

O “RECONSTRUÍDO” PERFIL DO CONSUMIDOR EM PLENA SOCIEDADE DIGITAL

THE “REBUILT” CONSUMER PROFILE IN THE MIDST OF THE DIGITAL SOCIETY

Mário Frota¹

RESUMO: A transição da figura do consumidor “analógico” para a do consumidor “digital” como que transmuda o cenário em que o acto de consumo transcorre. Donde, normas de enquadramento que se adequem, distintas cautelas face aos artifícios, sugestões e embustes ajustados às tecnologias de informação e comunicação e a outorga de meios expeditos de superação dos conflitos que entretanto ocorrerem. Um sem número de estratégias se desenham, no âmbito da Nova Agenda Europeia do Consumidor, qual Plano Quinquenal de Acção da Política Europeia de Consumidores (2021/2025), em vista quer da transição ecológica (a sustentabilidade como norte) quer da transformação digital (cenário em que o futuro se projectará). Sem se ignorar a postura do legislador europeu ante as desafiantes vertentes da inteligência artificial, cuja proposta de Regulamento pende seus termos nas competentes instâncias europeias. A emergência do comércio electrónico impõe o ajustamento de apreciável número de instrumentos normativos, em curso de execução ou já adoptados, em crescente actividade normativa em obediência em uma ‘resposta à letra’ aos novos e preocupantes desafios suscitados. E, por fim, a ressurgência de instrumentos outros, como a Declaração Europeia de Direitos e Princípios Digitais para a Década que se avizinha ou a consolidada Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital, que recobrando os novos desenvolvimentos, procura ajustar-se aos tempos que temos diante de nós, neste mundo apaixonante, mas a um tempo prenhe de incógnitas e de sujeições, a que força é se confira adequadas concretizações.

Palavras-chave: ambiente digital; carta portuguesa; cibersegurança; comércio electrónico; consumidor digital; contratos B2C; crédito; dados pessoais; declaração europeia; direitos digitais; estratégia de dados; educação digital; espaço comum europeu de dados; identidade electrónica; inteligência artificial; mercado digital; mercado único digital; plataformas digitais; princípios digitais; RMD; RSD; responsabilidade civil; responsabilidade de intermediários; segurança de produtos; serviços financeiros; sociedade digital; solvabilidade; sustentabilidade; testamento digital; transformação digital.

ABSTRACT: The transition from the figure of the “analogue” consumer to that of the “digital” consumer as if transmutes the scenario in which the consumption act takes place. Hence, adequate framework rules, distinct caution in the face of deceit, suggestions and tricks adjusted to information and communication technologies and the granting of expeditious means of overcoming conflicts which may arise in the meantime. A countless number of strategies are drawn up within the scope of the New European Consumer Agenda, a Five-Year Action Plan for European Consumer Policy (2021/2025), in view of both the ecological transition (sustainability as a guideline) and the digital transformation (the scenario in which the future will be projected). Without ignoring the position of the European legislator before the challenging aspects of artificial intelligence, whose proposal for a Regulation is pending its terms in the competent European bodies. The emergence of electronic commerce imposes the adjustment of a considerable number of normative instruments, in course of execution or already adopted, in a growing normative activity in obedience in a ‘response to the letter’ to the new and worrisome challenges raised. And, finally, the resurgence of other instruments, such as the European Declaration of Digital Rights and Principles for the coming Decade or the consolidated Portuguese Charter of Human Rights in the Digital Era, which covering the new developments, tries to adjust to the times we have before us, in this exciting world, but at the same time full of unknowns and subjections, to which it is necessary to give adequate implementations.

Key words: artificial intelligence; B2C contracts; cybersecurity; civil liability; common European data space; credit; data strategy; digital consumer; digital education; digital environment; digital market; digital single market; digital society; digital platforms; digital principles; digital rights; DMA; DSA; digital society; digital will; digital transformation; e-commerce; electronic identity; European declaration; financial services; intermediary liability; personal data; Portuguese charter; product safety; solvency; sustainability.

¹ Antigo Professor da Faculdade de Direito Paris d’ Est. Fundador e primeiro presidente da AIDC/IACL (Associação Portuguesa de Direito do Consumo). Fundador e presidente *emérito* da apDC, Direito do Consumo, Portugal.

I NOVOS CENÁRIOS, REFORMATÇÃO DOS MERCADOS, UMA NOVA 'PERSONALIDADE' PARA OS CONSUMIDORES

1 O PANO DE FUNDO: A TRANSMUTAÇÃO DO CENÁRIO POR MOR DA PANDEMIA

Em 2020 ter-se-á operado, mercê das circunstâncias, significativa viragem nos quadros dos mercados tradicionais.

E os dados oferecidos inculcam-no deveras.

A pandemia é responsável por uma radical alteração de comportamentos ante o B2C: cerca de 60% dos compradores online asseveram haver incrementado as compras *via internet*.

A frequência e intensidade de compras por esse modo disparou: 73% dos consumidores passaram a lançar mão de meios *online*, em média, para as compras do mês, mais do que 3 a 5 vezes *per capita*.

Recorre-se agora mais a estabelecimentos virtuais portugueses e menos aos seus congêneres estrangeiros.

1.1 Do consumidor "analógico" ao consumidor "digital"

Do mercado de proximidade, presencial... ao mercado à distância (de um dedo...) ou digital, um breve passo...

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 continuasse, conquanto em distintos moldes.

O recurso alternativo e em espiral a veículos virtuais foi determinante. Ei-los, entre:

- o teletrabalho funcional
- o teletrabalho doméstico (robótica)
- o tele-ensino
- O telebanco (distinto do "homebanking")
- a telemedicina
- a telefarmácia
- o tele-abastecimento em geral (géneros alimentícios)
- o tele-abastecimento em refeições por encomenda ('take-away')
- o tele-acesso aos serviços públicos essenciais
- a televigilância
- o tele-lazer

1.2 Os cenários do quotidiano

Elejamos o domínio das provisões alimentares e seu aviamento.

Figure-se o quadro que segue:

Ø "despensa" electrónica com gestão virtual dos géneros conectada aos aparelhos de refrigeração (frigoríficos e similares);

Ø com sistemas de alerta a quem detém o governo doméstico;

Ø 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, aliás, com sucesso, na Amazon;

Ø pagamento instantâneo e conseqüente quitação;

Ø reclamações processadas electronicamente, electronicamente avaliadas e por esse modo decididas, sem interferência humana;

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

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

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

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

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

Ø 'contratos inteligentes' em função das necessidades implícitas, no momento da entrega das chaves (ou em momento imediatamente anterior);

Ø leitura inteligente de consumos;

Ø facturação inteligente associada a uma conta-provisão;

Ø concomitante procedimento reclamatório em razão de padrões de consumo e "condutas-quadro" desviantes susceptíveis de um juízo de censura;

1.3 O peso dos dados

Tornemos a 2020, ano crucial, como se tem por elementar, para nos servirmos de dados facultados pelo organismo europeu de estatística – o Eurostat:

Ø 89% das pessoas - entre os 16 e os 74 anos – acederam, na União Europeia, à internet;

Ø 71% adquiriram ou encomendaram produtos para uso privado;

Ø 63% mostravam-se confiantes em comprar *online* no seu país de residência;

Ø 43% confiantes de todo o modo em comprar online noutra Estado-Membro da União Europeia;

As transacções em linha aumentaram quatro pontos percentuais face a 2019 e 10 pontos com referência a 2015 (percentagem de 62%).

Mais de 8 em cada 10 usuários da internet adquiriram ou encomendaram produtos via internet no ano anterior ao da pesquisa:

- Países Baixos (91%),
- Dinamarca (90%),
- Alemanha (87%),
- Suécia (86%) e
- Irlanda (81%)

Países outros, registaram percentagens inferiores a 50%, a saber,

Ø Bulgária (42%) e

Ø Roménia (45%).

Assimetrias que se justificam, aliás, pelo estágio de tardo-desenvolvimento da Sociedade Digital em tais países.

O relatório do Eurostat revela ainda, em termos algo lisonjeiros, que "a Europa continua a ser a região do globo mais bem preparada para o "e-commerce".

Nas categorias de compras *online* destacam-se agora

Ø as "refeições entregues ao domicílio", que em 2019 não tinham eventual expressão, e

Ø os "produtos alimentares e bebidas", que ora reflectem a alteração comportamental dos portugueses provocada pela pandemia SARS COV- 2 Covid 19.

Também as categorias de equipamentos para uso, paredes de adentro – tanto de sua natureza informáticos, como electrodomésticos - registaram crescimentos acentuados.

Nos serviços digitais destacou-se a categoria Filmes e as Séries.

Situemo-nos em 2021: em 2021 mantém-se o crescimento da proporção de utilizadores do comércio electrónico: + 5,2 pontos percentuais (p.p.) do que em 2020.

Os índices de recurso ao comércio electrónico aumentaram principalmente no caso das mulheres, + 8,8 p.p., observando-se em 2021 uma proporção significativamente superior (43,2%) à dos homens (37,4%).

O padrão dos produtos encomendados é semelhante ao de 2020, mantendo-se a predominância dos consumidores que encomendaram

- Roupa, calçado e acessórios de moda (69,0% em 2021 e 60,4% em 2020),
- Refeições a “recolher” ou com entrega ao domicílio (46,0% em 2021 *versus* 38,2% em 2020) e
- Filmes, séries ou programas de desporto (34,9% em 2021 contra 34,3% em 2020).

Em 2021, a percentagem de agregados familiares com ligação à internet em casa através de banda larga aumentou 2,4 p.p. em relação ao ano anterior, sendo agora de 84,1%.

Ainda em 2021, 82,3% da população residente dos 16 aos 74 anos utilizou a internet: estes resultados sustentam o reforço do crescimento verificado no ano anterior (mais 3,0 p.p. em 2020 e mais 4,0 p.p. em 2021).

Os utilizadores de internet em 2021 fizeram-no principalmente para comunicar e aceder a informação:

- 91,4% trocaram mensagens instantâneas (via *WhatsApp*, *Messenger*, e demais suportes);
- 87,6% enviaram ou receberam e mensagens electrónicas;
- 86,7% pesquisaram informação sobre produtos ou serviços e
- 81,3% leram notícias;
- No conjunto das actividades relacionadas com a aprendizagem, destaca-se a proporção dos que utilizam a internet para frequentar cursos *online* (24,5%, + 6,5 p.p. que em 2020).

A proporção de pessoas em teletrabalho diminuiu, ao que se assevera, em cerca de 11 p.p. em relação a 2020 [de 31,1% para 20,1%].

Diminuiu também a referência à pandemia COVID-19 como motivo justificativo para trabalhar a partir de casa, de 29,6% em 2020 para 17,5% em 2021 (- 12,1 p.p.).

2 A RECONFIGURAÇÃO, A REFORMATÇÃO DOS MERCADOS

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 adapte e ajuste.

E o legislador se “precipite” – quantas vezes com um enorme compasso de espera, passe o paradoxo - a 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 *cincho de personalidade*.¹

A Inteligência Artificial (IA) vem penetrando com particular intensidade vastos domínios, com as perturbações susceptíveis de gerar.

Tome-se por base o que ora ocorre com o ChatGPT, a provocar acentuadas angústias em todos os domínios, como se vem amiúde revelando.

3 A NOVA AGENDA EUROPEIA DO CONSUMIDOR – SEUS CABOUÇOS

Cinco eixos fundamentais se perfilam na *Nova Agenda*, nome por que ora se denomina o Plano Quinquenal de Acção da União Europeia (2021/2025), no quadro da política de consumidores, criteriosamente esquadrinhada no seio de uma tal potência regional.

Ei-los, na sua linearidade tocante e na complementaridade que lhe inere:

3.1 Domínios de intervenção preferenciais: a transformação digital

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

A Sustentabilidade e a Transição Digital com o ror de transformações a que provêm as duas vertentes de uma mesma política.

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

- Necessidade de adaptar o edifício normativo de protecção 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, proibida entre nós)
 - Fraudes e burlas
 - Informação falsa, falaciosa, enganosa...
 - Manipulação das avaliações dos consumidores
- Os consumidores devem beneficiar de um nível de protecção comparável, tanto em linha como fora dela fora, como se tem por elementar e constitui indeclinável imperativo das directrizes emanadas das instâncias legiferantes da União Europeia.

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

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 semeando um pouco por toda a parte.

¹ Lavrador Pires, in “As Beiras, Coimbra, 1.º de Abril de 2021.

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 entretencem, de molde a subtrai-lo das garras de um mercado ainda mais impiedoso porque sem rosto, antes com múltiplas máscaras que o tornam anónimo e prenhe de impessoalidades, na intervenção dilacerante a que tende.

3.2 Mercado digital seguro e concorrência equânime, salutar

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 a responsabilização dos intermediários e das plataformas em linha [consubstanciado já no Regulamento emanado do Parlamento Europeu e do Conselho a 19 de Outubro de 2022 [Regulamento UE 2022/2065].

O Novo Acto assegurará a protecção efectiva dos consumidores contra os produtos, conteúdos e actividades ilegais nas plataformas em linha, tal como já sucede, em rigor, 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], a Comissão Europeia apresentou de análogo modo o Acto dos Mercados Digitais, aliás, promulgado pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho da União recentemente [Regulamento UE 2022/1925, de 12 de Outubro de 2022].

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 a que ora se assiste.

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

3.3 Pagamentos: 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 de Directivas: Crédito ao Consumo, Crédito Hipotecário, Contas de Pagamento e Comercialização à Distância de Serviços Financeiros, ora em curso;
- Acto Europeu da Acessibilidade (contra a info-exclusão dos portadores de deficiências);
- Plano de Acção para a Educação Digital, que tendo principiado incipientemente tempos atrás (em 2015), 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;
- A Comissão Europeia anunciou recentemente iniciativas que tenderão a melhorar a protecção dos consumidores em matéria de pagamentos;
- Questões se analisarão no quadro da recentemente adoptada Estratégia para os Pagamentos de Pequeno Montante na União Europeia;

3.4 Serviços Financeiros ao Consumidor

O sector dos serviços financeiros (na conexão directa instituições de crédito/sociedades financeiras – consumidor) foi profundamente transformado pela transição digital, tendo introduzido novos instrumentos e reclamado distintas soluções, diversificando a oferta de produtos e serviços financeiros.

Prestadores não tradicionais desses serviços – como as empresas de tecnologia financeira e os mutuantes de empréstimos entre particulares – reuniram-se aos fornecedores tradicionais, que também recorrem cada vez mais a canais em linha para a dispensa de tais serviços.

Novos produtos, como os empréstimos de curto prazo/custo elevado, concluídos num breve lapso, mas podem implicar custos significativos para o mutuário (com interesses da ordem dos 4.000 a 5.000% / ano), são cada vez mais objecto de oferta e comercialização por via digital.

3.5 Acesso ao crédito e avaliação da solvabilidade dos consumidores

Eis o rol de missões que se perspectivam neste passo e cuja consecução se há-de lograr por imperativo de uma via para serviços financeiros responsáveis, contrapostos aos créditos selvagens que constituíram o cenário de, ao menos, mais dois decénios, da Directiva do Parlamento Europeu de 1987 – a Directiva 87/102/CEE, de 22 de Dezembro de 1986, à de 2008 – a Directiva 48/2008/UE, de 23 de Abril.

Categorias alternativas de dados – o seu emprego em combinação com a tomada de decisões automatizadas para a classificação de crédito levanta questões quanto aos dados que devam ser utilizados na avaliação da solvabilidade dos consumidores e destaca os riscos de discriminação decorrentes de decisões baseadas em algoritmos opacos, um tipo de risco susceptível de ser abordado também através do acto jurídico sobre os requisitos para a inteligência artificial.

Há certos algoritmos que Cathy O’Neil define como “*opacos, desregulados e irrefutáveis*”. Mas o mais preocupante, refere a autora de “*Weapons of Math Destruction*” (“*Armas de Destruição Matemática*”), é que reforçam a discriminação.

A primeira característica de tais algoritmos é que eles “tomam decisões muito importantes na vida das pessoas”. Por exemplo: se um jovem pobre nos Estados Unidos quer pedir um empréstimo para pagar seus estudos, o sistema rejeitá-lo-á porque será considerado “muito arriscado” emprestar dinheiro a alguém com o seu perfil (por causa de sua raça ou pela região em que reside).

Sendo assim, um tal estudante ficará apartado do sistema educativo que poderia subtraí-lo à pobreza - e isso alimenta, com efeito, um ciclo vicioso.]

A Europa parece estar desperta, com efeito, para um tal fenómeno que se instalou indistintamente nos sistemas financeiros e são perniciosos para uma distribuição e concessão

equitativa e democrática do crédito por entre os que a tal aspiram.

A revisão de um complexo quadro de directivas pertinentes: as Directivas Crédito ao Consumo, Crédito Hipotecário, Contas de Pagamento e Comercialização à Distância de Serviços Financeiros têm forçosamente de ser revistas, a fim de reflectir a crescente utilização de meios digitais por forma a dar resposta aos enunciados desafios.

Um tal acervo normativo deve permitir aos consumidores compreender os produtos e comparar e aceitar ofertas em linha, estimulando assim a inovação e a confiança no mercado digital.

3.6 Estratégias de financiamento digital

O Novo Pacote de Financiamento Digital da Comissão

- inclui as estratégias de financiamento digital e de pagamentos de pequeno montante e as propostas legislativas dos cripto-activos e da resiliência operacional digital do sector financeiro;
- e visa garantir que consumidores e empresas colham os benefícios da inovação, mantendo-se adequadamente protegidos;

Os Actuais Progressos da Transformação Digital reflectidos se acham na estratégia para o investimento de retalho, que se centrará nos interesses dos investidores individuais (dos não profissionais), constitui outro dos desígnios a alcançar (algo que se previra para o primeiro semestre de 2022 findo).

3.7 Transformação digital & pessoas portadoras de deficiência

A denominada info-exclusão poderá afectar determinadas categorias de cidadãos. Algo que há que proscrever, conquanto da proclamação aos actos possa distar um longo e pedregoso caminho.

A transformação digital pode também acarretar novos desafios, v. g., as soluções digitais que não são igualmente acessíveis às pessoas com deficiência.

Donde a necessidade instante a que a Comissão Europeia aparelhe os seus meios em ordem a oferecer o devido suporte aos Estados-membros para que a transposição do Acto Europeu da Acessibilidade se opere sem dificuldades acrescidas.

A sua aplicação até 2025 (um ainda longo percurso a palmilhar...) ajudará a eliminar os desafios da digitalização para as pessoas com deficiência e aumentará a disponibilidade de produtos e serviços que lhes sejam acessíveis.

3.8 Educação e Formação digitais

Por último, a transformação digital exige que os consumidores detenham fortes índices de literacia e competências digitais a prover pela educação e formação em perspectiva de aprendizagem ao longo da vida, como emerge do *Plano de Acção para a Educação Digital 2021-2027* e nas suas prioridades estratégicas. (Algo que, com efeito, registe-se, ainda não teve eventual repercussão nesta "cauda" da Europa, tanto quanto terá chegado à nossa esfera de conhecimento).

Com efeito, do Plano ora em curso se destaca, de harmonia com o que emerge de documentos-base emanados da Comissão Europeia:

O Plano de Acção para a Educação Digital (2021-2027) é uma iniciativa política renovada da União Europeia (UE) [o anterior plano remonta a 2018...]

para apoiar a adaptação sustentável e eficaz dos sistemas de educação e formação dos Estados-membros da UE à era digital.

O Plano de Acção [...]

- oferece uma visão estratégica a longo prazo para uma educação digital europeia de elevada qualidade, inclusiva e acessível;
- aborda os desafios e as oportunidades da pandemia de COVID-19, que conduziu a uma utilização sem precedentes da tecnologia para fins de educação e formação;
- procura reforçar a cooperação a nível da UE em matéria de educação digital e sublinha a importância de trabalhar em conjunto entre sectores para integrar a educação na era digital;
- oferece oportunidades, incluindo a melhoria da qualidade e da quantidade do ensino no domínio das tecnologias digitais, o apoio à digitalização dos métodos e pedagogias de ensino e a disponibilização das infra-estruturas necessárias para uma aprendizagem à distância inclusiva e resiliente;

Para alcançar estes objectivos, o plano de acção define dois domínios prioritários:

1 Promover o desenvolvimento de um ecossistema de educação digital altamente eficaz.

Nomeadamente:

- Infra-estruturas, conectividade e equipamento digitais;
- planeamento e desenvolvimento eficazes da capacidade digital, incluindo capacidades organizativas actualizadas;
- professores e pessoal da área da educação e formação com competências digitais e confiantes na sua utilização;
- conteúdos de aprendizagem de elevada qualidade, ferramentas conviviais e plataformas seguras que respeitem as regras de privacidade electrónica e as normas éticas;
- 2 Reforçar as competências e aptidões digitais para a transformação digital.

Exige:

- competências e aptidões digitais básicas desde cedo;
- literacia digital, incluindo a luta contra a desinformação;
- ensino da informática;
- bons conhecimentos e compreensão das tecnologias com utilização intensiva de dados, como a inteligência artificial (IA);
- competências digitais avançadas, que produzem mais especialistas digitais;
- garantia de que as raparigas e as jovens estão representadas de forma equitativa nos estudos e carreiras digitais”;

Importa, com efeito, sublinhar o esforço tendente à inserção de jovens e menos jovens nas coordenadas de uma sociedade digital exigente que se não compadece com retardamentos de qualquer natureza e menos ainda com hiatos de monta entre os diferentes estratos populacionais de molde a cavar fundo – e ainda mais – as diferenças ora patentemente subsistentes.

Tais preocupações são, de resto, universais.

Com efeito, a própria Microsoft, em declarações recolhidas no 1.º de Maio de 23, obtempera que:

O compromisso a que nos atemos é o de trabalhar com instituições educativas locais, organizações de escopo não egoístico, governos e empresas através de programas como a Ready4Cybersecurity, para desenvolver parcerias

e desencadear iniciativas tendentes a melhorar o acesso a capacidades de cibersegurança e permitir que mulheres e comunidades com fraca representação consigam seguir uma carreira nesta indústria crítica. A tecnológica de Redmond acredita que, até 2025, haverá 3,5 milhões de postos de trabalho na área da cibersegurança, prevendo um aumento de 350% na procura por pessoas com estas capacidades.

Ponto é que o Plano Europeu, susceptível de se estender a todos os Estados-membros, não constitua, ao invés, o instrumento relevante para que as diferenças ainda mais se insinuem e acentuem e os fossos se avantajem em lugar de esbaterem e superarem para que se alcance, não uma Europa a várias velocidades, mas se alcance um harmónico desenvolvimento e uma congruente ascensão dos Estados, na sua globalidade, a índices evolutivos partilhados de afirmação e progresso.

II INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E SUAS REPERCUSSÕES NA MODELAÇÃO DOS NOVOS MERCADOS DIGITAIS

1 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: BREVE EXCURSO

Inteligência Artificial como pano de fundo: penetração com particular ênfase em vastos domínios, a saber:

- 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, cuidados de saúde e sectores de elevado valor acrescentado, como moda e turismo), eis o que se oferece em plétora 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).

Com o surgimento do ChatGPT, qual novidade para que o vulgo ora se volta, agudizam-se os temores face à Inteligência Artificial.

Notícia recente, dá conta que

“Um novo estudo publicado pelo *JAMA Internal Medicine* sugere que a Inteligência Artificial (IA) da ChatGPT é melhor a responder a *e-mails* de pacientes do que os médicos reais.

Um painel composto por profissionais de saúde concluiu que 79% das vezes as respostas elaboradas por esta ferramenta de IA ofereciam melhor qualidade de conteúdo.

“Há uma área na saúde pública onde há uma necessidade extrema, como a das pessoas que procuram conselhos médicos. As caixas de correio dos médicos estão a abarrotar depois desta transição para a assistência virtual devido à Covid-19”, assim se refere o estudo dirigido por John W. Ayers, um dos responsáveis pela área de inovação da Universidade de San Diego, na Califórnia.

Além de oferecerem respostas mais completas às questões e dúvidas dos pacientes, os *e-mails* gerados pelo ChatGPT também se têm por mais empáticos do que os redigidos por médicos reais.

Apesar dos resultados conclusivos, os responsáveis pelo estudo não estão certos de que a IA se ache no ponto adequado para substituir os médicos nas respostas às consultas por meio de mensagens electrónicas.”

2 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: SEGURANÇA GERAL DE PRODUTOS

A Directiva Segurança Geral dos Produtos, que estabelece o quadro jurídico para a segurança dos produtos de consumo não alimentares, aprovada em tempo em que os produtos com IA e os dispositivos conectados eram escassíssimos, apresentam-se deveras como algo de inovador e revolucionário, já que a situação se alterou profundamente.

Tal evolução põe em causa a actual definição de produtos e introduz novos riscos ou altera a forma como os riscos ora existentes se podem concretizar, o que deve ser analisado e tido em devida conta.

O crescimento das vendas em linha suscita de análogo modo novos desafios, uma vez que as autoridades nem sempre dispõem de instrumentos suficientemente eficazes para uma conveniente inspecção e fiscalização dos mercados em linha.

3 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E RESPONSABILIDADE

Embora a inteligência artificial (IA) possa trazer benefícios, algumas utilizações da IA podem violar os direitos dos consumidores e causar-lhes consideráveis danos.

Na sequência do Livro Branco sobre a IA e do Relatório de Novas Tecnologias, a Comissão Europeia vem diligenciando por que os trabalhos ora em curso

- garantam um elevado nível de protecção dos interesses dos consumidores e dos direitos fundamentais, instilando, por seu turno, a confiança necessária para a aceitação da IA pela sociedade;
- adequem o instituto da responsabilidade civil, através de medidas que susceptíveis de garantir que as vítimas de danos causados pelas aplicações da IA tenham, na prática, o mesmo nível de protecção que as vítimas de danos causados por outros produtos (bens ou serviços) [Proposta de Directiva COM(2022) 496 final 2022/0303 (COD), de 28 de Setembro de 2022].

O avanço das tecnologias de informação e comunicação e a globalização da produção e do comércio de retalho (varejista se diz aí, na outra riba do Atlântico), nomeadamente através de canais em linha, suscitam a questão de saber se as actuais regras de segurança dos produtos serão suficientes para aplacar a evolução actual e proteger adequadamente os consumidores.

A Comissão Europeia desenvolve actualmente um sem-número de trabalhos (projectos) numa série de iniciativas relativas à segurança das Tecnologias, tais como:

- Revisão da Directiva Máquinas (significado);
- Adopção de actos delegados ao abrigo da Directiva Equipamentos de Rádio; e
- Revisão da Directiva Segurança Geral dos Produtos;

Para além da Proposta de Regulamento da Inteligência Artificial, em curso de debate.

Trata-se de um labor imparável e que demanda esforços suplementares para que de todo se não perca o trem do progresso e, menos ainda, se abandone os cidadãos, os consumidores à sua sorte ante o desenvolvimento vertiginoso da investigação e inovação na sua incessante e irrefragável marcha.

No que tange à responsabilidade civil emergente dos sistemas de Inteligência Artificial, ao invés do que se esperaria, não é de responsabilidade objectiva que na proposta de directiva

de 28 de Setembro de 2022 se consagra, antes de responsabilidade subjectiva, vazada, pois, na culpa, se bem que com presunções ilidíveis tanto no que toca ao incumprimento como no nexo de causalidade entre o facto culposo e o dano. Trata-se de uma responsabilidade subjectiva com um forte pendor objectivante. O que, ao que se nos afigura, não é susceptível de favorecer o consumidor lesado, como no caso da responsabilidade do produtor por produtos defeituosos [Directiva 85/374, de 25 de Julho de 1985, hoje também em vias de reformulação pela proposta de Directiva COM(2022) 495 final 2022/0302 (COD), de 28 de Setembro de 2022].

A discussão que decorre logrará decerto as melhores soluções para que a efectividade dos direitos dos consumidores se consume.

4 A PROPOSTA DE REGULAMENTO ORA EM TRAMITAÇÃO

A Proposta de Regulamento de Inteligência Artificial submetida ao Parlamento Europeu e ao Conselho a 21 de Abril de 2021, define um sem-número de preceitos, a saber

- Regras harmonizadas para a colocação no mercado, a colocação em serviço e a utilização de sistemas de inteligência artificial («sistemas de IA») na União;
- Proibições de certas práticas de inteligência artificial;
- Requisitos específicos para sistemas de IA de risco elevado e obrigações decorrentes para os operadores de tais sistemas;
- Regras de transparência harmonizadas para sistemas de IA concebidos para interagir com pessoas singulares, sistemas de reconhecimento de emoções e sistemas de categorização biométrica, bem como para sistemas de IA usados para gerar ou manipular conteúdos de imagem, áudio ou vídeo;
- Regras relativas à fiscalização e vigilância do mercado.

Em sucessivos títulos e capítulos rege:

- Práticas de inteligência artificial proibidas
- Sistemas de inteligência artificial de risco elevado
 - Classificação de sistemas de inteligência artificial como sendo de risco elevado;
 - Requisitos aplicáveis a sistemas de inteligência artificial de risco elevado
- Obrigações dos fornecedores utilizadores de sistemas de I.A. de risco elevado e de outras partes;
- Obrigações de transparência aplicáveis a determinados sistemas de inteligência artificial;

E, dentre os sistemas de *Risco Elevado*, importa considerar os que na proposta de Regulamento se encerram:

- Sistemas de identificação biométrica à distância «em tempo real» em espaços acessíveis ao público;
- Gestão e funcionamento de infra-estruturas críticas, a saber:
- Segurança e gestão de tráfego rodoviário;
- Redes de abastecimento de água;
- Aquecimento e electricidade;
- Educação e formação;
- Emprego e gestão de trabalhadores;
- Acesso a serviços e prestações sociais;
- Avaliação de aspirantes à concessão de créditos;
- Actuação das autoridades policiais com susceptibilidade de medidas privação de liberdade;

- Gestão da migração, asilo e controlo fronteiriço;
- Administração da Justiça: "*lato sensu*" como "*stricto sensu*."

Trata-se de um extenso documento cuja discussão prossegue ante os desenvolvimentos que a cada instante se registam e ponto é se equacionem a fim de se dotar o ordenamento europeu de um suficiente manto de tutela insusceptível de descurar os aspectos mais elementares como os mais especiosos que a todos se vêm preocupantemente deparando.

III DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO À ESTRATÉGIA DE DADOS

1 PRODUTOS SEGUROS NO QUADRO DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO: OS CONTRATOS B2C

Além disso, o comércio electrónico permite que os consumidores comprem directamente aos operadores estabelecidos para além da órbita da UE, o que dificulta a verificação da segurança dos produtos que penetram no Mercado Interno da União Europeia e aí passem a circular.

Os trabalhos de revisão da Directiva Segurança Geral dos Produtos oferecerão decerto uma resposta adequada e consistente aos desafios crescentes e em progressão que vêm rasgando os horizontes.

2 MERCADO ÚNICO DE SERVIÇOS DIGITAIS

Avultam, no quadro que ora se revela, uma mancheia de preocupações que se têm de traduzir em provisões de tutela, em particular no que tange a (às)

- Responsabilidade dos prestadores de serviços intermediários
- Obrigações de devida diligência para um ambiente em linha transparente e seguro
 - Disposições aplicáveis a todos os prestadores de serviços intermediários;
 - Disposições adicionais aplicáveis aos prestadores de serviços de armazenagem em servidor, incluindo plataformas em linha;
 - Disposições adicionais aplicáveis às plataformas em linha;
- *Obrigações adicionais das plataformas em linha de muito grande dimensão no que se refere à gestão de riscos sistémicos.*

Tais medidas visam otimizar, de modo ponderado, os recursos disponíveis no Mercado Único de Serviços Digitais.

No que em particular tange ao ordenamento jurídico português, o legislador pátrio, ao tempo da transposição da Directiva Europeia das Vendas de Bens de Consumo e Garantias Conexas, disciplinou a responsabilidade dos prestadores de serviços em linhas, em termos que cumpre ressaltar:

2.1 Os novos termos da responsabilidade do prestador de mercado em linha

A Nova Lei das Garantias dos Bens de Consumo (Decreto-Lei 84/2021, de 18 de Outubro) consagra, com efeito, no seu artigo 44, uma norma nesse sentido sob a epígrafe:

"responsabilidade do prestador de mercado em linha"

"O prestador de mercado em linha (uma empresa como as que abrem a sua plataforma a outras entidades e nelas se oferecem produtos e serviços do mais diverso jaez), parceiro contratual do fornecedor que coloca no mercado produto, conteúdo ou serviço digital, é *solidariamente responsável*, perante o consumidor, pela não conformidade que neles se verifique.

Considera-se que o *prestador de mercado em linha* é parceiro contratual do fornecedor sempre que exerça influência predominante na celebração do contrato, o que se verifica, designadamente, nas seguintes situações:

- O contrato é celebrado exclusivamente através dos meios disponibilizados pelo prestador de mercado em linha;
- O pagamento é exclusivamente efectuado através de meios disponibilizados pelo prestador de mercado em linha;
- Os termos do contrato celebrado com o consumidor são essencialmente determinados pelo prestador de mercado em linha ou o preço a pagar pelo consumidor é passível de ser influenciado por este; ou
- A publicidade associada é focada no prestador de mercado em linha e não nos fornecedores (como no caso da Worten, por exemplo, ou da OLX).

Podem ser considerados, para aferição da existência de influência predominante do prestador de mercado em linha na celebração do contrato, quaisquer factos susceptíveis de fundar no consumidor a confiança de que aquele tem uma influência predominante sobre o fornecedor que disponibiliza o bem, conteúdo ou serviço digital.

O prestador de mercado em linha que não seja parceiro contratual de quem fornece o bem, conteúdo ou serviço digital deve, antes da celebração do contrato, informar os consumidores, de forma clara e inequívoca:

- De que o contrato será celebrado com o fornecedor e não com o prestador de mercado em linha;
- Da identidade do fornecedor, bem como da sua qualidade de profissional ou, caso tal não se verifique, da não aplicação dos direitos previstos na lei; e
- Dos contactos do fornecedor para efeitos de exercício dos enunciados direitos.

O prestador de mercado em linha pode basear-se nas informações que lhe são facultadas pelo fornecedor, a menos que conheça, ou devesse conhecer, com base nos dados disponíveis relativos às transacções em plataforma, que tal informação é incorrecta.

O incumprimento do que se dispõe neste particular determina a *responsabilidade do prestador de mercado em linha*.

O *prestador de mercado em linha* que, nos termos enunciados, se torne responsável perante o consumidor por declarações enganosas do profissional ou pelo incumprimento do contrato imputável ao fornecedor, tem o direito de ser indemnizado pelo fornecedor, de acordo com a lei geral (o denominado direito de regresso)."

2.2 Regulamento do Mercado Único dos Serviços Digitais de 19 de Outubro de 2022

Entretanto, a 27 de Outubro de 2022, o Parlamento Europeu e o Conselho fizeram editar, no Jornal Oficial, o Regulamento (UE) 2022/2065, do 'Mercado Único dos Serviços Digitais' de 19 de Outubro, com modificações introduzidas na Directiva do Comércio Electrónico de 8 de Junho de 2000 (Directiva 2000/31/CE).

E aí se estatuiu - no que à responsabilidade dos prestadores de serviços intermediários tange - um conjunto de regras atinentes a três hipóteses precisas, a saber:

- ao simples transporte,
- à armazenagem temporária e
- ao alojamento virtual,

No que ora importa, isto é, no particular do "*alojamento virtual*", eis o que estabelece o normativo europeu, em seu artigo 6.º :

“Em caso de prestação de um serviço da sociedade da informação que consista na armazenagem de informações prestadas por um destinatário do serviço, o prestador do serviço não é responsável pelas informações armazenadas a pedido de um destinatário do serviço, desde que:

- Não tenha conhecimento efectivo da actividade ou conteúdo ilegal e, no que se refere a uma acção de indemnização por perdas e danos, não tenha conhecimento de factos ou de circunstâncias que evidenciem a ilegalidade da actividade ou do conteúdo; ou
- A partir do momento em que tenha conhecimento da ilicitude, actue com diligência no sentido de suprimir ou desactivar o acesso aos conteúdos ilegais.”

O que precede não é aplicável nos casos em que o destinatário do serviço actue sob autoridade ou supervisão do prestador.

O que se dispõe anteriormente não afecta de análogo modo a faculdade de uma autoridade judiciária ou administrativa, de acordo com o sistema jurídico do Estado-membro a que respeitar, exigir do prestador que previna ou ponha termo a uma dada infracção.

A fim de beneficiar da isenção de responsabilidade pelos serviços de alojamento virtual, o prestador deverá, a partir do momento em que tome conhecimento efectivo de actividades ou conteúdos ilegais, ou se houver sido alertado para o facto, proceder com a diligência devida em termos de suprimir tais conteúdos ou bloquear o correspondente acesso.

A supressão ou a desactivação do acesso efectuar-se-ão no respeito pelos direitos fundamentais dos destinatários do serviço, incluindo o direito à liberdade de expressão e à informação.

No entanto, um tal conhecimento efectivo ou a adequada advertência não pode ser considerado adquirido apenas pelo facto de o prestador ter conhecimento, em sentido geral, do facto de o seu serviço ser de análogo modo usado para armazenar conteúdos ilegais.

Além disso, o facto de o prestador indexar automaticamente informação carregada para o seu serviço, de dispor de uma função de pesquisa ou de recomendar informação com base nos perfis ou nas preferências dos destinatários do serviço não basta para provar que tal prestador tem um conhecimento «específico» das actividades ilícitas realizadas nessa plataforma ou dos conteúdos ilegais nela armazenados.

2.2.1. Exclusões no âmbito das relações jurídicas de consumo

As disposições precedentes - no que tange à isenção de responsabilidade - não são aplicáveis no quadro do *direito do consumo e das relações jurídicas a tal subjacentes*, contanto se trate de plataformas em linha que permitem aos consumidores celebrar contratos à distância com comerciantes, sempre que tais plataformas apresentem o elemento específico de informação ou permitam, de qualquer outra forma, que a transacção específica em causa induza um consumidor médio a acreditar que a informação, o produto ou o serviço objecto da transacção é fornecido pela própria plataforma em linha ou por um destinatário do serviço que actue sob a sua autoridade ou supervisão.

Aliás, tal se previne, de forma mais ampla, no preâmbulo do próprio Regulamento, ao considerar-se que

“a fim de assegurar a *protecção efectiva dos consumidores* quando efectuem transacções comerciais em linha que sejam objecto de intermediação, certos prestadores de serviços de alojamento virtual, nomeadamente plataformas em linha que permitam aos consumidores celebrar contratos à distância com comerciantes, não deverão poder beneficiar

da isenção de responsabilidade aplicável aos prestadores de serviços de alojamento virtual previstos no ... regulamento, na medida em que essas plataformas em linha apresentem as informações pertinentes relacionadas com as transacções em causa de uma forma que induza os consumidores a acreditarem que tais informações foram fornecidas por essas mesmas plataformas em linha ou por comerciantes que actuem sob a sua autoridade ou controlo, e que portanto essas plataformas em linha conhecem ou controlam as informações, mesmo que, na realidade, tal não seja o caso."

"São exemplos desse comportamento, uma plataforma em linha não apresentar claramente a identidade do comerciante, tal como o exige o presente regulamento, uma plataforma em linha recusar divulgar a identidade ou dados de contacto do comerciante até após a celebração do contrato celebrado entre o comerciante e o consumidor, ou uma plataforma em linha comercializar o produto ou serviço em seu próprio nome, em vez de utilizar o nome do comerciante que irá fornecer esse produto ou serviço.

Neste contexto, deverá determinar-se, de forma objectiva, com base em todas as circunstâncias pertinentes, se a apresentação é passível de induzir um consumidor médio a acreditar que a informação em causa foi prestada pela própria plataforma em linha ou por comerciantes que actuem sob a sua autoridade ou supervisão."

3 IDENTIDADE ELECTRÓNICA PÚBLICA

Além disso, uma identidade electrónica pública universalmente aceite – com base em escolha dos consumidores, com seu consentimento e a garantia de que a sua privacidade é plenamente respeitada em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados (RGPD) – pode conferir-lhes a possibilidade de gerirem o acesso e a utilização dos seus dados de forma totalmente controlada e segura.

A Comissão está actualmente a rever um tal sistema, tendo em conta o interesse e a protecção dos consumidores.

4 ESTRATÉGIA EUROPEIA DE DADOS

A Estratégia Europeia para os Dados visa facilitar o efectivo direito dos indivíduos à portabilidade dos dados ao abrigo do RGPD

[Cfr. «Uma estratégia europeia para os dados», COM(2020) 66 final].

Este direito tem claramente potencial para colocar os indivíduos no centro da economia dos dados, permitindo-lhes mudar de prestador de serviços, combinar serviços, utilizar outros serviços inovadores e escolher os serviços que garantam a melhor protecção de dados.

A estratégia promoverá também a criação de um verdadeiro

Mercado Único dos Dados e a de Espaços Comuns Europeus de Dados.

IV A DECLARAÇÃO EUROPEIA DE DIREITOS E PRINCÍPIOS DIGITAIS NA DÉCADA DIGITAL

Tendo por base as Declarações de Taline (Tallinn) ('Administração Pública em Linha'), de Berlim ('Sociedade Digital e a Governação Digital baseada em Valores') e de Lisboa ('Democracia Digital com Propósito'), a União Europeia, em comunhão de esforços e propósitos, no seio dos seus órgãos constitutivos, submeteu à assinatura a denominada Declaração Comum, sob a epígrafe, que a lume veio no Jornal Oficial a 23 de Janeiro de 2023, e cujos termos de modo sintético se exprimem no passo subsequente:

1 PRIORIDADE ÀS PESSOAS (PRIMUM PERSONAE)

E, ao afirmá-lo, crê-se que não como mera declaração de compromisso ou asserção com visos de feição vincadamente "eleitoralista", aponta para 4 magnos objectivos que tenderá naturalmente a alcançar:

1. Reforço do quadro democrático: através de uma conseguida transição da 'sociedade analógica' para a digital com reflexos na qualidade de vida de cada um e de todos
2. e numa participação plural nas coordenadas de uma tal sociedade
3. Respeito inconcusso pelos direitos em ambiente digital (que a impessoalidade e a despersonalização, de distintos modos, poderiam naturalmente inculcar, nos seus deslizes rotineiros)
4. Envolvimento individual e colectivo em um ambiente digital seguro e tutelado
5. Promoção de uma tal perspectiva no quadro das relações internacionais, de molde a atingir-se congruentemente um cenário concertado

2. SOLIDARIEDADE / INCLUSÃO (OBSTÁCULOS À INFO-EXCLUSÃO)

E, neste particular, uma mancheia de objectivos e meios tendentes a lograr efeitos ante a magnitude do desafio, tal como se configura, nos seus contornos e relevância:

- 2.1 Soluções tecnológicas logradas ante o lastro de direitos afirmados e reconhecidos
- 2.2 Transformação digital inclusiva e transformadora
- 2.3 Delineamento dos quadros adequados a que os partícipes no mercado beneficiem de análogo modo dos indicadores e assumam as inerentes responsabilidades sociais, sempre tão decantadas como, quantas vezes, soberanamente menosprezadas
- 2.4 Conectividade: o acesso consequente à alta velocidade, a preços acessíveis, pelo recurso, se for o caso, a tarifas sociais para os consumidores vulneráveis (com maior soma de razões para os hipervulneráveis) e hipossuficientes
- 2.5 Educação e formação consequentes no domínio de que se trata, ante os sucessivos planos de acção desenhados, com prevalência para o que se acha em curso de execução, naturalmente, ante a experiência haurida de pretérito, e afirmação e reforço de competência digitais e de capacitação de todos e cada um para a peregrinação quotidiana em ambiente digital
- 2.6 Reforço das condições de trabalho em ambiente digital com reforço dos direitos inerentes a distintos meios e a diversos modos operacionais com as especificidades próprias de tais ferramentas
- 2.7 Expressão plúrima, consequente e actuante de um distinto desenho, arquitectura e estrutura de *Serviços Públicos Digitais*, não como formas recriadas de obstáculos burocráticos à sua consecução e acesso, mas como modos ágeis, eficazes e eficientes de a tais serviços aceder sem constrangimentos nem dificuldades de tomo, que naturalmente se apresentam aos menos dotados que, por tal modo, deles naturalmente se apartam e excluem.

3 LIBERDADE DE ESCOLHA

- 3.1 Advertência para peculiares cautelas no particular das interações com algoritmos e sistemas de Inteligência Artificial
- 3.2 A exigência de uma ambiente em linha dotado de reforçada segurança ante os quadros que amiúde se apresentam de devassa de dados e de fraudes inenarráveis neste congenho
- 3.3 Afirmação da responsabilidade das plataformas (de grande dimensão) e dos guardiães de acesso, aliás, criteriosamente contemplada no Regulamento dos Serviços Digitais de 19 de Outubro p.º p.º, que a lume veio a 27 de Outubro de 2022, no Jornal Oficial da União Europeia (Regulamento UE n.º 2022/2065, do Parlamento Europeu e do Conselho).

4 PARTICIPAÇÃO NO ESPAÇO PÚBLICO DIGITAL

- 4.1 O acesso a um ambiente digital fiável, diversificado e multilingue a todos se facultará: acesso a conteúdos diversificados contribui, com efeito, para um debate público pluralista e para uma participação efectiva em regimes democráticos de forma não discriminatória.
- 4.2 Em ambiente digital, reconhece-se o direito à liberdade de expressão e de informação, bem como à liberdade de reunião e de associação.
- 4.3 A imperiosa necessidade de cada um e todos acederem à informação em torno da titularidade dos meios de comunicação social (quem os possui ou controla) de que se socorrem no quotidiano
- 4.4 Às plataformas em linha, em especial as de muito grande dimensão, incumbe estimular o debate democrático livre em meio virtual. Cumpre-lhes atenuar os riscos decorrentes do funcionamento e do emprego dos seus serviços, nomeadamente no que tange a campanhas de informação errónea, falaciosa e desviante, e de desinformação, garantindo, em tais espaços, a liberdade de expressão.

5 SEGURANÇA, PROTECÇÃO E CAPACITAÇÃO

O acesso a tecnologias, produtos e serviços digitais propiciar-se-á a todos e cada um. É imperioso que sejam, desde a concepção, seguros e salvaguardem a privacidade, ante o escopo de um elevado nível de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações nelas versadas.

- 5.1 Protecção dos interesses das pessoas, das empresas e das instituições públicas contra os riscos de cibersegurança e os actos de cibercriminalidade, nomeadamente as violações de dados e usurpação ou manipulação da identidade, em que figurem os requisitos de cibersegurança para os produtos conectados colocados no Mercado Interno da União
- 5.2 Perseguição intérmina a quem viole "chaves de segurança"
- 5.3 Garantia de privacidade e irrecusável controlo dos dados pessoais
- 5.4 Peculiares responsabilidades no espectro do universo-alvo das crianças
 - 5.4.1 Crianças e jovens com plena disponibilidade de opções seguras e esclarecidas

5.4.2 Adaptação à sua faixa etária dos materiais e recursos

5.4.3 Barreiras inexpugnáveis contra actividades marginais, delinquentiais

5.4.4 Tutela efectiva contra conteúdos nocivos e ilegais

6 SUSTENTABILIDADE

6.1 Escopo: promover a circularidade, no quadro da economia, obstar à obsolescência programada, prorrogar a vida dos produtos por forma a dar "mais vida às coisas e mais vida à própria vida"

6.2 Incrementar a informação séria, rigorosa, objectiva, em suma, fidedigna e de intangível fiabilidade

6.3 Acelerar o *iter* da transição ecológica em todos os seus componentes (do "prado ao prato" à estratégia "produtos sustentáveis").

Independentemente, é óbvio, das Declarações, sem eficácia vinculativa, como é o caso da emitida em Espanha, com a chancela de cada um dos Estados-membros ou com o cunho de legalidade como a que emerge do Parlamento nacional que, antecipando-se, redigiu, já em 2021, a Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital, algo que supera meras declarações de princípio ou vagos propósitos incidentais.

V DIREITOS EM AMBIENTE DIGITAL A CARTA PORTUGUESA DE DIREITOS HUMANOS NA ERA DIGITAL

1 GENERALIDADES

A República Portuguesa participa no processo mundial de transformação da Internet num instrumento de conquista de liberdade, igualdade e justiça social e num espaço de promoção, protecção e livre exercício dos direitos humanos, com vista a uma inclusão social em ambiente digital.

As normas que na ordem jurídica portuguesa consagram e tutelam direitos, liberdades e garantias são plenamente aplicáveis no ciberespaço.

Do acervo de direitos consignados na *Carta Portuguesa de Direitos Fundamentais na Era Digital* de 17 de Maio de 2021, realce para os que se enunciam como segue:

- *Direito de Acesso ao Ambiente Digital*
- *Liberdade de Expressão e Criação*
- *Garantia do Acesso e Uso*
- *Direito à Protecção contra a Desinformação*
- *Direito à Privacidade em Ambiente Digital*
- *Direito à Neutralidade da Internet*
- *Direito ao Desenvolvimento de Competências Digitais*
- *Direito à Identidade e Outros Direitos Pessoais*
- *Direito ao Esquecimento*
- *Direitos em Plataformas Digitais*
- *Direito à Ciber-segurança*
- *Direito à Liberdade de Criação e à Protecção dos Conteúdos*
- *Direito à Protecção contra a Geolocalização Abusiva*
- *Direito ao Testamento Digital*
- *Direitos Digitais face à Administração Pública*
- *Direito de Acção : o recurso à acção popular digital e a outras garantias*

2 DIREITO DE ACESSO AO AMBIENTE DIGITAL

Todos, independentemente da ascendência, género, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual, têm o direito de livre acesso à Internet.

Ao Estado incumbe, por forma a consubstanciar-se um tal direito:

- O uso autónomo e responsável da Internet e o livre acesso às tecnologias de informação e comunicação;
- A definição e execução de programas de promoção da igualdade de género e das competências digitais nas diversas faixas etárias;
- A eliminação de barreiras no acesso à Internet por pessoas portadoras de necessidades especiais a nível físico, sensorial ou cognitivo, designadamente através da definição e execução de programas com esse fim;
- A redução e eliminação das assimetrias regionais e locais em matéria de conectividade, assegurando a sua existência nos territórios de baixa densidade e garantindo em todo o território nacional conectividade de qualidade, em banda larga e a preço acessível;
- A existência de pontos de acesso gratuitos em espaços públicos, como bibliotecas, juntas de freguesia, centros comunitários, jardins públicos, hospitais, centros de saúde, escolas e outros serviços públicos;
- A criação de uma tarifa social de acesso a serviços de Internet aplicável a clientes finais economicamente vulneráveis;
- A execução de programas que garantam o acesso a instrumentos e meios tecnológicos e digitais por parte da população, para potenciar as competências digitais e o acesso a plataformas electrónicas, em particular dos cidadãos mais vulneráveis;
- A adopção de medidas e acções que assegurem uma melhor acessibilidade e uma utilização mais avisada, que contrarie os comportamentos aditivos e proteja os consumidores digitalmente vulneráveis;
- A continuidade do domínio de Internet de Portugal «.PT», bem como das condições que o tornam acessível tecnológica e financeiramente a todas as pessoas singulares e colectivas para registo de domínios em condições de transparência e igualdade;
- A definição e execução de medidas de combate à disponibilização ilícita e à divulgação de conteúdos ilegais em rede e de defesa dos direitos de propriedade intelectual e das vítimas de crimes praticados no ciberespaço.

3 LIBERDADE DE EXPRESSÃO E CRIAÇÃO

Todos têm o direito de exprimir e divulgar o seu pensamento, bem como de criar, procurar, obter e partilhar ou difundir informações e opiniões em ambiente digital, de forma livre, sem qualquer tipo ou forma de censura, sem prejuízo do disposto na lei relativamente a condutas ilícitas.

Todos têm o direito de beneficiar de medidas públicas de promoção da utilização responsável do ciberespaço e de protecção contra todas as formas de discriminação e crime, nomeadamente contra a apologia do terrorismo, o incitamento ao ódio e à violência contra pessoa ou grupo de pessoas por causa da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência,

religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica, o assédio ou exploração sexual de crianças, a mutilação genital feminina e a perseguição.

A criação de obras literárias, científicas ou artísticas originais, bem como as equiparadas a originais e as prestações dos artistas intérpretes ou executantes, dos produtores de fonogramas e de videogramas e dos organismos de radiodifusão gozam de especial protecção contra a violação do disposto no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, em ambiente digital.

4 GARANTIA DO ACESSO E USO

É vedada a interrupção intencional de acesso à Internet, seja parcial ou total, ou a limitação da disseminação de informação ou de outros conteúdos, salvaguardadas as hipóteses previstas na lei.

5 DIREITO À PROTECÇÃO CONTRA A DESINFORMAÇÃO

O Estado assegura o cumprimento, em Portugal, do Plano Europeu de Acção contra a Desinformação, por forma a proteger a sociedade contra pessoas singulares ou colectivas, *de jure* ou *de facto*, que produzam, reproduzam ou difundam narrativa considerada desinformação.

6 DIREITO À PRIVACIDADE EM AMBIENTE DIGITAL

Todos têm direito a comunicar electronicamente usando a criptografia e outras formas de protecção da identidade ou que evitem a recolha de dados pessoais, designadamente para exercer liberdades civis e políticas sem censura ou discriminação.

O direito à protecção de dados pessoais, incluindo o controlo sobre a sua recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição, é assegurado nos termos legais.

7 DIREITO À NEUTRALIDADE DA INTERNET

Todos têm direito a que os conteúdos transmitidos e recebidos em ambiente digital não sejam sujeitos a discriminação, restrição ou interferência em relação ao remetente, ao destinatário, ao tipo ou conteúdo da informação, ao dispositivo ou aplicações utilizados, ou, em geral, a escolhas legítimas das pessoas.

8 DIREITO AO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS DIGITAIS

Todos têm direito à educação para a aquisição e o desenvolvimento de competências digitais.

O Estado promove e executa programas que incentivem e facilitem o acesso, por parte das várias faixas etárias da população, a meios e instrumentos digitais e tecnológicos, por forma a assegurar, designadamente, a educação através da Internet e a utilização crescente de serviços públicos digitais.

O serviço público de comunicação social audiovisual contribui para a educação digital dos utilizadores das várias faixas etárias e promove a divulgação da presente lei e demais legislação aplicável.

9 DIREITO À IDENTIDADE E OUTROS DIREITOS PESSOAIS

Todos têm direito à identidade pessoal, ao bom nome e à reputação, à imagem e à palavra, bem como à sua integridade moral em ambiente digital.

Incumbe ao Estado:

- Combater a usurpação de identidade e incentivar a criação de plataformas que permitam o uso pelo cidadão de meios seguros de autenticação electrónica;
- Promover mecanismos que visem o aumento da segurança e da confiança nas transacções comerciais, em especial na óptica da defesa do consumidor.

Fora dos casos previstos na lei, é proibida qualquer forma de utilização de código bidimensional ou de dimensão superior para tratar e difundir informação sobre o estado de saúde ou qualquer outro aspecto relacionado com a origem racial ou étnica, as opiniões políticas, as convicções religiosas ou filosóficas, ou a filiação sindical, bem como dados genéticos, dados biométricos ou dados relativos à vida sexual ou orientação sexual de uma pessoa.

10 DIREITO AO ESQUECIMENTO

Todos têm o direito de obter do Estado apoio no exercício do direito ao apagamento de dados pessoais que lhes digam respeito, nos termos e nas condições estabelecidas na legislação europeia e nacional aplicáveis.

O direito ao esquecimento pode ser exercido a título póstumo por qualquer herdeiro do titular do direito, salvo quando este tenha feito determinação em sentido contrário.

11 DIREITOS EM PLATAFORMAS DIGITAIS

Na utilização de plataformas digitais, todos têm o direito de:

- Receber informação clara e simples sobre as condições de prestação de serviços quando utilizem plataformas que viabilizam fluxos de informação e comunicação;
- Exercer nessas plataformas os direitos garantidos pela presente Carta e na demais legislação aplicável;
- Ver garantida a protecção do seu perfil, incluindo a sua recuperação se necessário, bem como de obter cópia dos dados pessoais que lhes digam respeito nos termos previstos na lei;
- Apresentar reclamações e recorrer a meios alternativos de resolução de conflitos nos termos previstos na lei.

O Estado promove a utilização pelas plataformas digitais de sinaléticas gráficas que transmitam de forma clara e simples a política de privacidade que asseguram aos seus utilizadores.

12 DIREITO À CIBERSEGURANÇA

Todos têm direito à segurança no ciberespaço, incumbindo ao Estado definir políticas públicas que garantam a protecção dos cidadãos e das redes e sistemas de informação, e que criem mecanismos que aumentem a segurança no uso da Internet, em especial por parte de crianças e jovens.

O Centro Nacional de Cibersegurança promove, em articulação com as demais entidades públicas competentes e parceiros privados, a formação dos cidadãos e empresas para adquirirem capacitação prática e beneficiarem de serviços online de prevenção e

neutralização de ameaças à segurança no ciberespaço, sendo para esse efeito dotado de autonomia administrativa e financeira.

13 DIREITO À LIBERDADE DE CRIAÇÃO E À PROTECÇÃO DOS CONTEÚDOS

Todos têm direito à livre criação intelectual, artística, científica e técnica, bem como a beneficiarem, no ambiente digital, da protecção legalmente conferida às obras, prestações, produções e outros conteúdos protegidos por direitos de propriedade intelectual.

As medidas proporcionais, adequadas e eficazes com vista a impedir o acesso ou a remover conteúdos disponibilizados em manifesta violação do direito de autor e direitos conexos são objecto de lei especial.

14 DIREITO À PROTECÇÃO CONTRA A GEOLOCALIZAÇÃO ABUSIVA

Todos têm direito à protecção contra a recolha e o tratamento ilegais de informação sobre a sua localização quando efectuarem uma chamada obtida a partir de qualquer equipamento.

A utilização dos dados da posição geográfica do equipamento de um utilizador só pode ser feita com o seu consentimento ou autorização legal.

15 DIREITO AO TESTAMENTO DIGITAL

Todas as pessoas podem manifestar antecipadamente a sua vontade no que concerne à disposição dos seus conteúdos e dados pessoais, designadamente os constantes dos seus perfis e contas pessoais em plataformas digitais, nos termos das condições contratuais de prestação do serviço e da legislação aplicável, inclusive quanto à capacidade testamentária.

A supressão póstuma de perfis pessoais em redes sociais ou similares por herdeiros não pode ter lugar se o titular do direito tiver deixado indicação em contrário junto dos responsáveis do serviço.

16 DIREITOS DIGITAIS FACE À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Perante a Administração Pública, a todos é reconhecido o direito:

- A beneficiar da transição para procedimentos administrativos digitais;
- A obter informação digital relativamente a procedimentos e actos administrativos e a comunicar com os decisores;
- À assistência pessoal no caso de procedimentos exclusivamente digitais;
- A que dados prestados a um serviço sejam partilhados com outro, nos casos legalmente previstos;
- A beneficiar de regimes de «dados abertos» que facultem o acesso a dados constantes das aplicações informáticas de serviços públicos e permitam a sua reutilização, nos termos previstos na lei;
- De livre utilização de uma plataforma digital europeia única para a prestação de acesso a informações.

17 DIREITO DE ACÇÃO: O RECURSO À ACÇÃO POPULAR DIGITAL E A OUTRAS GARANTIAS

A todos são reconhecidos os direitos previstos na legislação referente à acção popular, devidamente adaptada à realidade do ambiente digital.

O Estado apoia o exercício pelos cidadãos dos direitos de reclamação, de recurso

e de acesso a formas alternativas de resolução de litígios emergentes de relações jurídicas estabelecidas no ciberespaço.

As pessoas colectivas sem fins lucrativos que se dediquem à promoção e defesa do disposto na presente Carta têm o direito a obter o estatuto de utilidade pública, nos termos da legislação aplicável às entidades de carácter cultural.

Os direitos assegurados em processo administrativo em suporte electrónico são objecto de legislação própria (ainda não aprovada).

18 CONCLUSÕES

1. O incumprimento da legislação de defesa do consumidor e as lacunas na sua aplicação efectiva, em um quadro distinto, numa sociedade tendencialmente DIGITAL, representam um dos principais obstáculos à protecção dos consumidores.

2. O aumento de burlas aos consumidores, das técnicas de comercialização - assentes em artifícios, sugestões tendenciosas e embustes - e das fraudes nas compras em linha e na preterição das garantias constitui suma preocupação, que há que superar.

3. É necessário incrementar a

- responsabilização das plataformas digitais, ora definida em termos inequívocos, como a
- segurança dos produtos em termos de responsabilidade na intermediação dos contratos celebrados em linha.

4. Casos relativamente recentes, como o incumprimento e limitação do direito ao reembolso dos consumidores que viram os seus voos cancelados em razão da pandemia da SARS – COV2, sem uma actuação minimamente eficaz e dissuasora por parte das entidades com poderes para tanto, são apenas um pequeno exemplo de situações que não só prejudicam os interesses económicos dos consumidores como a confiança no sistema.

5. A Carta de Direitos, Liberdades e Garantias da Era Digital constitui uma autêntica lança em África: ponto é que o seu cumprimento não padeça de eventuais soluções de continuidade e se afirme em plenitude, para além das directrizes que se contêm em Declarações, como a Espanhola de 2021 e a Europeia de 2023, que não revestem eficácia jurídica *qua tale*.

REFERÊNCIAS

Declaração Europeia de Direitos e Princípios Digitais na Era Digital, JOUE, de 23 de Janeiro de 2023.

Déclaration de Volker Türk durant la réunion de la World Standards Cooperation sur les droits de l'homme et les technologies numériques.

José A.R.L. *González*, Responsabilidade por danos e Inteligência Artificial (IA), Revista de Direito Comercial, 26 de Fevereiro de 2020.

Lei 27/2021, de 17 de Maio (Diário da República nº 95/2021 – I série – de 17 de Maio de 2021, páginas 5-10).

Livro Branco da Inteligência Artificial.

Marcelo Junqueira Calixto e Stefannie Billwiller, A responsabilidade Civil por Danos causados por sistemas de Inteligência Artificial, in "Forum", 19 de Setembro de 2022.

Nina Le Bonniec, La Cour Européenne des Droits de l'Homme face aux nouvelles technologies de l'information et de communication numériques, RDLF, 2018, chron. N.º5.

Nova Agenda Europeia do Consumidor (2021/2025).

Plano da Acção de Educação Digital (2021/2027).

Thierry Libaert : "Faire du consommateur européen un levier de la transition écologique", Toute l'Europe, 17 juillet 22.

UE. L'Union Européenne doit protéger les droits humains lors du prochain vote de la législation sur l'intelligence artificielle. Amesty International, 26 Abril 2023.

Recebido em: 29.05.2023

Aprovado em: 31.05.2023

Como citar este artigo (ABNT):

FROTA, Mário. O "reconstruído" perfil do consumidor em plena sociedade digital. *Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva*, Belo Horizonte, n.50, p.13-37, maio/ago. 2023. Disponível em: <https://revistas.newtonpaiva.br/redcunp/wp-content/uploads/2023/11/DIR50-01.pdf>. Acesso em: dia mês. ano.