

**DISCURSO DE ABERTURA DO XIV CONGRESSO  
BRASILEIRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR**

Excelentíssimo Ministro Herman Benjamin, fundador do BRASILCON e meu Mestre;

Excelentíssima Ministra Grace Maria Fernandes Mendonça, Ministra da Advocacia Geral da União;

Excelentíssimo Sr. Manoel de Queiroz Pereira Calças, Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo;

Excelentíssimo Sr. Gianpaolo Poggio Smanio, Procurador Geral de Justiça do Estado de São Paulo;

Excelentíssimo Sr. Davi Eduardo Depiné Filho, Defensor-Geral do Estado de São Paulo;

Excelentíssima Sra. Ana Lúcia Kenickel Vasconcelos, Secretária Nacional do Consumidor.

Meus caros colegas, amigos, professores, ilustres participantes deste Congresso:

O futuro chegou! Somos “contemporâneos do amanhã”.<sup>1</sup>

Criptomoedas, fintechs, economia de plataforma, algoritmos, machine learning, internet das coisas já são realidade na vida cotidiana e integram, de maneira inescapável, as relações de consumo do nosso tempo.

Estamos nos descobrindo envolvidos sutilmente em uma nova relação, em uma nova forma de consumir, que extrapola as bases do chamado comércio eletrônico tradicional e nos insere em uma relação jurídica triangular, com dois sujeitos de direito conectados por uma plataforma, numa típica manifestação de “inovação destruidora”.<sup>2</sup>

Denominada por alguns de “economia entre pares” ou peer-to-peer, as rupturas dela decorrentes não se cingem aos novos modelos de prestação de serviços ou de acesso ao consumo. Envolvem, também, revisitarmos as próprias bases do direito. Nós nos acostumamos, essencialmente no século XX, com o Direito sustentado em posições de antagonismo. De um lado, o locador, de outro, o locatário; de um lado, o autor, de outro, o réu; de um lado, o consumidor, de outro, o fornecedor. A economia de plataforma, por sua própria existência, leva-nos a reexaminar essas posições, para melhor compreendê-las, reescrevê-las, em um cenário em que *usufruir* torna-se mais relevante do que *consumir* ou *adquirir*.

---

<sup>1</sup> “Sou a contemporânea de amanhã”. Clarice Lispector, em *Um sopro de vida*.

<sup>2</sup> A expressão “inovação destruidora” é de Luc Ferry, fazendo referência à teoria de Schumpeter.

Também a *confiança* e a *reputação* tornam-se valores graves, e com grande potencial regulador: na economia que emerge da sociedade da informação, ser mal avaliado por um único consumidor pode ser suficiente para abalar a solidez de um empreendimento. Segundo pesquisas estadunidenses, aproximadamente 80 % (oitenta por cento) dos consumidores mudaram de ideia de consumo após a obtenção de uma informação negativa online.<sup>3</sup>

Esse inédito poder do consumidor, o acesso efetivo ao consumo que a nova economia tem ocasionado por parte de parcela considerável da população, o consumo sustentável que dela decorre são circunstâncias animadoras e desejáveis do novo modelo. Mas desafios ainda mais sofisticados nos aguardam. O protagonismo dos algoritmos e sua característica de *quase-indomáveis* pela regulação, a sensibilidade da questão dos dados pessoais e da privacidade atordoam a comunidade internacional e revelam novos pontos de cuidado, de atenção e, por que não, de vulnerabilidade.

Anote-se que se trata de um cenário crescente. Estima-se que a economia de plataforma venha a movimentar, no ano de 2020, em torno de trezentos bilhões de euros, um salto respeitável se se leva

---

<sup>3</sup> MCDONALD Daniel K. **Reputation will teach the sharing economy to share.** University of Florida Journal of Law and Public Policy, vol. 27, Issue 2 (August 2016) pp. 229-230.

em consideração os vinte e cinco bilhões de euros movimentados sob essa modalidade no ano de 2013.<sup>4</sup>

Em paralelo a essa realidade, comemoramos, este ano, no Brasil, 30 anos de Constituição. Celebra-se, portanto, 30 anos de consagração do direito social, fundamental, do consumidor, no Texto Maior de nosso ordenamento jurídico. Três décadas depois, evidenciam-se, ainda, problemas recorrentes, históricos, nas relações de consumo que poderíamos denominar neste instante de “analógicas”.

Ainda não encontramos um padrão de bem-estar do consumidor minimamente aceitável em muitos mercados. Há quem atribua essa circunstância aos muitos estímulos que se apresentam ao desrespeito à lei, outros alegam a falta de efetiva competitividade no mercado brasileiro como causa, há quem mencione o possível excesso regulatório, ainda há quem aponte a regulação equivocada. A verdade é que, em um cenário de persistência de insatisfações do consumidor, perdemos todos.

Mas a mensagem que eu gostaria de transmitir, no momento em que se abre o XIV Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, não é e nem pode ser de pessimismo, esse “mal-estar do século”, nas palavras do francês Luc Ferry.

---

<sup>4</sup> UNCTAD. Intergovernmental group of experts on consumer protection law and policy, first session. Contribution from France. Geneva, 17-18 October 2016. Roundtable on challenges and perspectives for the collaborative economy. Disponível em: [unctad.org/en/pages/meetingdetails.aspx?meetingid=1060](http://unctad.org/en/pages/meetingdetails.aspx?meetingid=1060). Acesso em 13.02.17, às 15:19.

Ao meu ver, há saída, para os novos e os velhos desafios, e eles estão bem aqui, à nossa frente, à vista de todos. A saída está nas Instituições. Somente instituições sólidas, fortes, e sobretudo plenas em suas atribuições poderão nos propiciar um cenário de efetivo bem-estar do consumidor.

E é por isso que, em nome do BRASILCON, agradeço e saúdo as Instituições aqui presentes. O Superior Tribunal de Justiça, na pessoa do Ministro Herman Benjamin, a Advocacia Geral da União, a Secretaria Nacional do Consumidor, a Ordem dos Advogados do Brasil, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, o Ministério Público do Estado de São Paulo, a Procuradoria-Geral do Estado de São Paulo, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo, a Secretaria de Justiça do Estado de São Paulo. A presença dos senhores e de suas instituições é para nós uma alegria, mas essencialmente, é de uma simbologia nobre e solene. Muito obrigada.

Igualmente saúdo as entidades civis de defesa do consumidor aqui presentes, os representantes da iniciativa privada e do mercado, os advogados, os consumidores. Públicas ou privadas, as instituições aqui reunidas têm, juntas, a incontestada capacidade de transformar a economia brasileira, levando-a para o caminho da prosperidade que a todos beneficia. Assim, em um momento de ampla renovação política que se avizinha e de imperiosidade de superação definitiva das crises que a todos inquietam, é hora de se empreender um movimento determinante.

Só há saída nas Instituições e tudo o que precisamos é de fazer o que nos cabe, a cada um de nós.

Por fim, é preciso louvar esta Instituição que hoje nos une e que, do alto de seus 26 anos, retorna ao estado da federação em que foi idealizada para renovar suas forças e continuar a fazer o que lhe caberá nas próximas três décadas. Refiro-me ao BRASILCON, esse Instituto científico, forte e congregador, que nos recebe esta noite.

Quando de meu discurso de posse na Presidência do BRASILCON, há dois anos, em Foz do Iguaçu, referi-me ao doce poema “Ensino”, da poetisa mineira Adélia Prado.

Adélia, com a singeleza própria do povo mineiro, disse:

*“Minha mãe achava estudo a coisa mais fina do mundo.*

*Não é.*

*A coisa mais fina do mundo é o sentimento.”*

O BRASILCON, esta instituição de natureza eminentemente científica, é, também e sobretudo, um ambiente de sentimento, de afeto e de encontro. É, ademais, a Instituição que nos une, a todos, de diferentes posições na relação jurídica, de variadas ideologias, em um mesmo espaço de debate. Façamos destes os debates transformadores, façamos, juntos, o país que desejamos.

É, portanto, com alegria e esperança, que recebo a todos e declaro abertos os trabalhos do XIV Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor. Sejam todos bem-vindos.

*São Paulo, Hotel Tívoli, 21 de maio de 2018.*

*Amanda Flávio de Oliveira*