

## **Interações comerciais decorrentes da Low-Touch Economy sob a perspectiva da nova economia institucional**

**Low-touch economy commercial  
interactions from the perspective of  
the new institutional economy**

---

**Luana Gabriela Dalmut**

*Mestranda em Direito Econômico e Desenvolvimento pela PUCPR. Advogada. Integrante do Grupo de Estudos em Análise Econômica do Direito da PUCPR. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2686921756292458>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6899-7087>*

**Aron Vitor Fraiz Costa**

*Mestrando (bolsista CAPES) em Direito Econômico e Desenvolvimento pela PUCPR. Pós-graduando em Direito Empresarial Aplicado e Análise Econômica do Direito pela Faculdade das Indústrias. Integrante do Grupo de Estudos em Análise Econômica do Direito da PUCPR. Pesquisador de Iniciação Científica 2019-2020. Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-3668-4427>*

DOI: 10.47573/aya.5379.2.102.23

## RESUMO

A Constituição Federal de 1988 prevê a base aos princípios de Ordem Econômica Constitucional, consagrando como direitos fundamentais a liberdade, propriedade privada e atividade econômica. Além disso, a norma constitucional incumbe ao Estado o dever de promover e incentivar o desenvolvimento científico e tecnológico. Dentro deste cenário, diante do distanciamento social imposto como medida sanitária decorrente da pandemia do Coronavírus (COVID-19), surge a Low-Touch Economy, um modelo de interações baseado no baixo toque, que apenas se tornou possível diante do avanço dos mercados digitais. Assim, o presente estudo tem como objetivo analisar a reformulação das interações comerciais, as quais foram modificadas em razão do cenário pandêmico. Com amparo nos preceitos da Análise Econômica do Direito (AED), em especial, na Nova Economia Institucional, que possui a premissa de que instituições afetam o desempenho econômico de maneira sistemática e preditiva, tal como permite induzir comportamento a um modo pré-estabelecido. Além disso, pretende-se avaliar como as mudanças sociais do distanciamento social, materializada pela prática low touch, interferem ou influenciam arranjos institucionais. Assim, por meio do método dedutivo, desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica e legislativa, é possível constatar a influencia desta situação atípica às instituições, permitindo se verificar que a prática do low-touch economy poderá transformar, efetivamente, os modelos de negócios e permanecerá no mundo pós-coronavírus.

**Palavras-chave:** direito econômico. tecnologia. análise econômica do direito. Low-touch Economy. nova economia institucional.

## ABSTRACT

The Federal Constitution of 1988 provides the basis for the principles of the Constitutional Economic Order, enshrining freedom, private property, and economic activity as fundamental rights. Moreover, the constitutional rule entrusts the State with the duty of promoting and encouraging scientific and technological development. Within this scenario, in face of the social distancing imposed as a health measure due to the Coronavirus pandemic (COVID-19), the Low-Touch Economy arises, a model of interactions based on low-touch, which only became possible due to the advancement of digital markets. Thus, this study aims to analyze the reformulation of commercial interactions, which were modified due to the pandemic scenario. Based on the precepts of the Law and Economics (LaE), especially in the New Institutional Economics, which has the premise that institutions affect economic performance in a systematic and predictive way, as it allows inducing behavior in a pre-established way. Furthermore, it is intended to evaluate how social changes in social distancing, materialized by low touch practice, interfere with or influence institutional arrangements. Thus, by means of the deductive method, developed through bibliographic and legislative research, it is possible to verify the influence of this atypical situation on institutions, allowing one to verify that the practice of the low-touch economy may effectively transform business models and remain in the post-coronavirus world.

**Keywords:** economic law. technology. law and economics. Low-touch Economy. new institutional economics.

## INTRODUÇÃO

Momentos de crise impõem mudanças de hábitos e comportamentos. Com a crise sanitária verificada a partir do Coronavírus (COVID-19) e em razão do distanciamento social imprescindível para reduzir a disseminação do vírus, os agentes econômicos tiveram de se adaptar ao novo momento atípico vivenciado.

Todas as organizações tiveram de adotar medidas de segurança ou foram impelidos a reduzir suas atividades. Assim, torna-se premente a avaliação do mercado e a identificação de novos modelos de negócios que atendam as novas demandas da população, em atenção aos novos padrões de comportamentos.

Neste cenário, surge a Low Touch Economy que analisa de que forma a economia, será gerida ante a crise do COVID-19, por meio de por interações de baixo toque.

Partindo-se então do método dedutivo, a presente pesquisa estrutura-se em três itens. No primeiro, é exposto a Ordem Econômica Constitucional e o fomento do desenvolvimento econômico e à inovação tecnológica.

Após, no segundo item, parte-se para compreensão do low-touch como prática que foi intensificada durante a pandemia e, possivelmente, irá se tornar um dos principais modelos de atuação nas interações comerciais, uma vez que torna desnecessário o contato entre os agentes econômicos (fornecedores e consumidores).

Estabelecidos os marcos teóricos e normativos que englobam o tema, no terceiro item é ponderado, a partir da Nova Economia Institucional (NEI), os arranjos institucionais decorrentes da nova situação e quais os benefícios oriundos.

Desse modo, percebe-se que a pandemia trouxe mudanças de hábitos e comportamentos que poderão se manter mesmo pós-coronavírus, o que reflete nas relações comerciais e seus arranjos institucionais. Sendo assim, as empresas e comerciantes terão de se adaptar ao novo cenário para que possam continuar exercendo suas atividades, porém, agora, sob um novo ponto de vista.

## INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

A opção do Estado brasileiro pela adoção de um sistema econômico eminentemente capitalista reflete, conseqüentemente, nas normas regentes de sua sociedade. Ainda que a Constituição Federal de 1988 sugira de forma simultânea projetos políticos capitalistas e socialistas<sup>1</sup>, há uma proteção – consagrada como direito fundamental – pela liberdade, propriedade privada e atividade econômica, demonstrando um elo entre os indivíduos e o Estado aos elementos ligados à distribuição efetiva de bens, serviços, uso da propriedade e da circulação de riquezas<sup>2</sup>.

De igual forma, o artigo 174 delimita ao Estado a função de agente normativo e regulador da atividade econômica, que exercerá as funções de fiscalização, incentivo e planejamento,

<sup>1</sup> BLANCHET, Luiz Alberto. *O capitalismo e o socialismo na Constituição*, Revista da Academia Brasileira de Direito Constitucional, Curitiba, n. 5, 2004, p. 198.

<sup>2</sup> FRANÇA, Marlene Helena de Oliveira. *Uma Análise do Inciso IV do Artigo 170 da Constituição Federal*, Revista da PGBC, vol. 12, n. 2, pp. 57-69, dez. 2018, p. 58.

manejado como um redutor de riscos tanto para os indivíduos quanto para as empresas<sup>3</sup>. Para Eros Grau, “este direito posto pelo Estado surge para disciplinar os mercados, de modo que se pode dizer que ele se presta a permitir a fluência da circulação mercantil, para domesticar os determinismos econômicos”<sup>4</sup>.

Sob este raciocínio, a Ordem Econômica Constitucional ao conferir a liberdade do exercício da livre concorrência (artigo 170, inciso IV), abarca a garantia de iniciar a atividade econômica, o suporte em inovar e em ter acesso à informação, e a liberdade de contratar, se vinculando a qualquer negócio que desejar<sup>5</sup>.

Ainda, estando a ordem econômica “inserida no corpo constitucional é preciso adotar uma visão sistêmica que permita a interação entre todos os seus dispositivos”<sup>6</sup> e, por tal motivo, que se emerge a ideia de desenvolvimento que abranja diversas dimensões, não se limitando à seara econômica<sup>7</sup>.

A inovação tecnológica se encontra diretamente relacionada ao desenvolvimento econômico<sup>8</sup>, já que demanda do mercado maior concorrência, obrigando os agentes na constante busca pela melhoria dos produtos existentes, desenvolvimento de novos produtos, e diminuição do preço de custo<sup>9</sup>. Em sendo elemento essencial, o Estado possui o dever de promover e incentivar o desenvolvimento científico, a pesquisa, a capacitação científica e tecnológica e a inovação (artigo 218, caput).

Para além do impacto econômico, as tecnologias se apresentam como soluções sociais e sustentáveis, podendo trazer resultados eficientes para setores diversos (educação, saúde, meio ambiente, energia, alimentação, dentre outros) e que, além do desenvolvimento, possibilitam a solução de necessidades sociais e criar formas colaborativas<sup>10</sup>. Desta forma, “o processo de desenvolvimento altera não só estruturas econômicas e produtivas, mas também sociais, institucionais e políticas, significando aumento da produção acompanhado do incremento da renda e da capacidade econômica da população”<sup>11</sup>.

Ainda, é possível vincular a tecnologia como impulsionadora ao desenvolvimento, por possibilitar “novos e mais abertos modos de geração de riqueza, de uma riqueza que sirva para atender às necessidades reais da população e, paralelamente, por buscar mecanismos para uma mais justa distribuição”<sup>12</sup>.

3 GRAU, Eros Roberto. *Direito posto e o direito pressuposto*. 9. ed. São Paulo: Malheiros, 2014, p. 20.

4 GRAU, Eros Roberto. *A ordem econômica na Constituição de 1988: interpretação e crítica*. 19. ed. atual. São Paulo: Malheiros, 2018, p. 32.

5 NUNES, Marcelo Guedes. *A liberdade economia como uma garantia no exercício de atividades econômicas*. In: CRUZ, André Santa. *Lei da Liberdade Economia – Lei 13874.2019 comentado artigo por artigo*. Salvador: JusPodivm, 2020, p. 75.

6 GONÇALVES, Oksandro Osdival. *A Ordem Econômica no Estado Democrático de Direito e a teoria de Martha Nussbaum: entre o crescimento econômico e desenvolvimento humano*, *Revista Jurídica Luso-Brasileira*, Ano 4 (2018), n. 5, pp. 211-232, 2018, p. 214.

7 HACHEM, Daniel Wunder. *A noção constitucional de desenvolvimento para além do viés econômico – Reflexos sobre algumas tendências do Direito Público brasileiro*, *Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, ano 13, n. 53, p. 133-168, jul./set, 2013, p. 115.

8 “O desenvolvimento econômico tem sido definido como um processo de crescimento constante e autossustentado da renda per capita ao longo dos anos, baseado numa mudança da estrutura econômica do país em questão. Ainda, o desenvolvimento se distingue de crescimento, já que este é um crescimento do produto e da renda per capita sem que se altera a estrutura da economia” (NUSDEO, Fábio. *Curso de Economia: introdução ao direito econômico*. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015, p. 407).

9 BLANCHARD, Oliver. *Macroeconomia (Trad. Claudia Martins)*. 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007, p. 229.

10 ZUCOLOTO, Graziela Ferreira; RESPONDOVESK, William. *Inovação com Impacto Social: afinal, do que falamos?*, IPEA, Radar nº 57, Agosto de 2018, p. 13.

11 ANJOS FILHO, Robério Nunes dos. *Direito ao desenvolvimento*. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 21.

12 CRUZ, Paulo Márcio; FERRER, Gabriel Real. *Direito, Sustentabilidade e a Premissa Tecnológica como Ampliação de seus Fundamentos*, *Revista Seqüência (Florianópolis)*, n. 71, p. 239-278, dez. 2015, p. 261.

## LOW-TOUCH ECONOMY E REESTRUTURAÇÃO DOS MERCADOS

Na medida que as interações entre os agentes se tornam cada vez mais dependentes das tecnologias, exercendo influência em nossos valores, normas, interesses e culturas, se reconhece uma dúplici natureza destas novas tecnologias<sup>13</sup>, em parte na crescente eficiência do mercado e, por outro lado, conduz a resultados socialmente ambivalentes na condução de resultados imprevisíveis.

Atrelado a este cenário, em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou estado de pandemia do COVID-19 (Coronavírus<sup>14</sup>). Os casos mais graves causados pelos coronavírus, por sua vez, são associados à síndrome respiratória aguda grave (SARS<sup>15</sup>).

Assim, diante da facilidade de transmissão e disseminação do vírus e da morosidade na distribuição e vacinação de toda a população, tornou-se necessária a adoção de medidas de saúde pública com o objetivo de controlar e diminuir o contágio, que consentem em contenção, mitigação e supressão<sup>16</sup>. Essas medidas, por sua vez, surtem o efeito esperado quando associada à métodos de confinamento, que consistem na quarentena, isolamento social, distanciamento social e, a mais restritiva, o lockdown.

Diante da situação atípica e do distanciamento social praticado pela população, as relações comerciais tiveram evidente impacto<sup>17</sup>, exigindo aos agentes econômicos pela busca de reestruturação e remodelagem na sua forma de atuar, desenvolver e prestar serviços ao mercado. Com efeito, a confirmação de ameaças globais demanda “transformações não-conjunturais, dentro de um mesmo domínio, mas estruturais nas engrenagens do sistema, tornando a abordagem da resiliência evolucionária mais promissora que a busca por sustentabilidade”<sup>18</sup>.

Esse novo estado da sociedade e economia global, permanentemente alterado pelo COVID-19, é denominado Low-Touch Economy, isto é, caracterizado por interações de baixo toque, saúde e medidas de segurança, novos comportamentos humanos, e permanentes mudanças na indústria<sup>19</sup>, utilizando-se da tecnologia para automatizar todo o processo, com o fim de garantir a sua manutenção no mercado, de forma atual e reformulada tal como o momento e as novas necessidades requerem.

13 COCKFIELD, Arthur J. *Towards a Law and Technology Theory*, Manitoba Law Journal, vol. 30, n. 3, Manitoba, November, 2004, p. 386.

14 “Os coronavírus são a segunda principal causa do resfriado comum (após rinovírus) e, até as últimas décadas, raramente causavam doenças mais graves em humanos do que o resfriado comum” (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. *Folha Informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus)*. OPAS Brasil. 18/03/2020. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:folha-informativa-novo-coronavirus-2019-ncov&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:folha-informativa-novo-coronavirus-2019-ncov&Itemid=875). Acesso em: 28 jul. 2022.).

15 O termo SARS significa Severe Acute Respiratory Syndrome ou Síndrome Respiratória Aguda Grave.

16 COVID VERIFICADO. *Medidas de confinamento são realmente necessárias e efetivas para evitar a propagação do vírus?* 2020. Disponível em: <https://www.covidverificado.com.br/post/medidas-de-confinamento>. Acesso em: 28 jul. 2022.

17 O Ministério da Economia divulgou lista dos setores mais afetados pela pandemia da Covid-19 no Brasil, são eles: 1 - Atividades artísticas, criativas e de espetáculos; 2 - Transporte aéreo; 3 - Transporte ferroviário e metroferroviário de passageiros; 4 - Transporte interestadual e intermunicipal de passageiros; 5 - Transporte público urbano; 6 - Serviços de alojamento; 7 - Serviços de alimentação; 8 - Fabricação de veículos automotores, reboques e carrocerias; 9 - Fabricação de calçados e de artefatos de couro; 10 - Comércio de veículos, peças e motocicletas. (Ministério da Economia divulga lista dos setores mais afetados pela pandemia da Covid-19 no Brasil. Ministério da Economia. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/setembro/ministerio-da-economia-divulga-lista-dos-setores-mais-afetados-pela-pandemia-da-covid-19-no-brasil>. Acesso em: 29 Jul. 2022.

18 NICOLLETTI, Mariana et al. *Atuação empresarial para sustentabilidade e resiliência no contexto da COVID-19*, Revista de Administração de Empresas - RAE, v. 60, n. 6, nov-dez, pp. 413-425, 2020, p. 416.

19 BOARD OF INNOVATION. *Strategy Report: The winners of the Low Touch Economy - How companies can recover and grow in the new normal*, Amsterdam, 2020, p. 27.

A Low-Touch Economy analisa de que forma a economia, a um nível micro e macro, será gerida ante a crise do COVID-19. Sua vantagem mais direta do modelo reside na redução do Custo de Aquisição do Cliente (CAC), calculado pela divisão das despesas de marketing e vendas pelo número de consumidores conquistados em um determinado período<sup>20</sup>. Dessa forma, há maior automação do modelo de negócio, e com isso o aumento da eficiência das vendas e, conseqüentemente, a redução do CAC, possibilitando que as empresas vendam suas soluções a preços mais baixos, de modo a alocar os recursos para os clientes e ganhando vantagem competitiva<sup>21</sup>.

Os regulamentos sanitários e sociais de higiene e distanciamento físico afetaram as relações comerciais como um todo, de maneira que – para se recuperar – precisarão ponderar a alocação de seus recursos, limitar as interações com terceiros, os formatos para tal interação e que, conseqüentemente, criarão novos standarts comportamentais nos nichos de mercado<sup>22</sup>:

**Figura 2 - Como pode redesenhar a sua organização empresarial?.**

<b>How can you redesign your organization?</b>					
	<b>General</b>	<b>Customer-facing units</b>	<b>Warehouses &amp; distribution</b>	<b>Offices</b>	<b>Manufacturing</b>
<b>External interaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limit third-party interactions</li> <li>Change interaction formats</li> <li>Screen external collaborators</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Develop and expand new (business) models for customer touchpoints &amp; interactions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hand-offs will take place outside warehouse with no interaction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidate entrances and exits to control traffic</li> <li>Provide catered lunches</li> <li>External-guest registration &amp; screening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contractors only when essential</li> <li>Self-screening before on-premise by visitors</li> </ul>
<b>Staffing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distributed workforce</li> <li>Identify jobs that might be fulfilled remotely full time</li> <li>New job routines with staggered with on-site/WFH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reduce store hours or close locations</li> <li>Increase store hours but spread attendance by appointment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reschedule trainings to online, remote or small groups</li> <li>Boost hiring for increased sick leave &amp; increased demand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continue remote working</li> <li>Limit office work by 'batching' employees based on ID number or project teams</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stagger shifts</li> <li>Gap between shifts</li> </ul>
<b>HR benefits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compensation adapted to risk</li> <li>Dedicated bonus or benefits</li> <li>Salary adaption</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonuses for staff working high-risk periods or jobs</li> <li>Health checklists</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pre-payment of bonuses</li> <li>Quarantined paid leave with temperature screening or antibody tests</li> </ul>	n.a.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Increased sick-leave when in doubt</li> <li>Additional hourly production bonus</li> </ul>
<b>Personal safety</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>New protocols to respond to positive cases</li> <li>Employee risk profiling</li> <li>Quarantine policies</li> <li>PPE guidelines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PPE provided</li> <li>Limit number of people on-site, eventually replace by automation (self-checkout, vending machines...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No stand-up meetings - replaced with signage and new personal communications forms</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PPE</li> <li>Temperature screening at entry &amp; exit</li> <li>Increase hand washing &amp; sanitizer stations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Advanced screening and employee contact tracing</li> <li>Establish a response team in case of positive screening</li> </ul>
<b>Physical workspace</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reduce risk of virus spread</li> <li>New spatial configuration</li> <li>Limit interactions</li> <li>Cleaning protocols</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installation of protective screens and sanitizer stations</li> <li>Increase cleaning intervals on specific high-touch areas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No more post-shift assessments, Staggering of shifts</li> <li>Increased signage</li> <li>Reconfigure break rooms for isolation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Install protective screens &amp; reconfigure distance between desks</li> <li>Eliminate open floor plan</li> <li>One-way walkways</li> <li>Improved air filtration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modification of work areas</li> <li>Daily disinfectant spray after closing hours</li> <li>Staggered break times and social distancing canteens</li> </ul>
<b>Travel policies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limit public transport</li> <li>Strict travel rules</li> <li>New travel behaviors like mouth masks &amp; screening</li> </ul>	n.a.	n.a.	<ul style="list-style-type: none"> <li>International travel only by exception</li> <li>Only critical domestic travel with increased approval measures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No non-essential business travel</li> </ul>

**Fonte: BOARD OF INNOVATION, Strategy Report, 2020.**

Apesar do impacto majoritariamente negativo, os comércios digitais obtiveram um crescimento positivo da receita por meio do aumento da demanda durante a pandemia de COVID-19. Em levantamento das marcas mais valiosas de 2021 realizada pela Kantar, empresa de consultoria global e fornecedora de insights de marketing, constatou-se que a tecnologia domina a extremidade superior do ranking, com sete das dez principais marcas provenientes do setor de tecnologia, e que obtiveram significante aumento durante o ano pandêmico, uma das justificativas apontadas foi que as marcas inovaram no modo de atender às necessidades e comportamentos em constante mudança dos consumidores:

<sup>20</sup> RESULTADOS DIGITAIS. *Construindo um processo de vendas low-touch. Disponível em: [https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms%2Ffiles%2F%2F1475172519ebook-vendas\\_low\\_touch-iugu-rd.pdf](https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms%2Ffiles%2F%2F1475172519ebook-vendas_low_touch-iugu-rd.pdf). Acesso em: 27 jul. 2022.*

<sup>21</sup> FAGOTTI, Paulo. *Os benefícios de adotar um modelo de vendas low-touch. Iugu. 31/07/2019. Disponível em: <https://iugu.com/blog/beneficios-vendas-low-touch/>. Acesso em: 27 jul. 2022.*

<sup>22</sup> BOARD OF INNOVATION. *Strategy Report: The winners of the Low Touch Economy - How companies can recover and grow in the new normal, Amsterdam, 2020, p. 40.*

**Figura 2 - 2021 Most Valuable Global Brands**

Rank 2021	Brand	Brand Value 2021 (\$Mil)	% Increase 2021 vs 2020
1	Amazon	683,852	64%
2	Apple	611,997	74%
3	Google	457,998	42%
4	Microsoft	410,271	26%
5	Tencent	240,931	60%
6	Facebook	226,744	54%
7	Alibaba	196,912	29%
8	Visa	191,285	2%
9	McDonald's	154,921	20%
10	MasterCard	112,876	4%

Fonte: KANTAR, What are the most valuable global brands in 2021?, 2021

Contudo, há de se ressaltar que a pandemia do COVID-19 apenas acelerou um processo que já vinha se consolidando no cenário mundial, ou seja, a combinação dos fatores e avanços tecnológicos que estão alterando as estruturas de relações, a mudança não está na tecnologia em si, mas sim, na forma de organização dos mercados<sup>23</sup>, que estão migrando e se adaptando ao modelo digital e low touch.

Como anteriormente comentado, a low-touch economy preceitua pela automatização do negócio por meio da tecnologia e, portanto, se entende pela adoção de um e-commerce que, segundo Dedricka e Kraemerb, seu uso reduz os custos de imediato, permitindo a criação de concorrência, gerando um maior volume de operações, e atenuam as assimetrias de informações, reduzindo os custos de comunicação<sup>24</sup>.

A exigência pelo mercado de organizações que adotem condutas de baixa interação, possibilitada por meio da tecnologia, consolida o novo ponto referencial no comportamento das empresas na condução de suas relações negociais, que buscam se desenvolver nos mercados digitais.

A alta complexidade no mercado demanda das organizações empresariais um ambiente produtivo com modelos de gestão cada vez mais automatizados, exigindo, de igual forma, ao direito na adaptação frente as mudanças tecnológicas já em andamento e criar um ambiente institucional favorável à inovação e ao desenvolvimento tecnológico<sup>25</sup>, tal como já é previsto na Constituição Federal.

Nesse sentido, a pandemia do Covid-19 apenas agravou um mercado que já se encontrava em um cenário extremamente competitivo e dinâmico, exigindo que as organizações se adaptem rapidamente às novas condições. De toda forma, as empresas mudam, ou precisam mudar, quando “o ambiente que as cerca e as tecnologias que elas usam são modificados, e à medida que elas acumulam informações e experiência em relação a quais tipos de organizações

23 TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. *Economia de Plataforma (ou tendência à bursatilização dos mercados): ponderações conceituais distintas em relação à economia compartilhada e à economia colaborativa e uma abordagem de Análise Econômica do Direito dos ganhos de eficiência econômica por meio da redução severa dos custos de transação*, Revista Jurídica Luso-Brasileira, Ano 6 (2020), n. 4, 2020, p. 1984.

24 DEDRICKA, Jason; KRAEMERB, Kenneth L. *Impacts of internal and interorganizational information systems on the outsourcing of manufacturing*, Journal of Strategic Information Systems, June, 2010, p. 39.

25 RENZETTI, Bruno Polonio et al. *Mercados Digitais: Alguns conceitos*. In: NETO, Caio Mário da Silva Pereira (Org.). *Defesa da Concorrência em Plataformas Digitais*. São Paulo: FGV Direito SP, 2020, p. 22.

dão-se melhor em certas tarefas específicas”<sup>26</sup>.

## A NOVA ECONOMIA INSTITUCIONAL E AS INTERAÇÕES COMERCIAIS DA LOW-TOUCH ECONOMY

Por meio do instrumental da Análise Econômica do Direito (AED), cuja estrutura está na aplicação de institutos econômicos na avaliação de institutos jurídicos, atrelada ao inquestionável fato de que os recursos são escassos<sup>27</sup>, incide ao jurista extrair e potencializar o objetivo de determinada norma, contrato ou decisão judicial<sup>28</sup>. Nesse contexto, a primazia da AED está na busca por um sistema que englobe os elementos de “valor”, “utilidade” e “eficiência”<sup>29</sup>, pois as perdas de recursos ou desperdício de esforços que se revelam improdutivos e, conseqüentemente, representam um elevado custo para a sociedade.

Em relação ao mainstream neoclássico, Ronald Coase introduz o conceito de custos de transação, observando que nas empresas os mecanismos de coordenação não decorrem apenas pela via do sistema de preços, já que “if production is regulated by price movements, production could be carried on without any organization at all, well might we ask, why is there any organization?”<sup>30</sup>. Assim, o uso da firma se justificaria pois o agente econômico incorre em custos para o uso dos mecanismos de preços.

Neste raciocínio, os custos de transação – custos inerentes ao intercâmbio dos agentes - estão intimamente ligados à eficiência, seja atenuando ou agravando-a. Por consequência, o ambiente institucional é extremamente relevante, pois afeta a arquitetura das organizações, agregando características das transações, dos agentes e das leis<sup>31</sup>.

Por sua vez, havendo a preocupação em entender a interação entre instituições e organizações, é desenvolvida a Nova Economia Institucional (NEI), “escola oriunda de uma revisão interna dos cânones da teoria econômica de matriz neoclássica, que introduziu as instituições como uma variável da análise econômica”<sup>32</sup>.

A NEI, como indica Williamson<sup>33</sup>, contempla dois níveis analíticos: um primeiro que envolve as macroinstituições, que trata do ambiente institucional, ou seja, das regras do jogo, formais e informais; e um segundo, de ordem microinstitucional, que trata das instituições de

26 MILGROM, Paul; ROBERTS, John. *Economics, organization and management*. New Jersey: Prentice-Hall, 1992, p.543.

27 Assim explica Oksandro Gonçalves e Alan Bonat: “Como os limitados recursos podem ser utilizados de diversas maneiras para suprir uma infinidade de necessidades, os indivíduos tendem a agir racionalmente, fazendo as escolhas que lhes sejam mais vantajosas. Trata-se da premissa da escolha racional, segundo a qual os indivíduos buscam maximizar sua utilidade: ao tomar uma decisão, consideram as possíveis alternativas, optando por aquela que melhor atenda seus fins pessoais, que lhe traga mais satisfação”. (GONÇALVES, Oksandro Osdival; BONAT, Alan Luiz. *Análise Econômica do Direito, incentivos fiscais e a redução das desigualdades regionais*, Revista Jurídica Da Presidência, v. 20, p. 381-407, 2018. p. 389.).

28 CASSI, Guilherme Helfenberger Galino; GONÇALVES, Oksandro Osdival. *Introdução à análise econômica do direito*, Revista de Direito Empresarial – REDEmp. Belo Horizonte, ano 15, n.1, pp. 11- 33, jan/abr, 2018. p. 28.

29 RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; JUNIOR, Irineu Galeski. *Teoria Geral dos Contratos: contratos empresariais e análise econômica*. Rio de Janeiro, Elsevier, 2009.

30 Em livre tradução: “se a produção for regulada pelo preço movimentos, a produção poderia ser levada a cabo sem qualquer organização, bem podemos perguntar, porque é que existe qualquer organização?”. (COASE, Ronald. *The Nature of the Firm*. *Economica*, New Series, 4-16, 386-405, 1937, p. 388.).

31 ZYLBERSZTAJN, Decio; SZTAJN, Rachel. *Análise Econômica do Direito e das Organizações*. In: Zylbersztajn, Decio; Sztajn, Rachel (Org.). *Direito & Econômica*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005, p.23.

32 SCHAPIRO, Mario Gomes. *Repensando a Relação Entre Estado, Direito E Desenvolvimento: Os Limites Do Paradigma Rule of Law e a Relevância das Alternativas Institucionais*. Revista Direito Gv, São Paulo 6(1),P. 213-252,Jan-Jun, 2010, p. 217.

33 “The New Institutional Economics comes in two parts. Part one deals with the institutional environment – the rules of the game – and traces its origins to Ronald Coase’s 1960 paper on ‘The Problem of Social Cost’. Part two deals with institutional governance – the play of the game – and originates with Coase’s 1937 paper on ‘The Nature of the Firm’.”. (WILLIAMSON, Oliver. *Review of Ronald Coase’s ‘The Firm, The Market and The Law*. *California Law Review*. 77, n. 1, pp. 223-231, 1989, p. 225.)

governança, referencia de análise da Economia dos Custos de Transação<sup>34</sup>.

De igual premissa, reside no fato de que as instituições afetam o desempenho econômico de maneira sistemática e preditiva<sup>35</sup> e por isso, sua função está na redução das incertezas, induzindo comportamentos a um modo preestabelecido pelas instituições<sup>36</sup> (sejam formais ou informais<sup>37</sup>).

Nesse contexto, a partir do desenvolvimento de uma Low-touch economy como resposta ao atual cenário pandêmico, há uma reação das condutas pelas organizações, gerando um novo padrão de condutas pela interação entre os agentes, seja entre si ou ao mercado.

Ademais, a fim de atender uma maior demanda do mercado, as atividades das empresas devem ser exponencialmente aumentadas. Ocorre que, o crescimento nem sempre acarreta melhores resultados econômicos, no qual, para Ronald Coase esse fenômeno seria justificável a partir de três perspectivas, i) quanto maior a empresa, maiores serão os custos de organizar uma nova transação dentro de sua estrutura; ii) maiores serão as dificuldades na alocação eficiente dos fatores de produção em uma empresa grande e; iii) as empresas pequenas costumam receber mais vantagens do Estado do que as grandes<sup>38</sup>.

Sob outro prisma, com um mercado eminentemente digital, as organizações desconhecem quem são e quais serão os seus clientes, tal como os consumidores não dispõem das informações adequadas sobre os produtos ofertados. Esse cenário é existente devido à assimetria de informação, a qual se classifica como uma falha de mercado e se define como “um entrave à obtenção de relações econômicas mais eficientes”<sup>39</sup>.

De modo contrário, a existência de confiança nas relações comerciais proporciona resultados mais eficientes como mecanismo de coordenação do que estruturas hierarquizadas, supervisão direta e um estabelecimento de normas e regras<sup>40</sup>. Portanto, com a consolidação de verdadeiros oligopólios (Amazon, Apple, Google), os agentes tendem a reduzir sua vigilância e, sob um comportamento de manada, confiam e fazem uso dos serviços e/ou produtos disponibilizados.

Assim, o estudo sob o viés da Análise Econômica do Direito se torna essencial, na medida em que parte do pressuposto de que durante o processo de escolha os agentes consideram todos os benefícios e custos envolvidos na operação<sup>41</sup>. Ademais, destaca-se que os custos de transação se encontram frequentemente relacionados às incertezas nos campos econômicos, políticos e jurídicos, de forma que influem para as decisões econômicas dos agentes<sup>42</sup>. E, ainda,

34 KLEIN, Vinicius. *A economia dos contratos: uma análise microeconômica*. 1. ed. Curitiba: Editora CRV, 2014, p. 133.

35 RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; KLEIN, Vinicius (Coord.). *O que é análise econômica do direito: uma introdução*. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2016. p. 130

36 ROCHA, Lara Bonemer Azevedo da. RIBEIRO, Marcia Carla Pereira. *Eficiência e Justiça*. In.: RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; DOMINGUES, Victor Hugo; KLEIN, Vinicius. *Análise Econômica do Direito: justiça e desenvolvimento*. Curitiba: Editora CRV, 2016.

37 North determina que as instituições formais são criadas por um poder constituinte, exógenas à comunidade e derivadas da relação entre os indivíduos e os detentores do poder político, seriam as leis, por exemplo. Na mesma toada, as instituições informais, seriam endógenas à sociedade, produzidas internamente, sendo o resultado da interação espontânea dos agentes, ou seja, condutas culturais e sociais (MANTZAVINOS, C.; NORTH, Douglass; SHARIQ, Syed. *Learning, Institutions and Economic Performance*, p. 10-12).

38 COASE, Ronald. *The Nature of the Firm*. *Economica*, New Series, 4-16, 386-405, 1937, p. 394-395.

39 RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; GALESKI JUNIOR, Irineu. *Teoria Geral dos contratos: contratos empresariais e análise econômica*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009, p. 95.

40 SYDOW, J; PROVAN, K. *Evaluating Inter-Organizational Relationships*. Cap. 26. In: CROPPER, S; EBERS, M; HUXHAM, C; SMITH, P. *The Oxford Handbook of Inter-organizational Relations*. Oxford University Press. 808p, 2008, p. 812.

41 PINHEIRO, Armando Castelar; SADDI, Jairo. *Direito, economia e mercados*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005, p. 89.

42 GONÇALVES, Oksandro Osdival; MORETTINI, Felipe Tadeu Ribeiro. *Análise econômica do controle judicial dos contratos*

a constatação de que o arranjo institucional é importante para o desenvolvimento econômico<sup>43</sup>.

Portanto, ao se adotar um modelo de economia low-touch é possível perceber a necessidade de repensar a forma que as interações comerciais se efetuam, pela busca de informações, estruturação e adaptação de um negócio já existente. Em longo prazo a low-touch assume um ponto focal na adaptação da nova realidade de mercado, isso porque nos mercados digitais, com o fácil acesso à informação, há uma diminuição dos custos de agenciamento, na medida em que os custos de aquisição e de análise de informação são reduzidos<sup>44</sup>.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia do Covid-19 atingiu profundamente todos os setores, seja no âmbito político, jurídico ou social. O cenário econômico, por sua vez, é o setor mais afetado pela crise sanitária, principalmente quanto às suas características próprias de desenvolvimento e necessidade de inovação e reformulação do oferecimento de serviços e produtos.

Nesse sentido, a pandemia destacou a necessidade de as organizações repensarem os seus modelos de negócios, a fim de conseguirem se manter ativos no mercado, ainda que haja a imposição do distanciamento e isolamento social.

Para tanto, o low-touch economy se apresenta como alternativa ideal, na medida em que propõe um modelo capaz de minimizar ao máximo o contato entre os agentes econômicos para as trocas comerciais, por meio do uso da tecnológica na automatização de todo o processo entre fornecedores e consumidores.

O presente estudo buscou demonstrar que, sustentado por princípios constitucionais da ordem econômica, estruturados na liberdade, propriedade privada e atividade econômica e ao desenvolvimento tecnológico, a Low-Touch Economy consolida os avanços que já estavam sendo aplicados, ou seja, a migração dos mercados tradicionais aos digitais, de modo a reformular as estratégias comerciais das organizações, bem como alterar os comportamentos dos agentes econômicos.

Nessa perspectiva, o instrumental da Análise Econômica do Direito (AED), em especial ao estudo da Nova Economia Institucional, instrui premissas importantes ao atual cenário pandêmico, principalmente ao fato de o arranjo institucional articular essa nova estrutura de mercado.

Assim, diante do presente estudo, observa-se que o modelo low-touch é um instrumento eficaz não só para amenizar os efeitos do isolamento social imposto pela pandemia, mas também, por exigir das empresas o desenvolvimento econômico e tecnológico, uma melhor cooperação entre o consumidor e a empresa que, por sua vez, permite um cenário eficiente de concorrência do mercado.

---

de concessão e sua importância para o desenvolvimento. *Revista de informação legislativa, Brasília*, v. 51, n. 203, p. 73-89, jul./set. 2014, p. 80.

43 FURLANETTO, Egidio Luiz. *Instituições e desenvolvimento econômico: a importância do capital social*, *Rev. Sociol. Polít.*, Curitiba, v. 16, número suplementar, p. 55-67, ago. 2008, p. 61.

44 ALBERTIN, Alberto Luiz. *Comércio Eletrônico: Modelo, Aspectos e Contribuições de sua aplicação*. São Paulo: Editora Atlas, 2004, p. 248.

## REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. Comércio Eletrônico: Modelo, Aspectos e Contribuições de sua aplicação. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

ANJOS FILHO, Robério Nunes dos. Direito ao desenvolvimento. São Paulo: Saraiva, 2013.

BLANCHARD, Oliver. Macroeconomia (Trad. Claudia Martins). 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BLANCHET, Luiz Alberto. O capitalismo e o socialismo na Constituição, Revista da Academia Brasileira de Direito Constitucional, Curitiba, n. 5, 2004.

BOARD OF INNOVATION. Strategy Report: The winners of the Low Touch Economy - How companies can recover and grow in the new normal, Amsterdam, 2020.

CASSI, Guilherme Helfenberger Galino; GONÇALVES, Oksandro Osdival. Introdução à análise econômica do direito, Revista de Direito Empresarial – REDEmp. Belo Horizonte, ano 15, n.1, pp. 11-33, jan/abr, 2018.

COASE, Ronald. The Nature of the Firm. *Economica*, New Series, 4-16, 386-405, 1937.

COCKFIELD, Arthur J. Towards a Law and Technology Theory, *Manitoba Law Journal*, vol. 30, n. 3, Manitoba, November, 2004.

COVID VERIFICADO. Medidas de confinamento são realmente necessárias e efetivas para evitar a propagação do vírus? 2020. Disponível em: <https://www.covidverificado.com.br/post/medidas-de-confinamento>. Acesso em: 28 jul. 2022.

CRUZ, Paulo Márcio; FERRER, Gabriel Real. Direito, Sustentabilidade e a Premissa Tecnológica como Ampliação de seus Fundamentos, *Revista Seqüência (Florianópolis)*, n. 71, p. 239-278, dez. 2015.

DEDRICKA, Jason; KRAEMERB, Kenneth L. Impacts of internal and interorganizational information systems on the outsourcing of manufacturing, *Journal of Strategic Information Systems*, June, 2010.

FAGOTTI, Paulo. Os benefícios de adotar um modelo de vendas low-touch. Iugu. 31/07/2019. Disponível em: <https://iugu.com/blog/beneficios-vendas-low-touch/>. Acesso em: 27 jul. 2022.

FRANÇA, Marlene Helena de Oliveira. Uma Análise do Inciso IV do Artigo 170 da Constituição Federal, *Revista da PGBC*, vol. 12, n. 2, pp. 57-69, dez. 2018.

FURLANETTO, Egidio Luiz. Instituições e desenvolvimento econômico: a importância do capital social, *Rev. Sociol. Polít.*, Curitiba, v. 16, número suplementar, p. 55-67, ago. 2008.

GONÇALVES, Oksandro Osdival; BONAT, Alan Luiz. Análise Econômica do Direito, incentivos fiscais e a redução das desigualdades regionais, *Revista Jurídica Da Presidência*, v. 20, p. 381-407, 2018.

GONÇALVES, Oksandro Osdival; MORETTINI, Felipe Tadeu Ribeiro. Análise econômica do controle judicial dos contratos de concessão e sua importância para o desenvolvimento. *Revista de informação legislativa*, Brasília, v. 51, n. 203, p. 73-89, jul./set. 2014.

GONÇALVES, Oksandro Osdival. A Ordem Econômica no Estado Democrático de Direito e a teoria de

Martha Nussbaum: entre o crescimento econômico e desenvolvimento humano, *Revista Jurídica Luso-Brasileira*, Ano 4 (2018), n. 5, pp. 211-232, 2018.

GRAU, Eros Roberto. *A ordem econômica na Constituição de 1988: interpretação e crítica*. 19. ed. atual. São Paulo: Malheiros, 2018.

GRAU, Eros Roberto. *Direito posto e o direito pressuposto*. 9. ed. São Paulo: Malheiros, 2014.

HACHEM, Daniel Wunder. A noção constitucional de desenvolvimento para além do viés econômico – Reflexos sobre algumas tendências do Direito Público brasileiro, *Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, ano 13, n. 53, p. 133-168, jul./set, 2013.

KLEIN, Vinícius. *A economia dos contratos: uma análise microeconômica*. 1. ed. Curitiba: Editora CRV, 2014.

MANTZAVINOS, C.; NORTH, Douglass; SHARIQ, Syed. *Learning, Institutions and Economic Performance*, p. 10-12.

MILGROM, Paul; ROBERTS, John. *Economics, organization and management*. New Jersey: Prentice-Hall, 1992.

Ministério da Economia divulga lista dos setores mais afetados pela pandemia da Covid-19 no Brasil. Ministério da Economia. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/setembro/ministerio-da-economia-divulga-lista-dos-setores-mais-afetados-pela-pandemia-da-covid-19-no-brasil>. Acesso em: 29 Jul. 2022.

NICOLLETTI, Mariana *et al.* Atuação empresarial para sustentabilidade e resiliência no contexto da COVID-19, *Revista de Administração de Empresas - RAE*, v. 60, n. 6, nov-dez, pp. 413-425, 2020.

NUNES, Marcelo Guedes. A liberdade economia como uma garantia no exercício de atividades econômicas. In: CRUZ, André Santa. *Lei da Liberdade Economia – Lei 13874.2019 comentado artigo por artigo*. Salvador: JusPodivm, 2020.

NUSDEO, Fábio. *Curso de Economia: introdução ao direito econômico*. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Folha Informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus). OPAS Brasil. 18/03/2020. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:folha-informativa-novo-coronavirus-2019-ncov&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:folha-informativa-novo-coronavirus-2019-ncov&Itemid=875). Acesso em: 28 jul. 2022.

PINHEIRO, Armando Castelar; SADDI, Jairo. *Direito, economia e mercados*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

RENZETTI, Bruno Polonio *et al.* Mercados Digitais: Alguns conceitos. In: NETO, Caio Mário da Silva Pereira (Org.). *Defesa da Concorrência em Plataformas Digitais*. São Paulo: FGV Direito SP, 2020.

RESULTADOS DIGITAIS. Construindo um processo de vendas low-touch. Disponível em: [https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms%2Ffiles%2F2%2F1475172519ebook-vendas\\_low\\_touch-iugu-rd.pdf](https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms%2Ffiles%2F2%2F1475172519ebook-vendas_low_touch-iugu-rd.pdf). Acesso em: 27 jul. 2022.

RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; GALESKI JUNIOR, Irineu. *Teoria Geral dos contratos: contratos*

empresariais e análise econômica. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; KLEIN, Vinicuis (Coord.). O que é análise econômica do direito: uma introdução. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2016.

ROCHA, Lara Bonemer Azevedo da. RIBEIRO, Marcia Carla Pereira. Eficiência e Justiça. In.: RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; DOMINGUES, Victor Hugo; KLEIN, Vinicius. Análise Econômica do Direito: justiça e desenvolvimento. Curitiba: Editora CRV, 2016.

SCHAPIRO, Mario Gomes. Repensando a Relação Entre Estado, Direito E Desenvolvimento: Os Limites Do Paradigma Rule of Law e a Relevância das Alternativas Institucionais. Revista Direito Gv, São Paulo 6(1),P. 213-252,Jan-Jun, 2010.

SYDOW, J; PROVAN, K. Evaluating Inter-Organizational Relationships. Cap. 26. In: CROPPER, S; EBERS, M; HUXHAM, C; SMITH, P. The Oxford Handbook of Inter-organizational Relations. Oxford University Press. 808p, 2008.

TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. Economia de Plataforma (ou tendência à bursatilização dos mercados): ponderações conceituais distintivas em relação à economia compartilhada e à economia colaborativa e uma abordagem de Análise Econômica do Direito dos ganhos de eficiência econômica por meio da redução severa dos custos de transação, Revista Jurídica Luso-Brasileira, Ano 6 (2020), n. 4, 2020, p. 1984.

WILLIAMSON, Oliver. Review of Ronald Coase's `The Firm, The Market and The Law. California Law Review. 77, n. 1, pp. 223-231, 1989.

ZUCOLOTO, Graziela Ferreiro; RESPONDOVESK, William. Inovação com Impacto Social: afinal, do que falamos?, IPEA, Radar nº 57, Agosto de 2018.

ZYLBERSZTAJN, Decio; SZTAJN, Rachel. Análise Econômica do Direito e das Organizações. In: Zylbersztajn, Decio; Sztajn, Rachel (Org.). Direito & Econômica. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.