

**XXXII CONGRESSO NACIONAL DO
CONPEDI SÃO PAULO - SP**

**DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

MARIANA RIBEIRO SANTIAGO

SINARA LACERDA ANDRADE CALOCHE

CLAUDIA MARCIA COSTA

JAQUELINE DE PAULA LEITE ZANETONI

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydée Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo[Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Mariana Ribeiro Santiago, Sinara Lacerda Andrade Caloche, Claudia Marcia Costa, Jaqueline de Paula Leite Zanetoni – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-307-7

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Os Caminhos Da Internacionalização E O Futuro Do Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito e globalização. 3. Responsabilidade nas relações de consumo. XXXII Congresso Nacional do CONPEDI São Paulo - SP (4: 2025: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

É com grande prazer que introduzimos a leitura desta obra coletiva, composta por artigos criteriosamente selecionados para apresentação e debates no Grupo de Trabalho intitulado “DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO I”, durante o XXXII Congresso Nacional do CONPEDI, ocorrido entre 26 a 28 de novembro de 2025, na cidade de São Paulo, sobre o tema “Os caminhos da internacionalização e o futuro do Direito”.

Os trabalhos apresentados evidenciam notável rigor técnico e elevada qualidade acadêmica, reunindo pesquisadores e pesquisadoras de diversas instituições do país. Com isso, reafirma-se o compromisso que o CONPEDI mantém com a seriedade da pesquisa em Direito no Brasil, aspecto fundamental para a manutenção da excelência acadêmica.

É nesse contexto que indicamos a lista completa dos trabalhos expostos, na ordem de apresentação:

- 1) Overbooking e insegurança jurídica: entre a eficiência econômico-operacional e a proteção dos direitos do passageiro no transporte aéreo brasileiro, dos autores Juliana Daher Delfino Tesolin, Kelly Karynne Costa Amorim, Victória Galvão de Vasconcelos. O artigo analisou a insegurança jurídica envolvendo a prática do overbooking no transporte aéreo brasileiro, à luz dos princípios da regularidade normativa, da responsabilidade civil-consumerista e da eficiência econômico-operacional.
- 2) A influência da IA nas relações digitais de consumo, dos autores Maurício Testoni, Marcelo Fonseca Santos. O estudo investigou a influência da IA nas interações de consumo, destacando a personalização das ofertas, os desafios éticos e as implicações sociais dessa tecnologia.
- 3) Criptomoedas e democracia financeira: ampliando o acesso ao sistema financeiro brasileiro e global, dos autores Ana Claudia Maccari, Carlos Renato Cunha. O artigo examinou o papel das criptomoedas na democratização financeira global e no Brasil, com destaque para o Drex, moeda digital desenvolvida pelo Banco Central.

4) Mercado de informação, sociedade de consumo e direito transnacional: um recorte do episódio “Natal” da série “Black Mirror” à luz do desenvolvimento (in)sustentável do mercado de dados, do autor Brunno Silva dos Santos. O artigo tratou de problemas atuais e futuros envolvendo a violação do direito individual à privacidade e à intimidade frente à evolução tecnológica e à mercantilização de dados pessoais de cada indivíduo no mercado de informação.

5) Cidadania digital e envelhecimento: a tutela coletiva como instrumento de superação da hipervulnerabilidade digital da pessoa idosa dos autores Rubia Spirandelli Rodrigues, Vinicius Gustavo Michelin. O artigo analisou os desafios jurídicos enfrentados pela população idosa no Brasil frente à digitalização compulsória de serviços essenciais, destacando vulnerabilidades como exclusão digital sistemática, discriminação algorítmica e violência patrimonial eletrônica.

6) Responsabilidade civil nas apostas de quota-fixa: aplicação processual e avanços da jurisprudência, dos autores Rubia Spirandelli Rodrigues, João Otávio Montanhani Peres. O artigo estudou a incidência da Responsabilidade Civil, com o foco no mercado de Apostas de quota-fixa no Brasil, identificando quando e como o apostador deve ser indenizado mediante as falhas nas prestações de serviços.

7) Imigração brasileira na Espanha em 2025: tensões jurídicas e políticas frente ao avanço de movimentos anti-imigração dos autores Nathália Vitória dos Santos de Lima, Leilane Serratine Grubba. O artigo analisou os impactos jurídicos, sociais e políticos da imigração brasileira para a Espanha no ano de 2025, com ênfase na relação entre a legislação migratória em vigor e os discursos públicos de exclusão.

8) A economia solidária como alternativa para o enfrentamento da obsolescência programada: por um consumo e meio ambiente sustentáveis dos autores Mariana Ribeiro Santiago, Ana Clara da Silva Ortega, Maria Lucia Anselmo De Freitas Rego. O presente artigo investigou como a economia solidaria e seus fundamentos podem contribuir para mitigar os impactos dessa prática visando à promoção de um consumo e meio ambiente sustentáveis.

9) Abusividades no período da Black Friday brasileira: um olhar em prol do consumidor, dos autores José de Alencar Pereira Junior, Jose Moises Ribeiro. A pesquisa analisou as práticas abusivas, no período da Black Friday, no Brasil, discutindo as questões dos preços manipulados e descontos inverídicos e o entendimento da jurisprudência sobre tais práticas.

10) Policontextualidade e direito do consumo transnacional: fragmentação normativa entre Estados e mercados globais, das autoras Jamile Gonçalves Calissi, Miriam da Costa Claudino, Aline Ouriques Freire Fernandes. O artigo investigou criticamente a fragmentação normativa no direito do consumo transnacional, a partir da teoria da policontextualidade de Gunther Teubner.

11) Crise do consumo, educação ambiental e riscos socioambientais: perspectivas do ecologismo político e da representação social, da autora Sabrina Cadó. O artigo abordou a crise do consumo e seus impactos socioambientais à luz do ecologismo político e da teoria da representação social.

12) Biopolítica, vulnerabilidade do consumidor e redução das desigualdades: o artigo 170 da CF/88 face à exclusão digital no acesso a bens e serviços, dos autores Beatriz Cristina Simoes Pessoa, Thayla de Souza, Ricardo Pinha Alonso. O artigo investigou a exclusão digital como um dos grandes desafios da sociedade contemporânea, na medida em que transcende a simples falta de acesso à internet e se manifesta também na ausência de dispositivos adequados, de capacitação para o uso das tecnologias e de proteção jurídica contra práticas abusivas.

13) A função social/solidária da empresa e os limites da responsabilidade nas plataformas de consumo colaborativo à luz do CDC: uma análise dos termos de serviço do AIRBNB, dos autores Nicole Kaoane Tavares Judice, Liciane André Francisco da Silva. A pesquisa analisou que as cláusulas limitativas de responsabilidade nos termos de serviço do Airbnb, comprometem a função social/solidária e a responsabilidade social da empresa sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor.

14) Desafios do consumidor idoso na era digital, dos autores Jeanne Carla Rodrigues Ambar, Claudia Marcia Costa. O artigo propôs que a Era Digital transformou as relações sociais, econômicas e de consumo, tornando a informação um recurso central e colocando os indivíduos diante de novas oportunidades e desafios, especialmente aos consumidores idosos.

15) Obsolescência programada e biopoder: a empresa como agente de controle na sociedade de consumo dos autores Beatriz Cristina Simoes Pessoa, Tainá Ramos dos Santos, Ricardo Pinha Alonso. Este artigo analisou a obsolescência programada como uma estratégia empresarial que reduz intencionalmente a vida útil dos produtos na chamada sociedade de consumo.

16) Perspectivas jurídicas sobre a precificação rosa no Brasil: prática abusiva e discriminatória ou liberdade de iniciativa e concorrência? dos autores Daniel Izaque Lopes, Paula Nadyne Vasconcelos Freitas, Sinara Lacerda Andrade Caloche. O artigo analisou o fenômeno da “Taxa Rosa”, investigando as implicações jurídicas, econômicas e sociais dessa prática nas relações de consumo brasileiras.

17) A publicidade nas apostas online e a proteção ao consumidor brasileiro, dos autores Geyson José Gonçalves da Silva , Daiane Sandra Tramontini. O artigo analisou a adequação do marco regulatório da publicidade de apostas online ("bets") no Brasil para a proteção do consumidor, com foco no combate ao jogo patológico (ludopatia), na prevenção de apostas por menores de idade e no superendividamento.

18) A inteligência artificial na sociedade de consumo e digital e a interface com o direito do consumidor, dos autores laudio Jose Franzolin , Rafaela Fiori Franzolin , Maria Eduarda Alessi Ismarsí. A pesquisa analisou o meio ambiente digital que corresponde como ecossistemas de dados e de tecnologia cada vez mais equipados com tecnologias disruptivas, conforme elas são manejadas pelos fornecedores para disponibilizarem produtos e serviços aos consumidores.

Como coordenadoras, nosso trabalho foi reunir essa variedade de textos e conduzir um evento marcado pelo proveitoso diálogo acadêmico e multiplicidade de visões. Espera-se que a presente publicação possa contribuir para o aprofundamento das temáticas abordadas e seus valores agregados.

Resta um agradecimento aos autores e às autoras pelas exposições, debates e publicações de suas pesquisas.

Reiteram-se os cumprimentos ao CONPEDI pela organização do evento.

Boa leitura!

Prof. Dra. Mariana Ribeiro Santiago – Unimar

Prof. Dra. Claudia Marcia Costa – Mackenzie

Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade Caloche – UEMG

Prof. Dra. Jaqueline de Paula Leite Zanetoni – USP

POLICONTEXTURALIDADE E DIREITO DO CONSUMO TRANSNACIONAL: FRAGMENTAÇÃO NORMATIVA ENTRE ESTADOS E MERCADOS GLOBAIS

POLYCONTEXTURALITY AND TRANSNATIONAL CONSUMER LAW: NORMATIVE FRAGMENTATION BETWEEN STATES AND GLOBAL MARKETS

**Jamile Gonçalves Calissi
Miriam da Costa Claudino
Aline Ouriques Freire Fernandes**

Resumo

O presente artigo investiga criticamente a fragmentação normativa no direito do consumo transnacional, a partir da teoria da policontexturalidade de Gunther Teubner. Partindo do problema de como assegurar a proteção efetiva do consumidor em um mercado global no qual legislações nacionais fragmentadas coexistem com padrões normativos corporativos de alcance planetário, buscou-se demonstrar que a vulnerabilidade do consumidor global não resulta apenas da assimetria de informações, mas da própria estrutura policontextural da sociedade mundial. A hipótese defendida sustenta que o consumo transnacional constitui um espaço de colisão entre ordens estatais, regimes supranacionais e constituições societais corporativas, sem possibilidade de síntese em um ordenamento unitário. A análise de casos paradigmáticos, como cláusulas arbitrais internacionais, políticas de privacidade globais, regimes de devolução de plataformas e publicidade digital, evidenciou a erosão da eficácia das legislações nacionais e a emergência de constituições privadas empresariais com déficit democrático. Conclui-se que a tarefa do direito não é reconstruir a unidade normativa perdida, mas instituir mecanismos de governança policontextural capazes de traduzir ordens diversas, assegurando equivalências mínimas de direitos fundamentais do consumidor, accountability multicêntrica e proporcionalidade policontextural. O direito do consumo, nesse horizonte, revela-se não apenas campo de tutela de interesses individuais, mas também laboratório para a reconstrução crítica da função do direito em sociedades globalizadas.

Palavras-chave: Direito do consumidor, Policontexturalidade, Transnacionalidade, Constitucionalização societal, Governança global

Abstract/Resumen/Résumé

This article critically examines the normative fragmentation in transnational consumer law through the lens of Gunther Teubner's theory of polycontextuality. Addressing the central question of how to ensure effective consumer protection in a global market where fragmented national legislations coexist with corporate regulatory standards of planetary reach, the study demonstrates that consumer vulnerability does not arise solely from informational asymmetry, but from the very polycontextural structure of world society. The hypothesis advanced is that transnational consumption constitutes a site of collision among state law, supranational regimes, and corporate societal constitutions, with no possibility of synthesis

into a unitary legal order. The analysis of paradigmatic cases—such as international arbitration clauses, global privacy policies, platform return regimes, and digital advertising—illustrated both the erosion of national legislations and the rise of corporate private constitutions marked by democratic deficits. The article concludes that the role of law is not to reconstruct a lost normative unity, but to design polycontextural governance mechanisms capable of translating across diverse normative orders, ensuring minimum equivalences of consumer fundamental rights, multicentric accountability, and polycontextural proportionality. Within this horizon, consumer law emerges not only as a field for protecting individual interests, but as a laboratory for rethinking the critical role of law in globalized societies.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Consumer law, Polycontextuality, Transnationality, Societal constitutionalism, Global governance

1. INTRODUÇÃO

A intensificação da globalização econômica e a digitalização dos fluxos de consumo tornaram evidente a insuficiência dos modelos tradicionais de proteção ao consumidor. Se em meados do século XX os Estados nacionais ainda conseguiam construir regimes jurídicos relativamente eficazes para equilibrar as relações de consumo dentro de seus territórios, no século XXI a realidade transnacional expôs a fragilidade da regulação fragmentada diante de corporações multinacionais que operam de forma padronizada em escala global. As plataformas digitais de comércio eletrônico, as cadeias transnacionais de fornecimento e os contratos de adesão em massa desafiam a eficácia de legislações nacionais que permanecem delimitadas por fronteiras estatais. Nesse cenário, o problema de pesquisa que orienta este estudo pode ser enunciado da seguinte forma: como assegurar a proteção efetiva do consumidor em um mercado globalizado em que legislações nacionais fragmentadas convivem com padrões normativos corporativos de alcance transnacional, frequentemente impostos unilateralmente por grandes conglomerados econômicos?

Partindo desse problema, formulou-se a hipótese de que a teoria da policontextualidade de Gunther Teubner fornece uma chave conceitual adequada para compreender a complexidade normativa do consumo transnacional. Essa hipótese sustenta que não existe um centro normativo único – seja estatal, supranacional ou corporativo – capaz de ordenar a totalidade do campo do consumo global. O que se observa é a colisão e a sobreposição de diferentes ordens normativas que operam com códigos próprios, sem possibilidade de síntese em um ordenamento comum. O direito estatal, nesse contexto, não desaparece, mas deixa de ser instância central de absorção da normatividade. Sua função passa a ser a de atuar como tradutor intercontextual, capaz de criar interfaces entre legislações nacionais, padrões de mercado global e direitos fundamentais universais, assegurando um patamar mínimo de proteção ao consumidor.

A investigação parte da constatação de uma lacuna teórica na literatura jurídica. Embora haja vasta produção sobre direito do consumidor no plano nacional e estudos relevantes sobre o direito do consumo europeu ou internacional, é ainda incipiente a análise que toma a fragmentação normativa como fenômeno estrutural e inevitável, em vez de como uma anomalia a ser superada. O discurso jurídico predominante tende a propor soluções de harmonização legislativa, seja por meio de tratados multilaterais, seja pela difusão de boas práticas, mas pouco explora a complexidade resultante do entrelaçamento entre normas estatais fragmentadas e regimes privados transnacionais. O pensamento de Teubner, ao recusar o monismo normativo

e propor uma leitura policontextual da sociedade global, oferece instrumentos para preencher essa lacuna.

O objetivo geral deste artigo consiste em investigar criticamente a fragmentação normativa no campo do direito do consumo transnacional a partir da teoria da policontextualidade, analisando as colisões entre legislações nacionais e padrões de mercado global. Para alcançar esse objetivo maior, estabelecem-se como objetivos específicos: (i) examinar a insuficiência das legislações nacionais diante do consumo transnacional; (ii) analisar os padrões normativos corporativos globais – tais como contratos de adesão, códigos de conduta e certificações privadas – enquanto formas de constitucionalização societal; (iii) avaliar o papel do direito estatal e supranacional como tradutores intercontextuais entre ordens normativas em colisão; e (iv) propor critérios normativos e institucionais para uma governança policontextual do consumo transnacional, capaz de assegurar direitos mínimos sem pretender reduzir a complexidade global a um centro unificado.

A justificativa da pesquisa repousa na centralidade do consumo para a vida contemporânea e na constatação de que a vulnerabilidade do consumidor adquire novas dimensões quando situada em escala transnacional. Se, no plano interno, a assimetria de informações, a padronização contratual e o desequilíbrio de forças já impõem dificuldades à efetivação dos direitos, no plano global tais obstáculos são ampliados pela dispersão normativa e pela ausência de instâncias democráticas de controle sobre padrões corporativos que se impõem de forma quase universal. A análise crítica da fragmentação normativa sob a ótica da policontextualidade é, portanto, fundamental para repensar os fundamentos do direito do consumidor em sociedades globalizadas e para propor alternativas capazes de preservar sua função de tutela de sujeitos vulneráveis.

A metodologia adotada é eminentemente qualitativa, de caráter teórico-crítico e comparativo. Realizou-se pesquisa bibliográfica em obras de referência no campo da teoria dos sistemas sociais e da policontextualidade (Teubner; Luhmann), bem como na literatura sobre pluralismo jurídico e governança transnacional (Neves; Santos; Sassen; Zumbansen; Micklitz). Além disso, examinou-se material normativo e casos paradigmáticos do direito do consumo transnacional, tais como cláusulas arbitrais internacionais, padrões de proteção de dados e práticas de plataformas digitais. A análise desses elementos buscou construir uma leitura crítico-analítica do fenômeno, evidenciando seus impasses e apontando caminhos possíveis para a institucionalização de uma governança multicêntrica. O artigo não pretende oferecer respostas definitivas ou propor um modelo unificado de harmonização, mas, ao contrário, sustenta que a complexidade do consumo global deve ser enfrentada com mecanismos de tradução parcial e

arranjos normativos que respeitem a diversidade de contextos, sem abrir mão da universalidade dos direitos fundamentais do consumidor.

2. TEORIA DA POLICONTEXTURALIDADE E A CRISE DO MONISMO JURÍDICO NO CONSUMO TRANSNACIONAL

A teoria da policontexturalidade de Gunther Teubner representa uma das contribuições mais instigantes da teoria jurídica contemporânea para a compreensão da complexidade social e normativa em sociedades globalizadas. Inspirada nos aportes da teoria dos sistemas de Niklas Luhmann, mas radicalizando alguns de seus pressupostos, a proposta de Teubner parte da constatação de que não é mais possível sustentar a ideia de um ordenamento jurídico unificado, dotado de coerência interna e submetido a um centro de comando. Se Luhmann já havia afirmado a autonomia operacional dos sistemas sociais e, portanto, a incapacidade de qualquer deles se impor de modo totalizante, Teubner leva o argumento adiante, sustentando que vivemos em uma realidade marcada pela multiplicidade de ordens normativas autônomas, que não apenas coexistem, mas colidem estruturalmente e não se deixam reduzir a um denominador comum. Essa concepção encontra sua expressão na ideia de policontexturalidade: a sociedade global é composta por múltiplos contextos normativos, cada um dotado de códigos próprios e irreduzíveis, impossibilitando a reconstrução da unidade normativa característica do paradigma moderno do direito.

O direito do consumo, em sua configuração transnacional, é talvez um dos campos mais emblemáticos para a aplicação dessa perspectiva. Tradicionalmente, o direito do consumidor se constituiu como um subsistema jurídico que buscava compensar a assimetria estrutural existente entre fornecedores e consumidores. A emergência dos códigos de defesa do consumidor na segunda metade do século XX, como no caso paradigmático do Brasil em 1990, ou das diretivas comunitárias europeias desde os anos 1980, representou uma tentativa de equilibrar relações contratuais desequilibradas, impondo limites às cláusulas abusivas, assegurando direitos básicos de informação, arrependimento e garantia, e criando mecanismos processuais de tutela coletiva. Esse movimento pressupunha, contudo, a centralidade do Estado nacional como locus de produção e aplicação do direito, em um contexto no qual as relações de consumo, embora crescentemente massificadas, ainda se circunscreviam em grande medida a mercados internos.

A globalização econômica e a digitalização radicalmente transformaram esse cenário. Hoje, consumidores adquirem produtos e serviços de fornecedores localizados em diferentes

países, por meio de plataformas digitais que operam em escala planetária, impondo termos de uso uniformes e políticas contratuais elaboradas segundo a racionalidade corporativa global. Nesses casos, a legislação nacional de proteção ao consumidor encontra-se em posição estruturalmente enfraquecida. A fragmentação normativa emerge porque, de um lado, cada país possui legislação própria – muitas vezes protetiva e sofisticada – mas, de outro, o mercado global impõe padrões uniformes que se sobrepõem à diversidade estatal. Assim, consumidores europeus, latino-americanos ou asiáticos se veem vinculados por cláusulas arbitrais internacionais, termos de uso redigidos em inglês jurídico padronizado e regras de devolução determinadas unilateralmente pelas plataformas, em evidente colisão com os direitos previstos em seus ordenamentos internos.

É nesse ponto que a teoria da policontextualidade revela sua força explicativa. A fragmentação não pode ser concebida como um “déficit transitório” a ser superado por meio de tratados multilaterais ou harmonização legislativa, como muitas vezes sugere a doutrina do direito internacional privado ou a literatura especializada em soft law de consumo. O que existe é uma estrutura policontextual: o direito estatal opera com o código lícito/ilícito e busca proteger o consumidor como sujeito vulnerável; as corporações digitais operam com a lógica da eficiência e da maximização de valor, traduzindo a tutela do consumidor em métricas de satisfação ou em cláusulas padronizadas de customer service; os organismos internacionais funcionam a partir de consensos diplomáticos e instrumentos de soft law, raramente vinculantes; e as comunidades de consumidores articulam normas éticas próprias, baseadas em práticas de boicote, reputação digital e avaliações em plataformas. Nenhuma dessas ordens pode absorver as demais, e todas colidem permanentemente na arena do consumo global.

A crise do monismo jurídico torna-se evidente. O modelo kelseniano, que inspirou a construção dos códigos de consumo nacionais e pressupunha um ordenamento unitário hierarquizado sob a Constituição, não encontra mais condições de sustentação no espaço transnacional. As relações de consumo atuais escapam à territorialidade e desafiam qualquer pretensão de uniformidade. As tentativas de harmonização, como a Diretiva Europeia de Direitos dos Consumidores ou as diretrizes da ONU para a proteção do consumidor, revelam alcance limitado, ora por falta de mecanismos de enforcement, ora por não conseguirem penetrar nos circuitos privados que efetivamente moldam as práticas de mercado. O que se instala, em vez da unidade normativa, é a policontextualidade: uma multiplicidade de ordens normativas, irreduzíveis entre si, mas interdependentes em suas operações.

Essa leitura permite criticar tanto a perspectiva estatista, que ainda busca reafirmar a centralidade das legislações nacionais como se fosse possível impor, por si sós, padrões

obrigatórios em escala global, quanto a perspectiva liberal, que aposta na autorregulação corporativa como suficiente para tutelar os consumidores. Em ambos os casos, a complexidade normativa do consumo transnacional é reduzida a uma visão unilateral, ignorando-se a colisão estrutural entre contextos autônomos. A teoria da policontextualidade, ao contrário, evidencia que a tarefa do direito não é reconstruir a unidade perdida, mas criar mecanismos de tradução intercontextual que permitam alguma comunicação entre ordens diversas, ainda que sem promessa de síntese.

No campo do consumo transnacional, essa tradução se mostra particularmente necessária para que direitos fundamentais não sejam diluídos no processo de conversão em métricas corporativas. Quando um direito de arrendimento consagrado em lei nacional é traduzido em política de devolução corporativa, há risco de esvaziamento material, pois o conteúdo normativo é reduzido a uma prática gerencial subordinada à lógica da eficiência. Quando cláusulas arbitrais transnacionais deslocam a resolução de conflitos para sedes estrangeiras, há um evidente enfraquecimento do acesso à justiça, núcleo fundamental da proteção do consumidor. Esses exemplos revelam que a tradução entre contextos é inevitável, mas precisa ser normativamente orientada, sob pena de a vulnerabilidade do consumidor ser agravada pela fragmentação global.

Portanto, a teoria da policontextualidade permite reinterpretar o direito do consumo transnacional não como um campo em déficit de unificação, mas como um espaço estruturalmente fragmentado, no qual múltiplas ordens normativas interagem em colisão. A tarefa crítica da doutrina consiste em reconhecer essa complexidade e propor formas de tradução intercontextual que preservem direitos fundamentais, sem ilusões de unidade. Ao fazê-lo, desloca-se o horizonte analítico da busca pela harmonização legislativa para a construção de mecanismos de governança multicêntrica, capazes de operar na diferença e de resguardar os consumidores em uma sociedade global marcada pela fragmentação normativa.

3. FRAGMENTAÇÃO NORMATIVA NO DIREITO DO CONSUMO GLOBAL

A fragmentação normativa no campo do consumo transnacional é, em grande medida, reflexo da própria constituição da sociedade global contemporânea. Ao contrário do que sugeriam os modelos clássicos de direito internacional, que imaginavam a possibilidade de harmonização por meio de convenções multilaterais, observa-se um cenário no qual legislações nacionais, padrões supranacionais e regimes corporativos privados convivem de forma assimétrica, frequentemente em colisão e raramente articulados por uma lógica integradora. O

consumo global, por seu caráter difuso, massificado e transfronteiriço, torna-se um dos espaços privilegiados em que a policontextualidade se manifesta com maior intensidade.

A primeira dimensão da fragmentação pode ser observada na multiplicidade de legislações nacionais. Cada Estado, de acordo com sua tradição jurídica, seu nível de desenvolvimento econômico e suas opções políticas, construiu regimes próprios de proteção ao consumidor. O Brasil, por exemplo, consolidou um dos códigos mais avançados e abrangentes no início da década de 1990, inspirado por uma concepção constitucionalizada de tutela da vulnerabilidade. A União Europeia, por sua vez, desenvolveu uma série de diretivas que buscavam harmonizar minimamente os direitos dos consumidores entre seus Estados-membros, garantindo padrões básicos de informação, arrependimento e segurança de produtos. Já os Estados Unidos mantêm uma regulação fragmentada e setorial, fortemente influenciada pela lógica do mercado e por agências regulatórias específicas. Esse mosaico legislativo revela avanços importantes, mas expõe também limites estruturais: a incapacidade de qualquer regime nacional ou regional de se impor como padrão global, especialmente diante de corporações multinacionais que estruturam suas práticas contratuais de modo uniforme em escala planetária.

A segunda dimensão da fragmentação decorre da fragilidade dos instrumentos internacionais de proteção ao consumidor. Embora a Organização das Nações Unidas tenha elaborado, desde 1985, diretrizes para a defesa do consumidor, trata-se de instrumentos de soft law, sem força vinculante. A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) também desenvolveu recomendações e guidelines, mas igualmente destituídas de caráter obrigatório. O direito internacional privado, por sua vez, apresenta soluções limitadas: a regra da lei do local de consumo ou da residência habitual do consumidor, quando aplicável, esbarra em cláusulas contratuais de eleição de foro e em mecanismos de arbitragem transnacional que deslocam litígios para jurisdições distantes e onerosas. O resultado é a consolidação de um vácuo normativo transnacional, no qual os consumidores encontram-se desprotegidos diante de conflitos que ultrapassam fronteiras estatais.

A terceira dimensão da fragmentação é a mais preocupante: o surgimento de padrões normativos privados elaborados e impostos por grandes corporações. Plataformas de comércio eletrônico como Amazon, Alibaba ou eBay criam, em seus termos de uso e políticas de devolução, regimes de consumo que, na prática, valem mais do que qualquer lei nacional, pois são aplicados de forma uniforme a consumidores de dezenas de países. Esses contratos de adesão digitais funcionam como autênticas constituições privadas, regulando desde direitos de arrependimento até mecanismos de resolução de conflitos, muitas vezes por meio de arbitragens eletrônicas ou instâncias internas de reclamação. Embora tais arranjos possam oferecer soluções

rápidas e práticas, não são orientados por princípios constitucionais democráticos, mas pela lógica da eficiência e da gestão de riscos, subordinando a proteção do consumidor a métricas de custo-benefício corporativo.

Essa consolidação de regimes privados cria tensões diretas com legislações nacionais. No Brasil, por exemplo, o Código de Defesa do Consumidor assegura ao consumidor o direito de ingressar com ação no foro de seu domicílio. Contudo, em contratos digitais internacionais, é comum a previsão de cláusulas de eleição de foro em jurisdições estrangeiras, como os Estados Unidos ou Singapura, e a imposição de arbitragem obrigatória. Do ponto de vista normativo, há uma colisão evidente: de um lado, a norma estatal busca facilitar o acesso à justiça de um sujeito vulnerável; de outro, o contrato global padronizado desloca esse acesso, tornando-o, na prática, inviável. Nesse contexto, a vulnerabilidade do consumidor, já presente em nível interno, é exponencialmente ampliada em nível transnacional.

Além disso, verifica-se uma sobreposição entre normas técnicas e padrões de certificação privada que reforçam a fragmentação. Certificações internacionais de qualidade e segurança, como as da International Organization for Standardization (ISO), acabam se tornando exigências de mercado que, embora não possuam força jurídica estatal, adquirem caráter normativo de facto, regulando as práticas de fornecedores e impactando diretamente consumidores. De forma semelhante, políticas de privacidade globais, estruturadas a partir do Regulamento Europeu de Proteção de Dados (GDPR), são muitas vezes transplantadas de modo superficial para outros contextos, servindo mais como instrumentos de compliance formal do que como garantias efetivas. O risco, aqui, é que a tradução de normas jurídicas em métricas corporativas esvazie o conteúdo protetivo dos direitos fundamentais, convertendo-os em instrumentos de gestão reputacional e redução de riscos.

A fragmentação normativa no consumo transnacional, portanto, não pode ser compreendida como mera ausência de harmonização ou como estágio transitório de um processo em direção à unificação. Ela é expressão da própria policontextualidade da sociedade global, em que ordens estatais, supranacionais, corporativas e técnicas coexistem, colidem e se sobrepõem sem hierarquia. Essa constatação impõe ao pensamento jurídico a necessidade de abandonar o paradigma do monismo normativo e assumir a complexidade como dado estrutural. O direito do consumo, nesse cenário, não é apenas um campo em crise, mas um laboratório privilegiado para a elaboração de novas formas de governança jurídica capazes de lidar com a diferença sem abdicar da proteção de sujeitos vulneráveis.

Assim, a análise crítica da fragmentação normativa permite compreender que a vulnerabilidade do consumidor em escala global não decorre apenas da assimetria de

informações ou do desequilíbrio contratual clássico, mas de um déficit estrutural de coordenação normativa. Essa vulnerabilidade é intensificada pelo fato de que, em muitos casos, o consumidor sequer tem clareza sobre qual regime normativo rege sua relação de consumo. A invisibilidade das normas privadas, ocultas em termos de uso extensos e pouco transparentes, cria uma situação de insegurança jurídica que mina a confiança nas relações de mercado. A tarefa do direito, à luz da policontextualidade, é justamente reconhecer essa fragmentação e propor mecanismos de tradução e de acoplamento estrutural que permitam resguardar os direitos fundamentais do consumidor, mesmo em um cenário de multiplicidade normativa.

4. CASOS PARADIGMÁTICOS DE COLISÃO POLICONTEXTURAL

A compreensão teórica da fragmentação normativa no campo do consumo transnacional torna-se mais clara quando se analisam situações concretas em que diferentes ordens normativos colidem de maneira explícita. Essas colisões revelam a natureza policontextural do direito global e evidenciam o déficit de proteção do consumidor diante de corporações que operam em escala transnacional. Quatro casos paradigmáticos são particularmente ilustrativos: as cláusulas arbitrais internacionais, a proteção de dados pessoais no comércio eletrônico, os regimes de garantias e devoluções em plataformas digitais e a publicidade transnacional em mercados de consumo.

As cláusulas arbitrais internacionais constituem um dos exemplos mais emblemáticos de como a normatividade privada global pode colidir frontalmente com direitos nacionais. Enquanto diversos ordenamentos jurídicos, como o brasileiro e o europeu, asseguram ao consumidor o direito de demandar no foro de seu domicílio, os contratos digitais de adesão impostos por corporações transnacionais frequentemente preveem a obrigatoriedade da arbitragem em jurisdições estrangeiras, como os Estados Unidos, Hong Kong ou Singapura. Essa escolha, que se apresenta como mera cláusula contratual, na prática inviabiliza o acesso à justiça por parte do consumidor, sobretudo quando o litígio envolve valores baixos em relação aos custos do processo arbitral internacional. O que se observa é uma colisão entre o direito estatal, que protege o consumidor vulnerável garantindo-lhe proximidade processual, e o regime privado global, que privilegia a eficiência e a uniformidade contratual. A teoria da policontextualidade ajuda a compreender que essa colisão não é excepcional, mas estrutural: as ordens operam em lógicas distintas e não podem ser reconciliadas sem mecanismos de tradução intercontextual que limitem os efeitos da autorregulação corporativa sobre direitos fundamentais.

No campo da proteção de dados pessoais, outro exemplo de colisão se evidencia. O Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (GDPR), de 2016, é hoje a norma mais avançada em termos de regulação do tratamento de dados de consumidores, impondo limites rigorosos à coleta, uso e armazenamento de informações pessoais. Contudo, sua aplicação extraterritorial encontra resistências em diversos contextos, especialmente em países cuja legislação é menos protetiva. Plataformas globais adaptam-se formalmente ao GDPR quando atuam no mercado europeu, mas continuam a adotar práticas distintas em outras regiões, criando um duplo regime regulatório. Além disso, muitas vezes os direitos conferidos pelo GDPR são traduzidos em políticas corporativas globais de privacidade, que diluem o conteúdo normativo ao transformá-lo em opções de consentimento em interfaces digitais pouco transparentes. O resultado é um paradoxo: a norma europeia busca reforçar a autonomia informacional do consumidor, mas sua tradução em políticas privadas globais frequentemente resulta em formalismo vazio, no qual o consentimento do usuário serve mais como instrumento de legitimação do que como garantia efetiva de direitos.

Outro exemplo paradigmático diz respeito aos regimes de garantias e devoluções em plataformas digitais. O direito brasileiro, por meio do Código de Defesa do Consumidor, assegura prazos específicos de garantia e o direito de arrependimento em compras realizadas à distância. A União Europeia adota dispositivos semelhantes em suas diretivas. No entanto, grandes plataformas globais estabelecem políticas próprias de devolução, muitas vezes mais restritivas do que aquelas previstas em legislações nacionais. É comum que consumidores sejam submetidos a prazos reduzidos, procedimentos excessivamente burocráticos ou restrições territoriais que inviabilizam a devolução de produtos. Aqui, a colisão normativa manifesta-se na forma de deslocamento da normatividade estatal para regimes corporativos, que se tornam, de fato, mais eficazes por estarem integrados diretamente nas práticas do comércio eletrônico. O consumidor, ao clicar em “aceito” nos termos de uso da plataforma, adere a um regime contratual global que pode esvaziar direitos previstos em sua legislação nacional, revelando o caráter estruturalmente assimétrico da policontextualidade no consumo digital.

Por fim, a publicidade digital transnacional expõe outra dimensão da colisão entre legislações nacionais e padrões globais de mercado. Diversos países impõem limites rigorosos à publicidade de determinados produtos, como bebidas alcoólicas, medicamentos ou alimentos ultraprocessados, e, em especial, à publicidade dirigida ao público infantil. O Brasil, por exemplo, reconhece a publicidade infantil abusiva como prática ilegal. Entretanto, campanhas publicitárias digitais veiculadas por plataformas globais, segmentadas por algoritmos de alcance transnacional, frequentemente ignoram tais restrições, aplicando padrões globais que

não respeitam especificidades locais. A fragmentação normativa se torna evidente: de um lado, normas nacionais que buscam proteger grupos vulneráveis; de outro, estratégias corporativas de marketing baseadas em segmentação algorítmica, que operam de forma indiferente às legislações territoriais. A colisão se manifesta, assim, não apenas no plano jurídico, mas também no plano tecnológico, uma vez que a arquitetura algorítmica dos sistemas publicitários é concebida para operar em escala planetária, reproduzindo uma lógica corporativa de padronização que colide com a diversidade das regulações nacionais.

Esses casos demonstram que a policontextualidade no consumo transnacional não é uma abstração teórica, mas uma realidade empírica que afeta diretamente milhões de consumidores em suas experiências cotidianas. Cláusulas arbitrais, políticas de privacidade, regimes de devolução e publicidade digital são apenas alguns exemplos de como diferentes ordens normativas se sobrepõem e se contradizem, criando situações de insegurança jurídica e fragilizando a proteção do consumidor. Ao analisar tais colisões, fica evidente que a vulnerabilidade do consumidor global não decorre apenas da sua posição individual diante do fornecedor, mas da própria estrutura fragmentada da regulação transnacional, na qual normas estatais, supranacionais e corporativas disputam legitimidade sem que exista um centro unificador.

5. DIREITO ESTATAL, DIREITO SUPRANACIONAL E CONSTITUCIONALIZAÇÃO SOCIETAL DO CONSUMO

A análise do direito do consumo transnacional exige compreender a interação entre três ordens normativas distintas, mas profundamente interdependentes: o direito estatal, as normas supranacionais e os regimes privados de autorregulação corporativa, frequentemente descritos por Teubner como formas de constitucionalização societal. Essa tríplice dimensão é central para compreender a policontextualidade do consumo global, pois nela se articulam, de forma tensa e assimétrica, diferentes modos de produção normativa que disputam legitimidade e eficácia. Nenhum desses níveis consegue, por si só, impor uma ordem abrangente, e cada um deles revela insuficiências que somente podem ser compensadas pela criação de mecanismos de tradução intercontextual.

O direito estatal continua a desempenhar papel fundamental na tutela do consumidor, sobretudo porque carrega consigo a legitimidade democrática conferida pela soberania popular e pelos processos constitucionais internos. Códigos de defesa do consumidor, leis especiais e decisões judiciais são instrumentos decisivos para garantir direitos básicos como informação, proteção contra cláusulas abusivas, prazos de arrependimento e acesso à justiça. Contudo, no

plano transnacional, a eficácia dessas normas encontra severas limitações. Em primeiro lugar, o direito estatal está ancorado na territorialidade: suas sanções e obrigações somente podem ser exigidas dentro das fronteiras nacionais, o que significa que fornecedores globais podem escapar da aplicação de legislações mais protetivas ao deslocar sua base de operações para jurisdições mais flexíveis. Em segundo lugar, mesmo quando aplicáveis extraterritorialmente, tais normas dependem de mecanismos de cooperação internacional que frequentemente se mostram frágeis ou lentos, tornando a proteção ineficaz no ritmo acelerado do comércio digital. Essa constatação não implica o esvaziamento da função do Estado, mas sua transformação: em vez de ser o centro unificador do ordenamento, o direito estatal atua como um polo normativo que precisa se articular com outras ordens em um processo constante de tradução.

O direito supranacional, por sua vez, aparece como tentativa de superar a fragmentação por meio de arranjos normativos integradores. A União Europeia representa o exemplo mais acabado dessa estratégia, ao construir diretivas e regulamentos que buscam harmonizar os direitos dos consumidores em seus Estados-membros, estabelecendo prazos mínimos de devolução, garantias de conformidade e padrões comuns de informação. Essa experiência demonstra que é possível criar mecanismos supranacionais com relativa eficácia, sobretudo quando há instituições fortes encarregadas de monitorar e sancionar o descumprimento. Contudo, a experiência europeia também revela limites importantes: a harmonização tende a ocorrer em torno de padrões mínimos, frequentemente mais fracos do que aqueles já consagrados em alguns países, gerando um nivelamento por baixo. Além disso, a integração supranacional permanece restrita a determinados blocos regionais, deixando a maior parte do mundo sob regimes fragmentados e sem mecanismos de coordenação efetiva. Em outros contextos, como na América Latina, iniciativas de harmonização de direitos do consumidor no âmbito do Mercosul têm se mostrado frágeis, com baixa capacidade de implementação prática.

A dimensão mais complexa e problemática, contudo, é a da constitucionalização societal do consumo, conceito elaborado por Teubner para descrever como ordens sociais autônomas desenvolvem estruturas normativas equivalentes a constituições, mesmo fora do Estado. As grandes corporações digitais e de comércio eletrônico exemplificam esse fenômeno: seus termos de uso, políticas de privacidade, códigos de conduta e mecanismos internos de resolução de disputas configuram verdadeiras constituições privadas que organizam, regulam e estabilizam relações de consumo em escala global. Esses regimes possuem coerência interna, abrangência normativa e mecanismos de enforcement, ainda que informais, de modo que podem ser considerados constituições no sentido funcional. Para milhões de consumidores, as regras da Amazon, da Apple ou do Alibaba são mais relevantes no dia a dia do que qualquer código

nacional, pois determinam prazos de devolução, formas de pagamento, resolução de litígios e proteção de dados.

Essa constitucionalização societal, contudo, apresenta um déficit democrático profundo. Diferentemente do direito estatal, não é fruto de processos participativos ou da vontade popular, mas da racionalidade corporativa orientada pela maximização de lucros. O que se apresenta como normatividade global é, na realidade, resultado de estratégias empresariais de gestão de riscos e reputação, traduzindo direitos em métricas operacionais. A ausência de accountability público-democrática cria uma assimetria estrutural: os consumidores aderem a esses regimes sem poder real de negociação, submetendo-se a constituições privadas que podem restringir ou reinterpretar direitos fundamentais. Em muitos casos, a constitucionalização societal funciona como mecanismo de esvaziamento do direito estatal, transformando prerrogativas jurídicas em meras condições contratuais.

A coexistência dessas três ordens normativas evidencia a natureza policontextual do direito do consumo transnacional. O direito estatal conserva sua legitimidade, mas enfrenta barreiras de eficácia; o direito supranacional oferece caminhos de harmonização, mas permanece limitado em alcance e densidade; e as constituições societárias das corporações garantem eficácia imediata e global, mas à custa da participação democrática e da universalidade dos direitos. Essa multiplicidade de ordens não pode ser compreendida pela lógica tradicional do monismo jurídico, que pressupõe hierarquia e unidade. Pelo contrário, exige uma leitura pluralista e policontextual, na qual cada ordem é vista como contexto autônomo, dotado de racionalidade própria, mas estruturalmente em colisão com as demais.

Essa constatação impõe ao pensamento jurídico uma mudança de paradigma. Em vez de imaginar a possibilidade de reconstruir a unidade normativa por meio de um tratado global de proteção ao consumidor ou pela universalização de um código modelo, é necessário reconhecer que a realidade do consumo transnacional é estruturalmente fragmentada. A tarefa crítica do direito não é negar essa fragmentação, mas construir mecanismos que permitam a tradução entre ordens, evitando que a vulnerabilidade do consumidor seja agravada pelo desencontro entre regimes. Em outras palavras, não se trata de buscar um centro unificador, mas de desenvolver formas de governança policontextual que articulem, em termos normativos, os diferentes contextos em colisão.

6. PARA UMA GOVERNANÇA POLICONTEXTURAL DO CONSUMO TRANSNACIONAL

A construção de uma governança do consumo em escala transnacional exige admitir, desde o início, que não há retorno possível ao ideal de centralidade estatal nem atalho crível por meio da mera autorregulação corporativa. A própria estrutura do mercado global — redes de plataformas, cadeias de suprimentos dispersas, contratos de adesão multilíngues e infraestruturas técnicas que padronizam práticas em escala — confirma que a proteção do consumidor ocorre dentro de um campo policontextural, no qual ordens estatais, arranjos supranacionais e constituições societárias corporativas operam com lógicas irreduzíveis, ainda que interdependentes (Teubner, 2012; Sassen, 2006). Em lugar de uma síntese normativa, propõe-se institucionalizar traduções intercontextuais que preservem núcleos materiais de direitos e, ao mesmo tempo, acomodem a autonomia relativa das racionalidades técnica e econômica. O deslocamento metodológico é deliberado: em vez de postular harmonizações totais — invariavelmente limitadas por problemas de enforcement e por assimetrias geopolíticas — busca-se delinear interfaces normativas que funcionem como acoplamentos estruturais entre contextos (Luhmann, 2016; Teubner, 2005).

Parte-se, portanto, de critérios de orientação que não pretendem uniformizar o campo, mas garantir equivalências funcionais mínimas entre regimes. Defende-se a noção de equivalência mínima de direitos: qualquer tradução de direitos nacionais do consumidor para políticas corporativas ou padrões supranacionais deve preservar um patamar inderrogável de proteção material — acesso à informação clara, vedação de cláusulas abusivas, reversibilidade do consentimento, direito de arrependimento em compras à distância, garantia adequada e acesso efetivo à reparação — de modo que a variação contextual não se converta em “dumping regulatório” em prejuízo de jurisdições mais protetivas (Micklitz, 2011). Essa equivalência não exige identidade textual, mas supõe congruência semântica entre o conteúdo jurídico e seus correlatos técnico-contratuais, prevenindo a redução de direitos a checkboxes, fluxos de atendimento automatizados ou métricas de satisfação que esvaziem o núcleo protetivo (Wachter; Mittelstadt, 2019). Como corolário, sustenta-se a reversibilidade procedimental: toda decisão corporativa ou algorítmica que afete direitos do consumidor deve ser passível de contestação por instâncias externas, com motivação adequada, revisão independente e possibilidade real de reparação, inclusive em litígios de baixo valor econômico mas alto impacto difuso. A accountability multicêntrica, por sua vez, distribui deveres positivos de transparência, mitigação de riscos e produção de evidências entre Estado, corporações e sociedade civil, conformando um circuito de justificação que não depende de uma única

autoridade, mas da reciprocidade crítica entre ordens (Neves, 2009; Santos, 2002). Completa o quadro um crivo de proporcionalidade policontextual, que avalia cruzadamente efeitos concorrenciais, informacionais e distributivos de medidas de consumo, evitando que a correção de um problema (por exemplo, combater fraudes com identificação invasiva) produza externalidades regressivas noutro plano (exclusão de consumidores vulneráveis por barreiras de verificação).

Com base nesses critérios, delinea-se um design institucional que opere por camadas. Na camada estatal, propõe-se fortalecer normas imperativas de proteção do consumidor com alcance transfronteiriço (*overriding mandatory rules*), explicitando, em leis internas, que determinadas garantias — vedação de cláusulas de eleição de foro que inviabilizem o acesso à justiça, nulidade de arbitragens obrigatórias para hipervulneráveis, direito de arrependimento mínimo, tutela coletiva — vinculam relações com efeitos no território, independentemente do direito escolhido no contrato. A técnica de normas de aplicação imediata, reconhecida no direito internacional privado, serve aqui como âncora para impedir a evasão regulatória por cláusulas de escolha de foro e de lei aplicável. Recomenda-se, ademais, aperfeiçoar mecanismos de tutela coletiva transnacional, viabilizando a legitimação de associações de consumidores para litígios que envolvam múltiplas jurisdições, com regras claras de coisa julgada, distribuição de benefícios e controle de honorários, evitando o duplo risco da inefetividade ou da mercantilização predatória das ações de massa. No plano processual, defende-se a criação de procedimentos especiais de pequenas causas transfronteiriças, integralmente digitais, com tradução automática assistida, padrões probatórios simplificados e cooperação direta entre autoridades de diferentes países, de modo a tornar economicamente racional a defesa de microdireitos difusos que, somados, têm grande impacto distributivo.

Na camada supranacional, recomenda-se adotar padrões mínimos de proteção vinculantes por blocos regionais — inspirados, mas não limitados, à experiência europeia — com três eixos: cláusulas contratuais padrão públicas de proteção ao consumidor (em analogia funcional às cláusulas contratuais-tipo do GDPR para transferências internacionais de dados), portabilidade e interoperabilidade de relações de consumo (facilitando a migração de históricos de compras, garantias e assinaturas entre fornecedores), e acesso transfronteiriço à resolução pública de disputas online. Esse último eixo pressupõe a institucionalização de plataformas públicas de ODR (*Online Dispute Resolution*) com governança multissetorial, arquitetura auditável e integração com autoridades nacionais, reduzindo a dependência de canais privados de reclamação que operam sob racionalidades de retenção de clientes. Tais arranjos, para não se converterem em fóruns simbólicos, devem incorporar obrigações de dados abertos e

indicadores comparáveis de desempenho (taxas de acordo, tempo de resolução, reversões por erro), criando incentivos reputacionais e bases empíricas para decisões regulatórias. A cooperação supranacional deve incluir ainda mecanismos de reconhecimento mútuo condicional: só se reconhecem soluções privadas e selos de conformidade emitidos por entidades corporativas quando auditados por terceiros independentes e quando comprovada a equivalência material com o piso de proteção regional (Zumbansen, 2011).

Na camada societal-corporativa, assume-se a realidade de que plataformas e grandes varejistas transnacionais funcionam como constituições privadas do consumo (Teubner, 2012). Em vez de negar essa condição, propõe-se enquadrá-la por gatilhos regulatórios de acesso ao mercado: certas posições de intermediação — gatekeepers de consumo digital e marketplaces sistêmicos — sujeitam-se a obrigações ex ante de proteção ao consumidor, com auditorias periódicas, relatórios públicos e sanções progressivas pela não conformidade. Tais obrigações incluem fairness-by-design nos fluxos de contratação, com vedação de dark patterns, apresentação destacada de informações essenciais, opções de cancelamento simétricas às de contratação e explainability acessível de critérios de recomendação que afetem preço, qualidade percebida e escolhas do consumidor. Recomenda-se a internalização de padrões de due diligence de cadeia de suprimentos orientados ao consumidor, cobrindo segurança de produtos, rastreabilidade, integridade de informações e sustentabilidade, com responsabilização objetiva do intermediário quando desempenhar função de organização e curadoria do marketplace. A autorregulação, nesse modelo, não desaparece, mas torna-se co-regulação vinculada: políticas internas valem como primeira linha de proteção, desde que compatíveis com o piso público, auditadas e sujeitas a revisão por instâncias independentes.

A arquitetura proposta requer, adicionalmente, mecanismos de prevenção e correção de assimetrias informacionais. Sob a ótica do consumidor, a assimetria não se limita à ignorância de termos contratuais, mas decorre de opacidades técnicas nos sistemas de preços dinâmicos, personalização de ofertas e ranqueamento de produtos. Por isso, propõe-se exigir transparência funcional de práticas potencialmente lesivas: indicação clara quando houver personalização de preço relevante; justificativa testável para ranqueamentos que privilegiem fornecedores verticalmente integrados; divulgação de vínculos econômicos em reviews e sistemas de reputação; e direito de auditoria sob salvaguardas por autoridades ou entidades credenciadas para verificação de vieses e práticas enganosas em sistemas de recomendação. A transparência, aqui, deve ser orientada à verificabilidade e não à mera divulgação de documentos, sob pena de reproduzir o ritualismo informacional. No plano sancionatório, preveem-se remédios estruturais quando condutas reiteradas revelarem falhas sistêmicas de

proteção: obrigações de interoperabilidade ampliada, mudanças de desenho de interface impostas por decisão administrativa, separações funcionais em situações de conflito de interesse e, em último caso, remédios de desintermediação em mercados críticos.

No que toca à jurisdição e acesso à justiça, defende-se a nulidade de cláusulas que transfiram para o consumidor o ônus de arbitragens obrigatórias ou foros estrangeiros quando isso obstar o exercício do direito em termos práticos, com presunções de inviabilidade baseadas em critérios objetivos de custo, idioma e distância. Propõe-se, paralelamente, incentivar arbitragens e mediações públicas ou semipúblicas de baixo custo, com tabelas fixas, patamares de confidencialidade reduzidos quando houver interesse coletivo e precedentes orientadores publicados em bases abertas. A finalidade é dupla: oferecer via processual eficiente sem privatizar integralmente a jurisdição; e criar um corpo de decisões que alimente a aprendizagem regulatória, em vez de fragmentar soluções em acordos invisíveis. No plano coletivo, recomenda-se o reconhecimento recíproco de resultados de ações de massa em blocos regionais, com filtros de representatividade e adequação, para evitar múltiplas ações contraditórias e ao mesmo tempo garantir que consumidores de países periféricos se beneficiem de vitórias obtidas em centros regulatórios mais robustos.

Um desenho policontextual não prescinde de uma atenção geopolítica. A governança proposta deve mitigar a tendência de que padrões oriundos de centros econômicos — usualmente a União Europeia e os Estados Unidos — se imponham como “universalismo de fato”, reeditando assimetrias coloniais sob roupagem técnica. Para tanto, sugere-se que arranjos supranacionais adotem cláusulas de participação reforçada de países do Sul Global, com quotas mínimas em conselhos decisórios, fundos de fortalecimento regulatório para autoridades de proteção ao consumidor em países de menor renda e programas de transferência tecnológica voltados a ODRs públicos, auditorias algorítmicas e fiscalização digital. A universalidade da proteção ao consumidor é aqui compreendida como igualdade de capacidade de proteção, e não como difusão passiva de modelos externos (Santos, 2002). A própria noção de equivalência mínima deve ser calibrada por análise de impacto distributivo, para que o “pisso” não se transforme em teto normativo onde o patamar doméstico já seja mais alto.

A literatura de direito e economia das plataformas revela, ademais, que problemas de consumo se imbricam com poder de gatekeeping e efeitos de rede. Por isso, a agenda de consumo não pode permanecer isolada do direito concorrencial e da regulação de mercados digitais. Sempre que práticas de design manipulativo, auto-preferência em ranqueamentos ou bloqueios de interoperabilidade produzirem distorções de escolha com impacto agregado sobre consumidores, deve-se admitir remédios concorrenciais pró-consumo: interoperabilidade

obrigatória de carrinhos de compra e sistemas de pagamento, portabilidade efetiva de assinaturas e históricos de garantia, neutralidade de busca em marketplaces e proibições de tying que impeçam comparabilidade honesta de preços e condições. Nessa linha, uma atuação coordenada entre autoridades de concorrência e de defesa do consumidor otimiza a tradução entre contextos: a primeira corrige estruturas de mercado que drenam poder de escolha; a segunda garante que o poder de escolha remanescente seja exercido sob condições informacionais e processuais justas (Micklitz, 2011; van Dijck; Poell; de Waal, 2018).

A governança proposta, para não se reduzir a enunciados abstratos, requer infraestruturas públicas de conhecimento. Sugere-se instituir observatórios transnacionais com mandato para coletar, padronizar e publicar dados sobre queixas, prazos de atendimento, taxas de chargeback, recalls de produtos, incidência de dark patterns e reversões administrativas. Esses repositórios alimentariam painéis públicos comparáveis e fomentariam pesquisas independentes, criando um ciclo de aprendizagem regulatória baseado em evidências. Ao mesmo tempo, recomenda-se estabelecer linhas de base de pesquisa-ação com universidades e organizações da sociedade civil para testagem de intervenções de desenho de interface e de comunicação de riscos, com resultados auditáveis e replicáveis. A tradução intercontextual, assim, deixa de ser apenas um enunciado teórico para se tornar um processo iterativo, em que arranjos são medidos, corrigidos e reconfigurados conforme evidências acumuladas.

Há, por fim, o tema incontornável da sustentabilidade e do consumo responsável, frequentemente tratado como agenda separada da proteção clássica do consumidor. A policontextualidade recomenda integrá-la como dimensão de tutela material. Produtos e serviços com impactos socioambientais negativos externalizados produzem riscos difusos que recaem, de modo desigual, sobre consumidores e comunidades vulneráveis. Por isso, mecanismos de rotulagem ambiental auditável, deveres de diligência em cadeias globais e restrições a claims verdes vagos ou enganadores devem ser incorporados ao núcleo de equivalência mínima de direitos, com responsabilização do intermediário quando promova ou se beneficie de práticas de greenwashing. A proteção do consumidor, nesse horizonte, passa a incluir a proteção contra danos sistêmicos de longo prazo, coerente com a transição a padrões de mercado que internalizem custos ambientais e sociais.

Em síntese, o que se propõe não é um novo centro regulatório, mas um ecossistema de interfaces: normas imperativas estatais com alcance transfronteiriço; padrões mínimos supranacionais vinculantes com ODRs públicos e cláusulas contratuais padrão; co-regulação assimétrica de plataformas com fairness-by-design, auditorias e due diligence; convergência com concorrência para remédios estruturais pró-consumo; e infraestruturas de dados e pesquisa

para aprendizagem contínua. A coerência desse arranjo não se mede por uniformidade, mas por capacidade de tradução entre ordens — a única forma, em sociedades policontexturais, de preservar a integridade de direitos fundamentais do consumidor sem negar a autonomia relativa das racionalidades técnica e econômica que estruturam o mercado global (Teubner, 2012; Neves, 2009; Zumbansen, 2011).

7. CONCLUSÃO

O percurso desenvolvido ao longo deste artigo buscou enfrentar o problema central de como assegurar a proteção efetiva do consumidor em um contexto global em que legislações nacionais fragmentadas convivem e, não raramente, colidem com padrões normativos corporativos de alcance transnacional. Partiu-se da hipótese de que a teoria da policontextualidade de Gunther Teubner fornece uma chave analítica mais adequada do que as abordagens tradicionais, justamente por deslocar o debate da busca por harmonizações ilusórias para o reconhecimento da pluralidade irreduzível de ordens normativas que compõem a sociedade global. Esse deslocamento revelou que o direito do consumo transnacional não pode ser concebido como campo em déficit de unificação, mas como espaço estruturalmente marcado pela diferença e pela colisão entre racionalidades jurídicas, técnicas, econômicas e políticas.

Demonstrou-se que a vulnerabilidade do consumidor global não decorre apenas das conhecidas assimetrias de informação e de poder contratual, mas sobretudo da própria estrutura fragmentada da regulação transnacional. Cláusulas arbitrais internacionais que afastam o consumidor de sua jurisdição local, políticas de privacidade que convertem direitos fundamentais em formalismos digitais, regimes de devolução corporativos que reduzem a efetividade de garantias legais e estratégias de publicidade algorítmica que atravessam fronteiras ignorando regulações locais são expressões concretas dessa realidade policontextual. Nesses exemplos, o déficit de proteção não se explica pela ausência de normas, mas pela multiplicidade de ordens normativas em colisão, que reduzem a clareza, a eficácia e a justiciabilidade dos direitos do consumidor.

A análise crítica evidenciou que tanto o direito estatal quanto os regimes supranacionais e as constituições societárias das corporações possuem potencialidades e limites. O Estado conserva a legitimidade democrática e a centralidade constitucional, mas enfrenta barreiras de eficácia frente à territorialidade de sua atuação. O direito supranacional, quando robusto como na União Europeia, revela capacidade de harmonização, mas ainda limitado geograficamente e frequentemente sujeito ao nivelamento por baixo. Já as constituições privadas das corporações demonstram grande eficácia e penetração global, mas carecem de

accountability democrática, subordinando a proteção do consumidor à racionalidade da eficiência e da gestão de riscos. Essa tríplice análise confirmou a hipótese inicial: o consumo transnacional é espaço de fragmentação estrutural, e não de simples déficit transitório.

À luz da teoria da policontextualidade, a tarefa que se impõe não é negar essa fragmentação, mas operar sobre ela, instituindo formas de tradução intercontextual que preservem a substância dos direitos fundamentais do consumidor. Nesse sentido, as propostas delineadas de uma governança policontextual apontam para a construção de arranjos multicêntricos, baseados em equivalência mínima de direitos, accountability distribuída, reversibilidade procedimental e proporcionalidade policontextual. Ao invés de pretender uniformidade, trata-se de articular interfaces entre ordens estatais, supranacionais e corporativas, criando acoplamentos institucionais capazes de mitigar vulnerabilidades e impedir que direitos conquistados sejam esvaziados por traduções normativas assimétricas.

Esse horizonte, contudo, não se apresenta isento de desafios. A consolidação de uma governança policontextual dependerá não apenas da criatividade institucional, mas também da capacidade política de enfrentar resistências corporativas e de superar assimetrias geopolíticas que reproduzem formas de colonialismo regulatório. A universalidade da proteção ao consumidor não pode ser reduzida à difusão de modelos europeus ou norte-americanos, sob pena de se reproduzir a lógica de imposição normativa que ignora contextos periféricos. Ao contrário, exige-se a construção de espaços de participação efetiva de países do Sul Global, o fortalecimento de suas autoridades regulatórias e a incorporação de perspectivas críticas que considerem não apenas a dimensão contratual do consumo, mas também suas implicações socioambientais e distributivas.

Por fim, reafirma-se que o futuro da tutela do consumidor em escala transnacional dependerá menos da utopia de um código global unificado e mais da capacidade de produzir traduções normativas que respeitem a diferença sem abdicar da universalidade dos direitos fundamentais. Nesse sentido, o direito do consumo transnacional, lido a partir da policontextualidade, torna-se não apenas um campo de proteção de interesses individuais, mas também um laboratório de experimentação institucional para repensar a própria função do direito em sociedades globalizadas. Ao reconhecer a fragmentação como dado estrutural e ao propor mecanismos de governança multicêntrica, abre-se caminho para um modelo de tutela que, embora imperfeito e sempre instável, pode assegurar ao consumidor global o mínimo de dignidade e justiça em meio à complexidade irreversível da sociedade mundial.

BIBLIOGRAFIA

LUHMANN, Niklas. A realidade dos meios de comunicação. São Paulo: Paulus, 2016.

MICKLITZ, Hans-W. The Politics of Justice in European Private Law. Cambridge: Cambridge University Press, 2011.

NEVES, Marcelo. Transconstitucionalismo. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Toward a New Common Sense: Law, Science and Politics in the Paradigmatic Transition. London: Routledge, 2002.

SASSEN, Saskia. Territory, Authority, Rights: From Medieval to Global Assemblages. Princeton: Princeton University Press, 2006.

TEUBNER, Gunther. Constitutional Fragments: Societal Constitutionalism and Globalization. Oxford: Oxford University Press, 2012.

TEUBNER, Gunther. Societal Constitutionalism: Alternatives to State-Centred Constitutional Theory? In: JOERGES, Christian; SAND, Inger-Johanne; TEUBNER, Gunther (eds.). Transnational Governance and Constitutionalism. Oxford: Hart Publishing, 2005.

VAN DIJCK, José; POELL, Thomas; DE WAAL, Martijn. The Platform Society: Public Values in a Connective World. Oxford: Oxford University Press, 2018.

WACHTER, Sandra; MITTELSTADT, Brent. A Right to Reasonable Inferences: Re-Thinking Data Protection Law in the Age of Big Data and AI. Columbia Business Law Review, v. 2019, n. 2, p. 494-620, 2019.

ZUMBANSEN, Peer. Transnational Law, Evolving. German Law Journal, v. 12, n. 1, p. 463-490, 2011.