecnologia impactou significativamente as relações de consumo e a forma como consumimos. Novas formas de comprar e consumir se apresentam na (pós?) modernidade em que vivemos e é papel do poder público gerir, desde o ponto de vista legal e constitucional, direitos básicos que se tornaram vulneráveis nesta nova realidade que experimentamos. O direito à informação, à privacidade e o próprio acesso às tecnologias são direitos inerentes a todos os brasileiros, que não usufruem de todos eles em sua integralidade.

A função do Estado é promover o acesso à tecnologia de maneira integral a todos, contudo, como é sabido, faltam ainda políticas públicas de educação e disseminação do conhecimento tecnológico.

Entretanto, o papel do serviço público caminha muito bem, rumo a evolução. A tecnologia tem transformado nossa relação com o Governo, inobstante, o emprego de tecnologias voltadas para as relações de consumo, ainda precisam de maior atenção, ao considerar que nos tornamos mais vulneráveis, medidas de cibersegurança precisam ser melhor desenvolvidas, para conceder certeza, garantia, de que direitos tão sensíveis não possam ser violados e causar prejuízos ao nacional.

Acreditamos que neste momento é possível confirmar a hipótese levantada no início do trabalho. A digitalização do serviço público pode servir para democratizar as relações de consumo caso o atual e os próximos Governos prossigam no pleno desenvolvimento de tecnologias, públicas ou privadas, que possam diminuir a insegurança cibernética que ainda persiste na realização do comércio eletrônico. Seja este comércio realizado entre particulares, empresas ou com o poder público, que é um participante da sociedade de consumidores, mas que possui um papel determinante na regulação, fiscalização, promoção e transformação da forma como é realizado.

A influência do desenvolvimento do serviço público no campo técnico deve servir de orientação para o pleno desenvolvimento de padrões mais rígidos de segurança nas relações econômicas privadas.

## REFERÊNCIAS

---

BARBOSA, L.; CAMPBELL, C. **Cultura, Consumo e Identidade**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BAUMAN, Z. **Vida para consumo: a transformação de pessoas em mercadorias** / Tradução: Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008.

BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2011.

BRASIL, M. DO P. O. E G. EGD - **Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2016-19**. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação, p. 36, 2016.

CARVALHO, L. B. DE. **Governo digital e direito administrativo: entre a burocracia, a confiança e a inovação**. Revista de Direito Administrativo, v. 279, n. 3, p. 115–148, 2020.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. 6a ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1, 2 e 3

CASTELLS, M. **A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CRISTÓVAM, J. S. DA S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. DE. **Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil**. Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos, v. 43, n. 84, p. 209–242, 2020.

EFING, A. C. **A inexistência de reflexos diretos da lei da liberdade econômica no direito do consumidor**. Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR, v. Ano 5, n. 1, p. 27p, 2020.



EFING, A. C.; PINHO DOS SANTOS, A. **Análise dos smart contracts à luz do princípio da função social dos contratos no direito brasileiro**. *Direito e Desenvolvimento*, v. 9, n. 2, p. 49–64, 2018.

EFING, A. C.; RESENDE, A. C. L. DE. **Educação para o consumo consciente: um dever do Estado**. *Revista de Direito Administrativo*, v. 269, p. 197, 2015.

GASPAROTTO, A. P. G.; FREITAS, C. O. DE A.; EFING, A. C. **Responsabilidade civil dos influenciadores digitais**. *Revista Jurídica Cesumar - Mestrado*, v. 19, n. 1, p. 65, 2019.

GIDDENS, A. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Editora Unesp, 1991.

GIDDENS, A.; BECK, U.; LASH, S. **Modernização Reflexiva**. São Paulo: Editora Unesp, 1997.

LACERDA, E. **A segunda era da Internet, as infraestruturas de assinaturas digitais e os entes confiáveis KSI, PKI e Blockchain Permissionado**. Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, p. 13, 2017.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

MARTINS, A. N. G. L.; VAL, E. M. **Criptomoedas: Apontamentos Sobreseu funcionamento e Perspectivas Institucionais no Brasil e Mercosul**. *Revista de Direito Internacional Econômico e Tributário*, v. 11, n. 1, p. 227–252, 2016.

OCDE, O. PARA A C. E D. E. **Recommendation of the Council on Digital Government Strategies**. Public Governance and Territorial Development Directorate, v. July, p. 12, 2014.

PAIVA, M. DA C. M.; OLIVEIRA, N. A. C. DE O.; ALVISI, E. N. **Modernidade ou pós-modernidade: uma reflexão a partir de Jürgen Habermas e Anthony Giddens**. In: MARTINS, P. L.; MARTINS, G. M.; LIMA, M. C. DE S. (Eds.). **Hermenêutica Jurídica: A Relação de consumo na Sociedade**. 1. ed. Niterói: UFF, 2019. p. 125–141.

SILVA, C. F. D. DOS S. E.; FRANCO, R. G. **Sociedade de Consumo – A vulnerabilidade potencializada pela sensação de felicidade efêmera**. In: *Direito do consumidor / organização CONPEDI/UFF*; coordenadores: Viviane Coêlho de Séllos Knoerr, Everton das Neves Gonçalves. Florianópolis: FUNJAB, 2012. p. 81–103.

SILVA, S. G. C. L. DA; GONDIM, T. P. **AUSTERICÍDIO E REFORMA TRABALHISTA: A GRAMÁTICA DE EXCEÇÃO CONTIDA NO PROJETO DE LEI 6787/2016**. *Revista Eletrônica OAB/RJ*, v. 51, n. 1, p. 9, 2018.

STANDING, G.-T. C. A. **O PRECARIADO A nova classe perigosa**. 1. ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2014.

VAL, E. M. **A Declaração Universal dos Direitos Humanos e seu Espelho: a Declaração Americana de Direitos Humanos e seus Reflexos no Constitucionalismo na América Latina**. In: *70o Aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos: la protección internacional de los derechos humanos en cuestión*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2018. p. 173/181.



VAL, E. M.; LEGALE, S. **A dignidade da pessoa humana e a jurisprudência da Corte Interamericana de Direitos Humanos.** *Direitos Fundamentais & Justiça*, v. 11, n. 36, p. 175–202, 2017.

VIANA, A. C. A. **Digital transformation in public administration: From e-government to digital government.** *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, v. 8, n. 1, p. 115–136, 2021.

ZARIAS, A.; EVAGELISTA, R. **O mundo do trabalho em mutação: profissões deixam de existir; novas funções são criadas.** *Ciência e Cultura*, v. 56, n. 1, p. 6–7, 2004.