

OS IMPACTOS DA SUPERVIGILÂNCIA ALGORÍTMICA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E O DIREITO FUNDAMENTAL DE ESCOLHA NA SOCIEDADE DO CANSAÇO

Luca Rossato Laimer¹

Rogério da Silva²

RESUMO

Este ensaio teórico tem como objetivo investigar os impactos da sociedade do desempenho e da supervigilância algorítmica nas relações de consumo contemporâneas e sua interação com o direito fundamental de escolha do consumidor. Com isso, aborda-se a filosofia de Byung Chul Han da *Sociedade do Cansaço*, envolvendo os novos meios de exploração e as dimensões de poder inseridos nessa sociedade. A conclusão revela que a pressão pelo desempenho e a autoexigência resultam em sérios impactos na saúde mental, e que a manipulação algorítmica desafia a capacidade de escolha informada dos consumidores. Destaca-se, portanto, a necessidade de fortalecer as proteções legais e de implementar políticas públicas que promovam um equilíbrio saudável entre trabalho, vida pessoal e consumo sustentável.

Palavras-chave: Consumo; Desempenho; Direito do consumidor; Sociedade do cansaço; Vigilância algorítmica.

ABSTRACT

This theoretical essay aims to investigate the impacts of the performance society and algorithmic surveillance on contemporary consumer relations and their interaction with the fundamental right of consumer choice. In this context, it addresses Byung-Chul Han's philosophy in *The Burnout Society*, exploring new means of exploitation and the new dimensions of power embedded in this emerging society. The conclusion reveals that the pressure for performance and self-demand result in serious impacts on mental health, and that algorithmic manipulation challenges consumers' ability to make informed choices. Therefore, it highlights the need to strengthen legal protections and implement public policies that promote a healthy balance between work, personal life, and consumption.

Keywords: Consumption; Performance; Consumer rights; Burnout society; Algorithmic surveillance.

INTRODUÇÃO

Na era contemporânea, o conceito de liberdade adquire novas nuances à medida que as pessoas se encontram imersas na "sociedade do cansaço". Essa expressão, cunhada pelo

¹ Mestrando em Direito na Universidade de Passo Fundo – UPF. Bolsista do Programa de Pós-Graduação em Direito, vinculado à linha de pesquisas Relações Sociais e Dimensões do Poder. E-mail: 152848@upf.br.

² Mestre e Doutor em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Professor do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Passo Fundo. E-mail: rogerio@upf.br.

filósofo sul-coreano Byung-Chul Han, revela um panorama em que a liberdade individual e a autoexploração se entrelaçam de maneira intrincada. Sob a égide do neoliberalismo, a busca incessante pela produtividade e eficiência transformou não apenas o ambiente de trabalho, mas também todas as esferas da vida social e cultural. Han propõe um olhar crítico sobre a sociedade contemporânea, onde a lógica da imunologia do século passado, que distinguia claramente entre o interior e o exterior, entre amigo e inimigo, já não se aplica de maneira eficiente.

Em seu lugar, emergiu uma dinâmica em que os indivíduos não são apenas submetidos a um controle externo, mas internalizam a vigilância sobre si, alimentando uma cultura de desempenho constante e de autoexigência. Nessa nova configuração social, as pessoas são simultaneamente prisioneiras e vigilantes, conformadas pela necessidade de superprodução e desempenho incessantes, o que, não raramente, resulta em exaustão física e mental.

Desse modo, explorar os conceitos apresentados por Byung-Chul Han é essencial para entender as transformações sociais e culturais contemporâneas. O neoliberalismo, com sua ênfase na produtividade e eficiência, redefiniu o entendimento de liberdade, transformando-o em um mecanismo de auto exploração. A relevância do tema amplifica-se quando se consideram o impacto dessas dinâmicas sobre a saúde mental, a qualidade de vida e as relações sociais e ambientais.

A reflexão sobre a sociedade do cansaço é fundamental para compreender as implicações desse paradigma nas relações de consumo e na autonomia dos indivíduos. Nessa perspectiva, a liberdade de escolha na sociedade de consumo reforça a importância de estudar a supervigilância algorítmica e a manipulação digital na sociedade contemporânea. Os consumidores são frequentemente expostos a um fluxo incessante de informações e opções personalizadas, remetendo aos excessos de estímulos e à "positividade excessiva" descrita por Byung-Chul Han em suas análises. Esse contexto resulta em um desafio à capacidade de escolha informada e autônoma dos indivíduos. Compreender essa dinâmica é crucial para proteger o direito fundamental de escolha do consumidor em uma era de supervigilância algorítmica e Big Data.

O problema central a ser investigado nesta análise é como a sociedade do cansaço, conforme delineada por Han, afeta a percepção de liberdade e autonomia individual, especialmente no contexto das relações de consumo. Busca-se entender as consequências desse hiper monitoramento digital, intrínseco à cultura de desempenho constante, sobre a saúde mental e a qualidade de vida das pessoas. Ademais, explora-se o modo como a supervigilância algorítmica e a manipulação digital transformam as relações de consumo, desafiando a

capacidade de escolha informada e autônoma dos indivíduos. A análise fundamenta-se nas contribuições teóricas de Han, complementadas pelas perspectivas de Foucault sobre a sociedade e as respectivas relações sociais em dois períodos distintos, sobre a liberdade de escolha na sociedade do consumo.

Especificamente, busca-se investigar os impactos da sociedade do desempenho e da supervigilância algorítmica nas relações de consumo contemporâneas e sua interação com o direito fundamental de escolha do consumidor, analisando o efeito da manipulação digital nas relações de consumo dos indivíduos e refletindo sobre as transformações sociais e culturais resultantes da lógica neoliberal de produtividade e eficiência. Por fim, avalia-se como a vigilância, presente na era da Big Data, molda as opiniões, os anseios e os desejos dos indivíduos.

1 CONCEITOS CENTRAIS DA SOCIEDADE DO CANSAÇO

O poder como forma de controle restringe a liberdade de escolha daqueles que estão sob seu domínio. No passado, esse controle era evidente, frequentemente violento, e submetia os controlados, que muitas vezes se rebelavam ao reconhecer sua condição. Quando esse poder atinge níveis elevados, os manipuladores disfarçam o controle como se fosse liberdade, agindo de maneira sutil e, assim, facilitando o domínio sobre aqueles que são iludido. Esse é o destino do sujeito que, literalmente, significa "estar submetido". Acredita-se que, hoje, as pessoas não sejam sujeitos submetidos, mas sim um projeto de liberdade (HAN, 2017).

Em outras palavras, o indivíduo vê a si mesmo em uma constante pressão para maximizar sua produtividade e eficiência, levando a um estado de auto exploração e autoempredimento. Nas palavras de Han, o sujeito torna-se um empresário de si mesmo, seu próprio chefe e seu próprio empregado. Esse estado de contínua competição consigo mesmo e com os outros, aliado ao excesso de estímulos em uma era de hiper comunicação digital, resulta em um cansaço crônico e em problemas de saúde mental. A obra de Han oferece um quadro teórico para entender como essas dinâmicas afetam as relações sociais e, por extensão, as relações de consumo e produção (HAN, 2017).

Han utiliza-se de metáforas do corpo humano para explicar a sociedade, descrevendo que a lógica imunológica marcou o século passado, assim como o corpo humano define quem é o inimigo e quem é o amigo, distinguindo entre o interior e o exterior, ou, até mesmo, entre o próprio e o estranho. Porém, essa dualidade não é mais suficiente para compreender as dinâmicas sociais complexas (HAN, 2017).

Ao explorar o modelo imunológico do século passado, Han adota a perspectiva de Foucault, especialmente a noção de sociedade disciplinar e do panóptico. No entanto, ao contextualizar o mundo contemporâneo, ele expande essa análise para incluir a ideia da "sociedade do desempenho" ou "sociedade do cansaço". Nessa nova era social, não apenas as pessoas são vigiadas externamente, mas também se tornam seus próprios vigilantes. O controle não é mais imposto por uma autoridade externa, mas internalizado por meio de uma cultura de desempenho constante e autoexigência, levando o indivíduo à auto exploração e à autodisciplina (HAN, 2017).

Essa interseção entre as teorias de Foucault e Han oferece uma compreensão mais abrangente das complexidades do poder, controle e subjetividade em diferentes contextos sociais. A sociedade contemporânea não é primordialmente uma sociedade disciplinar, mas uma sociedade de desempenho disciplinado, a qual se desvinctula cada vez mais da negatividade das proibições e se organiza como uma sociedade da liberdade e da positividade.

A sociedade disciplinar exercia seu controle por meio da vigilância, do castigo e das recompensas externas; na sociedade do cansaço, por sua vez, as pessoas são impelidas por uma positividade exacerbada a tornarem-se mais produtivas, eficientes e realizadas. Não estão mais organizadas como uma comunidade disciplinada nos moldes do século passado, mas como uma sociedade de desempenho disciplinada, na qual a positividade (na verdade, o excesso dela) está em evidência. Um exemplo disso é a frase “Yes, we can”, que ganhou fama ao ser utilizada por Barak Obama em seus comício eleitorais. A citação tornou-se um slogan em suas campanhas e ilustra claramente os “novos meios de exploração” disfarçados pela positividade, implicando que as pessoas são, ao mesmo tempo, prisioneiras e vigilantes, vítimas e agressores. Essa dinâmica, assim como no sistema imunológico, pode levar à auto exploração em decorrência da superprodução, do super desempenho e da super comunicação (excesso de estímulos) prejudicial à saúde mental, social e bem-estar.

Schmidt Neto, referenciando Han, afirma que a “*estrutura da dominação mantém-se totalmente oculta aos seus olhos, daí que se suponha livre*” (HAN, 2017). Essa crença na liberdade é indispensável para o êxito da submissão e do controle das massas em uma fase em que o poder já não pode mais ser visto ou presenciado, ou seja, “*O poder absoluto não necessita de violência para ser utilizado, ele está baseado em uma submissão livre*” (HAN, 2017). Além disso, ao acreditar nessa plena liberdade de escolha consumerista e autodeterminação transmitida pelo culto ao *self-made man* (LORDON, 2015, p. 224), a cultura dessa sociedade

de consumo julga a si mesma e, ainda mais, aos outros, pois passa a hierarquizar os cidadãos a partir da abundância de consumo³ (SCHMIDT NETO, 2021).

Abordando esse novo meio de cultura consumista, relacionado a essa “falsa liberdade meritocrática”, Mauricio Lazzarato argumenta que a cultura que celebra o “empreendedor de si mesmo”, cria indivíduos que fundamentam sua ambição em valores relacionados a custos e benefícios, ganhos e perdas, oferta e demanda, rentabilidade, entre outros. Esse indivíduo se percebe como livre, autônomo e independente, estando em constante negociação com seu ego e superego econômicos. Assim, ele se torna responsável por seu próprio destino e compete não apenas com os outros, mas principalmente consigo mesmo, experimentando a exaustão de uma sociedade focada no desempenho (LAZZARATO, 2015).

2 IMPACTOS DA SOCIEDADE DO DESEMPENHO E DA SUPERVIGILÂNCIA ALGORÍTMICA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Assim como na sociedade do desempenho descrita por Byung-Chul Han, as relações de consumo estão passando por uma reconfiguração. Impulsionada pelo Big Data, esta era de consumo se destaca pelo uso do consumo digital, marketing digital e manipulação algorítmica. Com essa transformação, as relações sociais e comerciais sofreram uma drástica mudança, comparável às observadas no século passado. Surge, então, a discussão sobre o direito fundamental de escolha do consumidor nas transações em meios digitais, questionando se a constante conectividade representa um avanço ou um retrocesso. A incessante busca por desempenho e a pressão para estar sempre on-line resultam em uma sociedade exausta, sobrecarregada e explorada.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) oferece uma base legal para a proteção dos consumidores, porém, é necessário avaliar como suas disposições são aplicadas no contexto da sociedade do desempenho. Questões como publicidade enganosa, práticas comerciais abusivas e a indução ao consumismo exacerbado são especialmente relevantes nesse cenário.

Desse modo, a pressão pelo desempenho afeta não apenas os trabalhadores, mas também os consumidores, que se sentem compelidos a adquirir bens e serviços que prometem melhorar sua eficiência e seu bem-estar. As empresas utilizam estratégias de marketing cada vez mais agressivas, recorrendo até mesmo a práticas abusivas e invasivas. Esse ambiente

intensifica a vulnerabilidade do consumidor e a necessidade de uma proteção jurídica mais eficaz.

Essa pressão leva os consumidores a constantemente buscarem produtos e serviços que prometem melhorar sua produtividade ou, simplesmente, satisfazer o desejo de posse, resultando em práticas de consumo impulsivo ou compulsivo. Isso gera uma falsa ideia de pertencimento e necessidade em relação às novas *features* oferecidas pelas evoluções do consumo.

A partir disso, entra em pauta a obsolescência programada – prática de projetar produtos para terem uma vida útil limitada –, a qual desempenha um papel significativo nesse cenário. Em um ambiente em que a pressão por desempenho é predominante, as empresas frequentemente lançam produtos com novas funcionalidades ou atualizações, incentivando o consumo impulsivo. Isso, além de aumentar a demanda por novos produtos, perpetua um ciclo de consumo no qual a substituição rápida se torna normativa.

A constante conectividade digital intensifica a pressão sobre os consumidores, levando não apenas ao consumo compulsivo, mas também à percepção de que estar constantemente atualizado é essencial para o pertencimento social e para a própria identidade. Isso cria um ciclo em que a necessidade de consumo deixa de ser apenas funcional, tornando-se também social e emocional.

Em outras palavras, segundo Lipovetsky, essa identidade, na verdade, revela uma tradição que se encontra em um estado de coletividade apática. O presente domina nossa relação com o passado, do qual só preservamos aquilo que nos convém, o que não contraria abertamente os valores modernos, os gostos pessoais e a nossa consciência (LIPOVETSKY, 2009).

Portanto, a discussão sobre a obsolescência programada, inserida em uma sociedade do desempenho, além de uma transformação nos padrões de consumo, revela um desafio para os sistemas regulatórios, que precisam proteger os consumidores contra práticas que exploram essa dinâmica de maneira prejudicial.

Em outras palavras, a obsolescência programada – a qual está intrinsecamente ligada à necessidade da insatisfação permanente do consumidor para que ele se mantenha cativo e buscando sua felicidade em cada novo produto (LORDON, 2015) – restringe a liberdade de escolha de um sujeito constantemente exposto a informes publicitários. O consumidor não está plenamente ciente de que sua vontade de comprar um produto é, na verdade, criada pelo próprio sistema, que logo desvaloriza o objeto, fazendo com que o indivíduo continue sua busca pela realização de desejos prementes.

Nesse contexto, e com o advento da tecnologia algorítmica, as relações de consumo estão cada vez mais vulneráveis às formas de manipulação e exploração. Isso reforça a necessidade de atualizar e fortalecer as proteções oferecidas pelo CDC, e até mesmo tutelas jurisdicionais que garantam a adequada proteção dos consumidores contra essas perspectivas de consumo. Além disso, faz-se necessário educar o consumidor sobre seu poder de fazer escolhas conscientes em relação aos produtores e aos prestadores de serviços que vão contratar, a fim de equilibrar a relação entre as partes (SILVA, 2011).

Por outro lado, é importante destacar o papel das redes sociais, que, no início deste século, surgiram como espaços destinados à conexão interpessoal, à troca de experiências e ao estabelecimento de laços sociais. No entanto, conforme observado por Byung-Chul Han, a ascensão do capitalismo e o crescente individualismo transformaram essas plataformas em ferramentas mercantis. A busca por validação por meio de likes, seguidores e visualizações impulsionou um poder algorítmico que manipula interações para estimular o consumo.

Esse fenômeno, além de ampliar a comercialização das redes sociais, intensificou a volatilidade das relações humanas na era digital. Zygmunt Bauman expandiu essa ideia com o conceito de "liquidez" nas relações humanas, caracterizando-as como mais efêmeras e superficiais na era digital. Também, discute-se a "Vigilância Líquida", em que a privacidade dos indivíduos é constantemente ameaçada pela coleta massiva de dados e pela supervigilância (BAUMAN, 2013).

Essas observações são relevantes ao direito fundamental de escolha do consumidor e até mesmo para a privacidade, cada vez mais influenciada pela supervigilância algorítmica. Com a Internet das Coisas (IoT) e o Big Data, a coleta e a análise de dados dos consumidores permitem uma personalização extrema dos serviços e produtos oferecidos. Esses dados são utilizados como base para os anúncios algorítmicos exibidos nas páginas da internet. Embora isso possa parecer neutro, acaba proporcionando ao usuário uma experiência mais seletiva e direcionada, de modo que o algoritmo já sabe o que a pessoa deseja adquirir antes mesmo de ela pensar em fazê-lo. Isso permite identificar qual informação deve ser fornecida e de que modo, induzindo e até provocando uma decisão, o que desafia a elasticidade da ética do mercado e do tratamento dos dados, e que acaba, por fim, afetando o direito fundamental de escolha e a autonomia de compra do consumidor (SCHMIDT NETO, 2021).

O controle e a vigilância das buscas no Google, por exemplo, permitem a criação de perfis detalhados. Os consumidores submetem-se voluntariamente a observações panópticas que monitoram e satisfazem suas necessidades em comunicação e comércio, simultaneamente promovendo liberdade controle e manipulação.

Desse modo, sugere-se que a mídia não deve ser vista apenas como uma ferramenta de manipulação que busca um consenso social, mas também como um meio que atrai a razão individual. O raciocínio das pessoas é cada vez mais moldado pelo consumo e pela forma como a informação é apresentada, em vez de se desenvolver através de debates diretos entre os indivíduos. Essa perspectiva convida a delves na complexidade da relação entre a informação e o pensamento crítico.

O Facebook, por sua vez, nunca se limitou a ser uma simples plataforma de interação social, seu propósito sempre incluiu a coleta extensiva de dados dos usuários para personalizar ofertas publicitárias. Da mesma forma, o Twitter transcende a função de uma rede social tradicional ao oferecer serviços pagos, como as "verificações pagas", que prometem converter o aumento de visualizações em posts ou tweets em capital direto. Além disso, o Twitter disponibiliza a opção de adquirir uma assinatura para eliminar anúncios durante a navegação, evidenciando a transformação da interação social em um modelo econômico.

E nesse contexto de conexão, ao usarem *smartphones*, os consumidores carreguem consigo rastreadores, dado que muitos aplicativos requerem a ativação do localizador. Assim, aplicativos de transporte monitoraram rotinas e hábitos, enquanto os de entrega de alimentos podem reconhecer preferências culinárias. Contudo, não são apenas esses aplicativos que realizam essa vigilância, quase todos monitoram de forma frequente as atividades algorítmicas dos consumidores e usuários (SCHMIDT NETO, 2021).

Essa realidade faz com que sejam levantadas questões significativas sobre a privacidade do consumidor. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), sancionada no Brasil em 2018, busca mitigar esses riscos, garantindo que a coleta, o tratamento e o uso de dados pessoais sejam realizados com transparência e consentimento. Nesses casos, o aceite dos “cookies” das páginas da web – que em um primeiro momento sugere uma possível concordância com os “termos” – configura-se, na verdade, como uma imposição. O usuário se vê obrigado a aceitar os cookies, mesmo sem ler, ou, do contrário, não terá “total acesso” à plataforma em questão.

Assim, a capacidade de coletar, processar e tratar dados comportamentais e preferenciais permite que o sistema reconheça as pessoas de maneira tão profunda que, em muitos casos, supera o conhecimento que elas têm de si mesmas e de suas visões distorcidas do *self* autobiográfico. Por exemplo, um consumidor pode não lembrar de um site que visitou há três anos, mas o algoritmo lembra. As ações dos indivíduos tornam-se, então, um mero submetimento da vida a um encadeamento cognitivo literal. Essa é uma das razões pelas quais

a mentalidade digital contemporânea se torna avessa a transformações políticas efetivas, pois acaba deslocando o nível político para o técnico dos automatismos (AMARAL, 2020).

Ao ter acesso a esses dados, é possível identificar ações que servem como causa para reações provocadas, mas não reconhecidas. Consumidores, incapazes de processar esses dados de maneira a calcular prováveis comportamentos, simplesmente confiam, imersos em uma inundação de informações desordenadas. Essa enxurrada de conteúdos e manipulações só gera uma poluição que os cega e confunde na era da hiper informação e hiper comunicação (SCHMIDT NETO, 2021).

Essa manipulação impõe aos sujeitos a compra de determinados bens – ofertados com base nos dados e nos algoritmos presentes nos sistemas de informação da sociedade – antes mesmo de eles refletirem se devem ou não adquirir esses produtos. Nesse universo, os dados passaram a ser tratados como mercadorias, contexto que é materializado por Friedman na afirmação de que “não existe almoço grátis”. Ou seja, na ausência de custo na utilização de um serviço, o custo (ou a mercadoria) serão as próprias pessoas.

A combinação da Sociedade do Desempenho e da Vigilância Líquida cria um ambiente no qual os consumidores estão continuamente expostos a uma inundação de informações e opções personalizadas, e, até mesmo, ao consumismo exacerbado (ora por culpa da obsolescência programada, ora por conta das novas formas de relações consumeristas). Isso não só contribui para o cansaço descrito por Han, mas também desafia a capacidade do consumidor de fazer escolhas conscientes e autodeterminadas, além de priorizar o consumismo individualista exacerbado sobre o coletivo social e a sustentabilidade.

De certo modo, em consonância com as relações atuais de consumo e a teoria de Byung-Chul Han, pode-se observar que a violência neuronal, o excesso de estímulos e a super vigilância acabam por se configurar como sintomas da manipulação algorítmica por meio dos múltiplos impulsos e do excesso com que as pessoas estão conectadas no mundo digital, o que resulta na sociedade do cansaço.

Portanto, para equilibrar os benefícios da tecnologia com os desafios impostos pela sociedade do cansaço, é crucial fomentar uma cultura de conscientização e reflexão sobre o uso de dados e privacidade, além de promover o uso mais saudável, equilibrado, consciente e sustentável da tecnologia voltada às relações sociais e às relações de consumo contemporâneas.

Ao mesmo tempo, é necessário garantir que a legislação consumerista acompanhe essa evolução tecnológica sem criar regulações excessivas. Há um longo caminho a ser percorrido nessa direção, uma vez que, embora sejam novos tempos, por um lado, lidam-se com antigos problemas que foram remodelados e potencializados, e, por outro, enfrentam-se

desafios inéditos que demandam respostas adequadas e dinâmicas (CORRALO; ZANELLA, 2024).

Por fim, a transformação digital deve ser vista como uma oportunidade para melhorar e até otimizar a qualidade de vida, sempre respeitando a ética mercantil, conforme criticado por Sandel, especialmente em sua análise sobre o mercado e a moralidade na sociedade moderna.

CONCLUSÃO

No primeiro capítulo, buscou-se elucidar o termo cunhado por Byung-Chul Han como "sociedade do cansaço". Han argumenta que o poder moderno não se apresenta mais de forma explícita e violenta, mas sim disfarçado de liberdade, levando os indivíduos a uma autoexploração contínua. Esse capítulo examina como essa dinâmica se manifesta na sociedade contemporânea, na qual os indivíduos são pressionados a maximizar sua produtividade e eficiência, resultando em um estado de cansaço crônico e problemas de saúde mental. A teoria de Han é complementada por metáforas do corpo humano, comparando a lógica imunológica do século passado com as dinâmicas sociais. A perspectiva de Foucault sobre a sociedade disciplinar e o panóptico é expandida por Han para incluir a ideia da "sociedade do desempenho". Nesta era, os indivíduos tornam-se seus próprios vigilantes e exploradores, internalizando a cultura de desempenho constante. A análise de Han oferece uma compreensão mais ampla das complexidades do poder, controle e subjetividade, destacando a transição da negatividade das proibições para uma positividade exacerbada de autoexigência e produtividade.

No segundo capítulo, discutiu-se as contribuições acadêmicas científicas sobre a supervigilância algorítmica nas relações de consumo. Explorou-se como a era do Big Data e o consumo digital transformaram profundamente as interações sociais e comerciais. A pressão pelo desempenho não afeta apenas os trabalhadores, mas também os consumidores, que são constantemente compelidos a adquirir bens e serviços para melhorar sua eficiência e seu bem-estar. A manipulação algorítmica e as estratégias de marketing agressivas aumentam a vulnerabilidade dos consumidores, destacando a necessidade de uma proteção jurídica sólida. Além disso, abordam-se a obsolescência programada e a cultura do consumo exacerbado como mecanismos que perpetuam a insatisfação do consumidor e a constante busca por novos produtos. Questões sobre a ética do mercado, conforme discutidas por Michael Sandel, também

são debatidas, aprofundando a análise sobre as implicações morais e sociais do consumo na era digital.

Finalmente, a supervigilância algorítmica e a "modernidade líquida" são destacadas como fatores que desafiam a autonomia e a privacidade do consumidor, reforçando a necessidade de um equilíbrio entre os benefícios da tecnologia e os direitos fundamentais dos indivíduos.

Desse modo, a análise crítica de Byung-Chul Han sobre a "sociedade do cansaço" oferece uma visão penetrante dos efeitos adversos do ideário neoliberal, especialmente evidentes no mundo do trabalho e nas relações de consumo. Este estudo sublinha a percepção de que a ênfase na produtividade desmedida não apenas impacta negativamente a saúde mental dos indivíduos, mas também permeia a cultura organizacional e a comunicação social, aumentando a pressão por desempenho.

Integrar essa perspectiva ao Direito do Consumidor revela-se crucial, pois a legislação oferece uma estrutura principiológica para proteger os vulneráveis contra práticas comerciais abusivas e enganosas que florescem em um ambiente de maximização de lucros. O microsistema do Código de Defesa do Consumidor precisa ser interpretado com o diálogo das fontes que regem a questão, o que inclui o marco civil da internet, a lei geral de proteção de dados e outras legislações protetivas do consumidor, buscando combater a manipulação algorítmica e garantindo que os cidadãos não sejam apenas consumidores compulsivos, mas sim agentes de escolhas informadas e conscientes.

Os resultados da presente análise revelam que a pressão pelo desempenho e a autoexigência exacerbada levam a uma sociedade exausta e sobrecarregada, com sérios impactos na saúde mental, como exemplificado pela Síndrome de Burnout. Além disso, a manipulação algorítmica desafia a capacidade de escolha informada e autônoma dos consumidores, expondo-os a um fluxo incessante de informações personalizadas e opções de consumo que limitam sua autonomia. A análise também destaca a necessidade de fortalecer as proteções oferecidas pelo CDC e pela LGPD a fim de enfrentar os desafios impostos pela economia digital e pela sociedade do cansaço.

A fim de diminuir os efeitos colaterais e as consequências dessa sociedade, sugere-se, aliada à supervigilância algorítmica, a implementação de políticas públicas que promovam um equilíbrio saudável entre trabalho, vida pessoal e consumo. Estudos futuros poderiam explorar estratégias específicas para mitigar a pressão por desempenho e melhorar a saúde mental, como a promoção de práticas de *mindfulness* e bem-estar no local de trabalho.

Entende-se necessário regulamentações mais rigorosas sobre a coleta e o uso de dados pessoais pelos algoritmos, neste mesmo sentido, dedicar-se, ao estudo da regulamentação de práticas comerciais, da sustentabilidade no consumo por parte de grandes empresas, e da equidade e inclusão digital, garantindo democratização do acesso à tecnologia e à educação digital a fim de reduzir a desigualdade e promover a inclusão social.

Conclui-se que é imperativo reavaliar as prioridades sociais, promovendo práticas de trabalho e consumo mais sustentáveis e humanizadas, garantindo que a transformação digital sirva como um catalisador para o bem-estar coletivo e para a sustentabilidade social. Dessa forma, além do sucesso econômico, a performance deve ser medida considerando o bem-estar duradouro e a equidade social.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Augusto Jobim do; SABARIEGO, Jesús; SALLES, Eduardo Balthazar Carvalho (org.). **Algoritmarismos**. São Paulo/BR, Valência/ES: Tirant lo Blanch, 2020.

BAUMAN, Zygmunt. **"Vida para Consumo"**. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BAUMAN, Zygmunt. **"Vigilância para Consumo"**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

CAETANO, Gustavo. A sociedade do cansaço e os impactos (também positivos) da tecnologia. **MIT Technology Review Brasil**. Disponível em: <https://mittechreview.com.br/a-sociedade-do-cansaco-e-os-impactos-tambem-positivos-da-tecnologia/>. Acesso em 24 maio 2024.

CORRALO, Giovani da Silva; ZANELLA, Fernanda Rotta. Os Direitos do Consumidor e os Códigos Municipais: autonomia local e limites. **Revista Digital de Direito Administrativo**, Ribeirão Preto - SP, v. 11, n. 1, p. 335-356, 2024.

FARIAS, L. A.; KÜNSCH, D. A.; AIELLO, T. R. Sociedade do cansaço e ideário neoliberal: a abordagem do tema burnout em mídia de negócios no Brasil. **Signos do Consumo**, São Paulo, v. 14, n. 2, p.1-18, jul./dez. 2022.

Han, Byung-Chul. **"A Sociedade do Cansaço"**. Petrópolis – RJ: Vozes, 2017a.

Han, Byung-Chul. **"Sociedade da transparência"**. Petrópolis – RJ: Vozes, 2017b.

LAZZARATO, Maurizio. **Gobernar a través de la deuda: tecnologías de poder del capitalismo neoliberal**. Buenos Aires: Amorrortu, 2015.

LORDON, Frédéric. **A sociedade dos afetos: por um estruturalismo das paixões**. Tradução: Rodolfo Eduardo Scachetti, Vanina Carrara Sigríst. Campinas: Papirus, 2015.

LIPOVETSKY, G. **O império do efêmero: a moda e seu destino nas sociedades modernas**. São Paulo: Cia das Letras, 2009.

PEREIRA, Gustavo de Lima. **Democracia em desconstrução: da tolerância à hospitalidade no pensamento de Jacques Derrida**. Florianópolis/SC: Empório do Direito, 2017.

RODRIGUEZ, Arturo S. (31 de março de 1998). «**Statement from Arturo S. Rodriguez, President, United Farm Workers of America, Celebrating Cesar Chavez's Birthday 3/31/98-La Paz, Keene, Calif.**». *Press Releases*. United Farm Workers.

RUSSELL, Bertrand. **Ensaaios éticos**. Tradução de Marisa Mota. Porto Alegre: L&PM, 2014.

SANDEL, Michael J. **O que o dinheiro não compra limites morais do mercado**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.

SCHMIDT NETO, André Perin. **O livre-arbítrio na era do Big Data**. 2. ed, São Paulo: Tirant lo Blanch, 2021.

SILVA, Rogério da. A educação e a informação como meio de humanizar as relações de consumo. **Revista Justiça do Direito UPF**, Passo Fundo, v. 25 n. 2, p. 96-108, 2011.