

MOVIMENTO CONSUMERISTA BRASILEIRO

25 ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

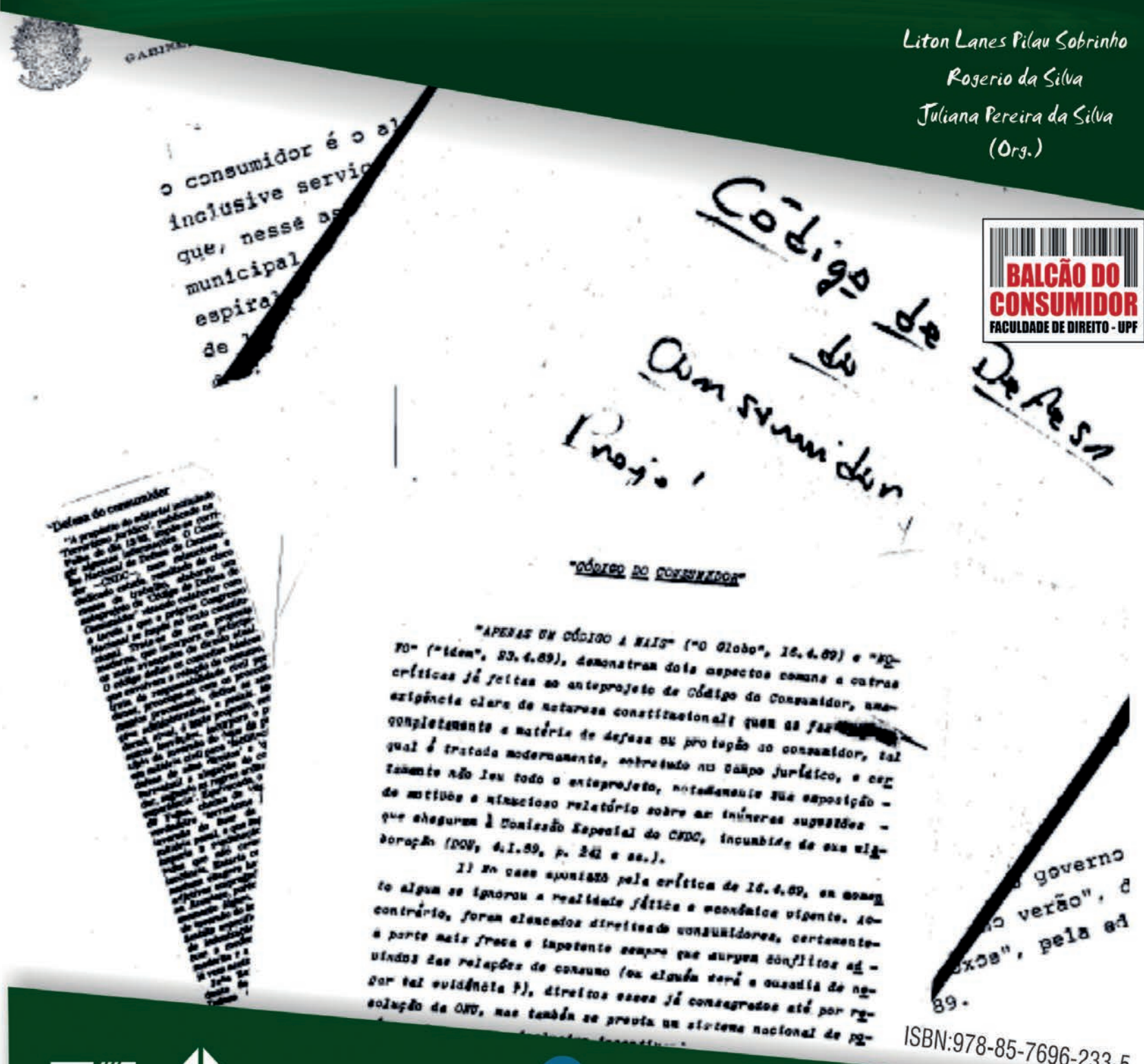
Vol. I

Liton Lanes Pilau Sobrinho

Rogério da Silva

Juliana Pereira da Silva

(Org.)



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

Este material foi produzido com recursos do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos.

ISBN:978-85-7696-233-5



ORGANIZADORES

LITON LANES PILAU SOBRINHO

ROGERIO DA SILVA

JULIANA PEREIRA DA SILVA

COLEÇÃO MOVIMENTO CONSUMERISTA BRASILEIRO

Vol. 1

**25 ANOS
DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**



ISBN:978-85-7696-233-5



MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

Este material foi produzido com recursos do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos.



Reitor

Valdir Cechinel Filho
Vice-Reitor de Graduação e Desenvolvimento
Institucional
Carlos Alberto Tomelin

**Vice-Reitor de Extensão e Assuntos
Comunitários**

José Carlos Machado

**Vice-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e
Inovação**

Rogério Corrêa

Organizadores

Liton Lanes Pilau Sobrinho
Rogerio da Silva
Juliana Pereira da Silva

Autores

Ada Pellegrini Grinover
Adalberto De Souza Pasqualotto
Adriana Fagundes Burguer
Amanda Flávio De Oliveira
Amaury Martins de Oliveira
Amauri da Matta
Alexandre Antônio Tombini
Alexandre do Amaral Gravonski
Alcebiádes Adil Santini
Arquimedes Pedreira Franco
André Castro
André Luíz Lopes dos Santos
Angela Crespo
Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin
Aurélio Virgílio Veiga Rios
Benjamin Sicsú
Bruno Miragem
Clarissa Costa de Lima
Claudia Francisca Silvano
Claudia Lima Marques
Cláudio Bonatto
Cristiano Rodrigues Aquino
Daniel Roberto Fink
Eduardo Sanovicz
Edila Moquedace de Araújo
Edgard Moreira Silveira
Eládio Luíz da Silva Lecey
Eli Corrêa Filho
Fátima Nancy Andrighi
Felipe Kirchner
Flávia do Canto Pereira
Flávio Citro Vieira De Mello
Francisco José Moesch
Gilberto Nonaka
Gisela Simona de Souza
Gisele Garuzi
Gustavo Diefenthaler
Ivo Bucaresky
Héctor Valverde Santana
João Batista de Almeida
José Antônio de Oliveira Júnior

José Eduardo Cardozo
José Elaeres
José Geraldo Brito Filomeno
José Reinaldo de Lima Lopes
Lúcia Pacífico
Juliana Pereira da Silva
Kazuo Watanabe
Larissa Davidoch
Leonardo Roscuel Bessa
Marcelo Gomes Sodré
Marilena Lazzarini
Maria Stella Gregori
Mario Ângelo Leitão Frota
Marcos Antônio Zanelatto
Liton Lanes Pilau Sobrinho
Lourival Kiçula
Lúcia A. Lopes de Magalhães Dias
Luiza Helena Traljano
Luiz Moan Yakibu Júnior
Luiz Antonio Rizzato Nunes
Luís Fernando Panelli Cesar
Marcelo Pacheco dos Guarany
Murilo Portugal Filho
Paulo Coscarelli
Nadja Sampaio
Nelson Campos
Nelson Nery Júnior
Newton de Lucca
Paulo Arthur Lencioni Góes
Paulo Roque Khouri
Paulo de Tarso Sanseverino
Paulo Valério Dal'Pai Moraes
Plínio Lacerda Martins
Roberto Freitas Filho
Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer Roberto
Meier
Roberto Senise Lisboa
Roberto Setubal
Rodrigo Zerbone Loureiro
Rogerio da Silva
Rosana Grinberg
Ricardo Morishita Wada
Solange Beatriz Palheiro Mendes
Rosângela Lunardelli Cavallazzi
Ruy Rosado de Aguiar Júnior
Sergio Cavalieri Filho
Thainá Moreira Marrazzo
Valquíria Oliveira Quixadá Nunes
Vidal Serrano Nunes Júnior
Vitor Moraes de Andrade
Vinicius Marques de Carvalho
Walter Maliene Júnior
Werson Franco Pereira Rêgo

Tradução e legenda

Júlia Roque
Lisiane da Silva Zuchetto
Maria Caroline Nemet Kurtz
Mariana Chini
Michele Piucco
Paloma Truccolo Reato

Talissa Truccolo Reato

Revisora da Enciclopédia

Halesca Cristina Fabris

Designer

Caio Henrique Bortolon Busarello

Capa e Diagramação

Alexandre Zarske de Mello

Transcrições

Alessandra Vanessa Teixeira
Aline Trindade do Nascimento
Aline Moura da Silva Boanova
Camile Serragio Girelli
Caroline Vasconcelos Damitz
João Luís Severo da Cunha Lopes
Letícia da Silva Nigris
Lisiane da Silva Zuchetto
Micheli Piucco
Petra Cristina Fiorin Fracaro
Taisa Cabeda
Talissa Truccolo Reato
Vinicius Francisco Toazza

PPGDireito

Fernanda Tarnowsky

Balcão do Consumidor

Franco Scortegagna

Comitê Editorial E-books/PPCJ**Presidente**

Dr. Alexandre Moraes da Rosa

Diretor Executivo

Esp. Alexandre Zarske de Mello

Membros

Dr. Bruno Smolarek (UNIPAR)
Dra. Flávia Noversa Loureiro (UMINHO/
PORTUGAL)
Dr. Daniele Porena (UNIPG/ITÁLIA)
Dr. Pedro Jose Femenia Lopez (UA/ESPANHA)
Dr. Javier Gonzaga Valencia Hernandez
(UCALDAS/COLÔMBIA)
Dr. Clovis Demarchi (UNIVALI)
Dr. José Everton da Silva (UNIVALI)
Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho (UNIVALI)
Dr. Márcio Ricardo Staffen (IMED)
Dr. Sérgio Ricardo F. de Aquino (IMED)

.
. .
. .
. .

Projeto de Fomento

**Fundo de Defesa de Direitos Difusos do
Ministério da Justiça, em parceria com a
Secretaria Nacional do Consumidor**



FICHA CATALOGRÁFICA

V971 25 anos do código de defesa do consumidor [recurso eletrônico]: volume 1 / organizadores Liton Lanes Pilau Sobrinho, Rogerio da Silva e Juliana Pereira da Silva - Dados eletrônicos. - Itajaí: UNIVALI, 2018. (Coleção Movimento consumerista brasileiro)

Livro eletrônico.

Vários autores.

Modo de acesso: World Wide Web: <http://www.univali.br/ppcj/ebook>

PAEP – Programa de Apoio a Eventos no País e CAPES.

Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito da Universidade do Vale do Itajaí e da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões.

ISBN 978-85-7696-233-5 (e-book)

ISBN 978-85-7696-232-8 (coleção)

1. Direito do consumidor. 2. Brasil – código de defesa do consumidor. 3. Consumidor - legislação. I. Pilau Sobrinho, Liton Lanes. II. da Silva, Rogerio. III. Pereira da Silva, Juliana. IIII. Título.

CDU: 347.451

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central Comunitária – UNIVALI

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	07	ADRIANA FAGUNDES BURGUER	26
JULIANA PEREIRA DA SILVA		FLÁVIA DO CANTO PEREIRA	26
ADA PELLEGRINI GRINOVER	10	CRISTIANO RODRIGUES AQUINO	27
CLAUDIA LIMA MARQUES	10	GISELA SIMONA DE SOUZA	28
JOÃO BATISTA DE ALMEIDA	11	LEONARDO ROSCOE BESSA	28
KAZUO WATANABE	11	AURÉLIO VIRGÍLIO VEIGA RIOS	29
JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO	12	JOSÉ ELAERES MARQUES TEIXEIRA	29
DANIEL ROBERTO FINK	13	VALQUÍRIA QUIXADÁ	30
NELSON NERY JUNIOR	13	ALEXANDRE AMARAL GAVRONSKI	30
ANTONIO HERMAN DE VASCONCELLOS E BENJAMIN.....	14	PLÍNIO LACERDA	31
JULIANA PEREIRA DA SILVA	15	AMAURI DA MATTA	32
RICARDO MORISHITTA WADA	15	MARCOS ANTÔNIO ZANELATTO	32
ADALBERTO DE SOUZA PASQUALOTTO	16	EDGARD MOREIRA SILVEIRA	33
JOSÉ EDUARDO CARDOZO	16	VIDAL SERRANO NUNES JÚNIOR	33
MARIO ANGELO LEITÃO FROTA	17	CLÁUDIO BONATTO	34
NELSON CAMPOS	18	PAULO VALÉRIO DAL'PAI MORAES	34
EDILA MOQUEDACE DE ARAÚJO	18	GILBERTO NONAKA	35
JOSÉ REINALDO DE LIMA LOPES	19	ROBERTO SENISE LISBOA	35
MARIA STELLA GREGORI	19	LARISSA DAVIDOVICH	36
AMANDA FLÁVIO DE OLIVEIRA	20	TAINAH MOREIRA MARRAZZO	36
ROBERTO FREITAS FILHO	20	ANDRÉ CASTRO	37
MARCELO GOMES SODRÉ	21	FELIPE KIRCHNER	37
JOSÉ ANTÔNIO DE OLIVEIRA JÚNIOR	21	LUIZ ANTONIO RIZZATTO NUNES	38
AMAURY MARTIN DE OLIVA	22	GUSTAVO DIEFENTHALER	38
ARCHIMEDES PEDREIRA FRANCO	23	WERSON FRANCO PEREIRA RÊGO	39
ANDRÉ LUIZ LOPES DOS SANTOS	23	NEWTON DE LUCCA	39
ROBERTO AUGUSTO CASTELLANOS PFEIFFER	24	SERGIO CAVALIERI FILHO	40
PAULO ARTHUR LENCIONI GÓES	25	FÁTIMA NANCY ANDRIGHI	40
CLÁUDIA FRANCISCA SILVANO	25	RUY ROSADO DE AGUIAR JÚNIOR	41

PAULO DE TARSO SANSEVERINO.....	42	PAULO COSCARELLI	52
FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO	42	MARCELO PACHECO DOS GUARANYS	53
MARILENA LAZARINI	43	LUÍS FERNANDO PANELLI CESAR	54
ROSANA GRIMBERG	43	VINICIUS MARQUES DE CARVALHO	54
LÚCIA PACÍFICO	44	MURILO PORTUGAL FILHO	55
FRANCISCO JOSÉ MOESCH	44	WALTER MALIENE JÚNIOR	55
ELÁDIO LUIZ DA SILVA LECEY	45	ROBERTO SETUBAL	56
BRUNO MIRAGEM	45	LUIZA HELENA TRAJANO	56
CLARISSA COSTA DE LIMA	46	LUIZ MOAN YAKIBU JÚNIOR	57
HÉCTOR VALVERDE SANTANA	46	EDUARDO SANOVICZ	57
LÚCIA A. LOPES DE MAGALHÃES DIAS	47	LOURIVAL KIÇULA	58
ROSÂNGELA LUNARDELLI CAVALLAZZI	47	SOLANGE BEATRIZ PALHEIRO MENDES.....	58
ALCEBÍADES ADIL SANTINI	48	VITOR MORAES DE ANDRADE	59
PAULO ROQUE KHOURI	49	BENJAMIN SICSÚ	59
LITON LANES PILAU SOBRINHO	49	ELI CORRÊA FILHO	60
IVO BUCARESKY	50	GISELE GARUZI	61
ROGERIO DA SILVA	51	NADJA SAMPAIO	61
ALEXANDRE ANTÔNIO TOMBINI	51	ANGELA CRESPO	62
RODRIGO ZERBONE LOUREIRO	52	ROBERTO MEIER	62

APRESENTAÇÃO

Foi com imensa satisfação que recebi a honrosa missão de apresentar esse primoroso trabalho realizado pela Universidade de Passo Fundo.

Trata-se de um belíssimo resgate de parte da história do movimento de defesa do consumidor no Brasil, baseada no documentário “Movimento consumerista brasileiro: 25 anos do Código de Defesa do Consumidor”, lançado em 2015, resultado de estudos e pesquisas coordenadas pelos professores Liton Lanes Pilau Sobrinho e Rogério da Silva do Balcão do Consumidor da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo, o documentário foi financiado pelo Fundo de Defesa de Direitos Difusos do Ministério da Justiça, em parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor.

Na ocasião, na qualidade de Secretária Nacional do Consumidor, tive a oportunidade de ser entrevistada e também colaborar na indicação e organização de algumas entrevistas. Em 02 de março de 2015, durante a 14ª Reunião da Secretaria Nacional do Consumidor com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, realizamos em conjunto com o Balcão do Consumidor e com a presença de vários entrevistados a solenidade de lançamento no Auditório Tancredo Neves do Ministério da Justiça.

O documentário inédito nesse gênero, agora se transforma em uma importante publicação. Para além de um trabalho acadêmico, a obra é uma narrativa privilegiada, porque a história é contada por quem a fez e faz. Reúne experiências, dados e fatos a partir do olhar de inúmeros especialistas nacionais e internacionais, professores, pesquisadores, autoridades públicas, representantes do setor econômico, da sociedade civil e profissionais liberais. Com destaque aos ilustres juristas que foram autores do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor.

Divido em três eixos temáticos, o primeiro faz um resgate histórico do movimento consumerista, desde a importante inclusão dos direitos do consumidor na Constituição de 1988, passando pela edição do Código de Defesa do Consumidor-CDC em 1990, sua entrada em vigor em 1991, a criação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor-SNDC, a importante atuação do Ministério Público e do Poder Judiciário e os diversos desafios enfrentados nos primeiros anos de sua implementação.

A segunda temática aborda um período mais recente e igualmente repleto de importantes acontecimentos, tais como consolidação do Sindec – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, a criação de uma Comissão de Juristas no Senado em 2010, para a

atualização do CDC, que, posteriormente, em 2012, transformaram-se em três projetos de leis nas áreas de comércio eletrônico, superendividamento do consumidor e ações coletivas. Também em 2012 comemorava-se a criação da Secretaria Nacional do Consumidor. Um pouco mais adiante em 15 de março de 2013, a instituição do Plano Nacional de Consumo e Cidadania, por meio do Decreto 7.963, que dentre vários objetivos, estabeleceu as políticas públicas de relações de consumo em política de Estado, no âmbito federal, também viabilizou o desenvolvimento da plataforma de soluções de conflitos de consumo, consumidor.gov.br.

Ainda nessa fase o Brasil sediou o 20º Congresso Mundial da Consumers International, realizado em Brasília em novembro de 2015. O congresso é considerado o maior evento mundial sobre direitos do consumidor, nessa oportunidade além da ampla divulgação do documentário “Movimento consumerista brasileiro: 25 anos do Código de Defesa do Consumidor” foram realizadas as pesquisas e entrevistas com os especialistas internacionais, um dos pontos altos do presente trabalho.

O terceiro e último eixo, traz uma reflexão sobre o futuro da proteção ao consumidor, aborda as novas tecnologias e as novas formas de resolução de conflitos. O futuro passa pela modernização da legislação vigente e das políticas públicas, para que possam dialogar com a constante mudança dos produtos e serviços. Vivemos e viveremos cada dia mais em uma realidade permeada pela tecnologia, desde alimentos com organismos geneticamente modificados, as contratações virtuais, a internet das coisas, os modelos de economia compartilhada, até moedas virtuais. Nesse sentido é importante as abordagens de vários especialistas e atores do universo acadêmico nesse derradeiro tema.

Recomendo a todos a leitura dessa coletânea de entrevistas pois além de nos colocar em contato com importantes personagens da história consumerista nacional, nos permite visitar marcos importantes da Política Nacional das Relações de Consumo e nos leva a uma reflexão importante sobre o futuro e o impacto das novas tecnologias na sociedade de consumo.

Por fim, não há como terminar essa breve e singela apresentação sem render minhas homenagens aos ilustres professores que produziram essa importante pesquisa, aos notáveis autores do Código de Defesa do Consumidor (in memoriam a Professora Ada Pellegrini) e a todos os que são ou já foram membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Juliana Pereira da Silva
Secretária Nacional do Consumidor (2012/2016)

PRESENTATION

It was with huge satisfaction that I received the honored mission of present this impeccable work realized by the University of Passo Fundo.

It is a beautiful rescue of part of the history of the movement of consumer's defense in Brazil, based in documentary "Brazilian consumer movement: 25 years of the Consumer Defense Code", released in 2015, result of studies and researches coordinated by the professors Liton Lanes Pilau Sobrinho and Rogerio da Silva, Consumer Balcony of the Law School of the University of Passo Fundo, the documentary was financed by the Found of Defense of Diffuse Rights of the Justice Ministry, in partnership with the National Secretary of the Consumer.

In the occasion, in quality of National Secretary of Consumer, I had the opportunity of being interviewed and also collaborate in the indication and organization of some interviews. In march 02, 2015, during the fourteenth National Secretary of Consumer Meeting with the National System of Defense of Consumer, we realized together with the Consumer Balcony and with the presence of many interviewed, the launching ceremony in the Tancredo Neves Auditorium of the Justice Ministry.

The documentary, unprecedented in this genre, now is transforming in an important publication. Beyond an academic work, the work is a privileged narrative because the history is told by who did and does it. Get together experiences, data and facts from the look of innumerable national and international specialists, professors, researchers, public authorities, representatives of the economic sector, of the civil society and liberal professionals. With emphasis on the illustrious jurists whom were authors of the pre-project of the Consumer Defense Code.

I share in three thematic axes, the first makes a historic rescue of the consumer movement, since the important inclusion of the consumer's rights in the Constitution of 1988, passing by the edition of the Consumer Defense Code – CDC in 1990, its implementation in 1991, the creation of the National Consumer Defense System – SNDC, the important performance of the Public Ministry and of the Judicial Power and the many challenges faced in the first years of its implementation.

The second thematic approaches a more recent period and equally full of important events, as the consolidation of Sindec – National System of Information of Consumer Defense, the creation

of a Commission of Jurists in the Senate in 2010, to the actualization of the CDC, that, after, in 2012, it was transformed in three law projects in the areas of e-commerce, consumer's over indebtedness and collective actions. Also in 2012 it was celebrated the creation of the National Secretary of Consumer. A little further on in March 15, 2013, the institution of the national Plan of Consume and Citizenship, through the 7.963 Decree, which among many objectives, established the public policies of consume relations in State policy, in the federal scope, also enable the development of the consumer's conflict solutions platform, consumidor.gov.br.

Still in this phase, Brazil hosted the twentieth World Consumers International Congress, accomplished in Brasília in November 2015. The congress is consider the biggest world event about consumer rights, in this opportunity besides the widespread disclosure of the documentary "Brazilian consumer movement: 25 years of the Consumer Defense Code" it was accomplished the researches and interviews with the international specialists, one of the high points of the present work.

The third and last axis, brings a reflection about the future of the consumer protection, approaches the new technologies and the new ways of resolution of conflicts. The future passes by the modernization of the current legislation and of the public policies, so they can dialogue with a constant change of the products and services. We live and will live each day more in a reality permeated by the technology, since the food with genetically modified organisms, the virtual hiring, the internet of things, the shared economy models, until virtual coins. In this sense it is important the approach of many specialists and actors of the academic universe in this ultimate theme.

I recommend to everyone the lecture of this collect of interviews because besides of put us in contact with important characters of the national consumerist history, allows us to revisit important milestones of the National Policy of the Consume Relations and takes us to a important reflection about the future and the impact of the new technologies in the consume society.

Finally, there is not how to end this brief and simple presentation without render my honors to the illustrious professors that produced this important research, to the remarkable authors of the Consumer Defense Code (in memory the Professor Ada Pelegrini) and to everyone that are or already were members of the National Consumer's defense System.

Juliana Pereira da Silva
National Secretary of Consumer (2012/2016)

PRESENTACIÓN

Fue con gran satisfacción que he recibido la honorable misión de presentar ese impecable trabajo hecho por la Universidad de Passo Fundo.

Tratase de un bellissimo rescate de parte de la historia del movimiento de defensa del consumidor en Brasil, basada en el documental “Movimiento consumista brasileño: 25 años del Código de Defensa del Consumidor”, lanzado en 2015, resultado de estudios e investigaciones coordinadas por los profesores Liton Lanes Pilau Sobrinho y Rogerio da Silva del Balcón del Consumidor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Passo Fundo, el documental fue financiado por el Fondo de Defensa de Derechos Difusos del Ministerio de la Justicia, en asociación con la Secretaria Nacional del Consumidor.

En la ocasión, en la calidad de Secretaria Nacional del Consumidor, tuve la oportunidad de ser entrevistada y también colaborar en la indicación y organización de algunas entrevistas. En 02 de marzo de 2015, durante la 14ª Reunión de la Secretaria Nacional del Consumidor con el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, hemos realizado en asociación con el Balcón del Consumidor y con la presencia de muchos entrevistados, la solemnidad de lanzamiento en el Auditórium Tancredo Neves del Ministerio de la Justicia.

El documental inédito en ese género, ahora transformase en una importante publicación. Más allá de un trabajo académico, la obra es una narrativa privilegiada, porque la historia es contada por quienes la hicieron y hacen. Recoge experiencias, datos y hechos a partir de la contemplación de inúmeros expertos nacionales e internacionales, profesores, investigadores, autoridades públicas, representantes del sector económico, de la sociedad civil y profesionales liberales. Con destaque a los ilustres juristas que fueron autores del anteproyecto del Código de Defensa del Consumidor.

Divido en tres ejes temáticos, el primer hace un rescate histórico del movimiento consumidor, desde la importante inclusión de los derechos del consumidor en la Constitución de 1988, pasando por la edición del Código de Defensa del Consumidor – CDC en 1990, su entrada en vigor en 1991, la creación del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor – SNDC, la importante actuación del Ministerio Público y del Poder Judiciario y los varios desafíos enfrentados en los primeros años de su implementación.

La segunda temática enfoca un periodo más reciente e igualmente repleto de importantes acontecimientos, tales como consolidación del Sindec – Sistema Nacional de Informaciones de Defensa del Consumidor, la creación de una Comisión de Juristas en el Senado en 2010, para la

actualización del CDC, que, después, en 2012, he sido transformadas en tres proyectos de leyes en las áreas de comercio electrónico, sobreendeudamiento del consumidor y acciones colectivas. También en 2012 se celebraba la creación de la Secretaria Nacional del Consumidor. Un poco más adelante en 15 de marzo de 2013, la institución del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía, por medio del Decreto 7,963, que de entre varios objetivos, estableció las políticas públicas de relaciones de consumo en política de Estado, en el ámbito federal, también he viabilizado el desarrollo de la plataforma de soluciones de conflictos de consumo, consumidor.gov.br.

Aunque en esa fase Brasil he sido anfitrión del 20º Congreso Mundial de la Consumers Intenational, hecho en Brasília en noviembre de 2015. El congreso es considerado el mayor evento mundial sobre derechos del consumidor, en esa oportunidad allá de la amplia divulgación del documental “Movimiento consumista brasileño: 25 años del Código de Defensa del Consumidor” fueron hechas las investigaciones y entrevistas con los expertos internacionales, uno de los puntos altos del presente trabajo.

El tercer y último eje, trae una reflexión sobre el futuro de la protección del consumidor, enfoca las nuevas tecnologías y las nuevas formas de resolución de conflictos. El futuro pasa por la modernización de la legislación vigente y de las políticas públicas, para que puedan dialogar con la constante mudanza de los productos y servicios. Hemos vivido y vamos a vivir cada día más en una realidad permeada por la tecnología, desde alimentos con organismos modificados genéticamente, las contrataciones virtuales, internet de las cosas, los modelos de economía compartida, hasta monedas virtuales. En ese sentido, es importante el enfoque de varios expertos y actores del universo académico en ese tema final.

Recomiendo a todos la lectura de esa coetánea de entrevistas pues allá de colocarnos en contacto con importantes personajes de la historia consumista nacional, permítenos visitar marcos importantes de la Política Nacional de las Relaciones de Consumo y nos lleva a una reflexión importante sobre el futuro y el impacto de las nuevas tecnologías en la sociedad de consumo.

Por fin, no hay como acabar esa breve y sencilla presentación sin hacer mis honores a los ilustres profesores que han producido esa importante investigación, a los notables autores del Código de Defensa del Consumidor (en memoria la Profesora Ada Pelegrini) y a todos los que son o ya fueron miembros del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor.

Juliana Pereira da Silva

Secretaria Nacional del Consumidor (2012/2016)

ADA PELLEGRINI GRINOVER

(Presidente da Comissão que elaborou o Código de Defesa do Consumidor – President of the commission that wrote the Code of Consumer Protection – Presidente de la comisión que elaboró el Código de Defensa del Consumidor /Jurista ítalo-brasileira – Italian-Brazilian Jurist – Jurista Italo-brasileña)



“Foi criado o Conselho de Defesa do Consumidor, encabeçado pelo Ex-deputado Flávio Berembach. Então, editada a Constituição, o Ministério da Justiça se viu impelido a apresentar uma proposta de Código de Defesa do Consumidor, transferiu a tarefa de nomear a Comissão para Flávio Berembach, que efetivamente nomeou essa Comissão, presidida por mim e integrada por Daniel Roberto Finc, José Geraldo Brito Filomeno e Watanabe”.

“It was created the Consumer Defense Council, headed by the Ex-deputy Flávio Berembach. So, edited the Constitution, the Justice Ministry was impelled to present a proposal of Consumer Defense Code, transferred the job of naming the Commission to Flávio Berembach, that effectively named this Commission, presided by me and composed by Daniel Roberto Finc, José Geraldo Brito Filomeno and Watanabe”.

“Se creó el Consejo de Defensa del Consumidor, encabezado por el ex diputado Flávio Berembach. Entonces, editada la Constitución, el Ministerio de Justicia se obligó a presentar una propuesta de Código de Defensa del Consumidor, transfirió la tarea de nombrar a la Comisión para Flávio Berembach, que efectivamente nombró a esa Comisión, presidida por mí e integrada por Daniel Roberto Finc, José Geraldo Brito Filomeno y Watanabe.”

CLAUDIA LIMA MARQUES

(Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul/ UFRGS – Ex- Presidente do BRASILCON – Professor at the Federal University of Rio Grande do Sul/UFRGS – EX- President of the Brasilcon – Profesora de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul/ UFRGS - Ex Presidente del Brasilcon)



“Eu tive a sorte de estar trabalhando como assessora do ministério da justiça - assessora do ministro - e pude participar e ser testemunha da importância desse estudo, da força que se colocou ali, das melhores leis do mundo, do México, do Quebec, um projeto que foi muito importante [...] Então, nós temos até hoje, eu diria, frutos desse grupo visionário que elaborou o código de defesa do consumidor, aproximou os contratos de dar, os contratos de fazer, quer dizer, prestação de serviços e fornecimento de produtos e serviços e, com isso, colocou o nosso mercado em condições de entrar no século XXI”.

“I had the lucky of had been working as Justice Ministry's advisor - minister's advisor - and I could participate and be testimony of the importance of this study, of the force that it was putted in this, of the best laws of the world, of Mexico, of Quebec, a project that was very important [...] So, we have, until today, fruits of this visionary group that elaborated the consumer defense group, approaching the giving contracts, the doing contracts, it means, provision of services and supply of products and services and, with this, it putted our market in conditions of enter in the XXI century”.

“Yo tuve la suerte de estar trabajando como asesora del ministerio de justicia - asesora del ministro - y pude participar y ser testigo de la importancia de este estudio, de la fuerza que se planteó allí, de las mejores leyes del mundo, de México, de Québec, un proyecto que fue muy importante [...] Por lo tanto, tenemos hasta hoy, frutos de ese grupo visionario que elaboró el código de defensa del consumidor, acercó los contratos de dar, los contratos de hacer, es decir, prestación de servicios y suministro de productos y servicios y, con ello, puso nuestro mercado en condiciones de entrar en el siglo XXI.”

JOÃO BATISTA DE ALMEIDA

(Ex Presidente do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor – Former President of the Brazilian Institute of Consumer Policy and Law - Brasilcon - Ex Presidente del Instituto Brasileño de Directriz y Defensa del Consumidor - Brasilcon)



“Meu primeiro envolvimento com o direito do consumidor foi no ano de 1989, quando fui convidado para presidir o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, que é um órgão do Ministério da Justiça e que executava todas as tarefas dessa novidade no cenário nacional, que era a defesa do consumidor, e já vinha da Constituição de 88, mas faltava a elaboração do Código que era a legislação mais importante, e em seguida, a Constituição. E, por um convite feito pelo então ministro da Justiça, Oscar Correia, que tinha sido ministro do Supremo Tribunal Federal, fui nomeado e presidi esse conselho por nove meses”.

“My first involvement with the consumer’s law was in the year of 1989, when I was invited to preside the National Council of Consumer’s Defense, that is an organ of the Ministry of Justice and that executed all the tasks of this new in the national scene, that was the consumer’s defense, that came from the Constitution of 88, but was missing the Code’s elaboration that was the most important legitimation, and then, the Constitution. And, by an invite from the Supreme Court, I was named and presided this council for nine months”.

“Mi primer compromiso con el derecho del consumidor fue en el año 1989 cuando me invitaron a presidir el Consejo Nacional de Defensa del Consumidor, que es un órgano del Ministerio de Justicia y que realizaba todas las tareas de esa novedad en el escenario nacional, que era la defensa del consumidor, y ya venía de la Constitución de 88, pero faltaba la elaboración del Código que era la legislación más importante, y luego la Constitución. Y, por una invitación hecha por, el entonces ministro de Justicia, Oscar Correia, que había sido ministro del Supremo Tribunal Federal, he sido nombrado y presidí ese consejo por nueve meses.”

KAZUO WATANABE

(Membro da comissão que elaborou o Código de Defesa do Consumidor – Member of the commission that wrote the Code of Consumer Protection – Miembro de la comisión que elaboró el Código de Defensa del Consumidor. / Desembargador aposentado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo – Retired Judge of the Justice Tribunal of the State of São Paulo – Desembargador Jubilado de lo tribunal de Justicia del estado de San Paulo:



“Na parte processual, existia desde 85 a Lei da Ação Civil Pública, a qual em 85 apenas disciplinou e tutelou os interesses metaindividuais, e coletivos, fundamentalmente, e os interesses difusos. Foi no Código do Consumidor que se teve uma visão mais alargada e aí se fez a distinção entre a defesa coletiva de interesses difusos, a defesa coletiva de interesses coletivos strictu sensu e a defesa coletiva dos direitos individuais homogêneos. Em relação aos direitos individuais homogêneos, foi uma grande novidade porque não existia essa tutela na Lei da Ação Civil Pública de 85”.

“In the procedural part, existed since 1985, the Law of Civil Public Action, which only disciplined and tutored the meta-individual, collective – fundamentally -, and diffuse interests. It was in the Consumer’s Defense Code that we had a vision more extended, and then, was made the distinction between the collective defense of diffuse interests, the collective defense of collective interests strictu sensu and the collective defense of the homogeneous individual rights. In relation to the homogeneous individual rights, it was a big new because did not exist this guardianship in the Law of Civil Public Action of 1985”.

“En la parte procesal, existía desde 85 la Ley de la Acción Civil Pública, la cual, en 85 sólo disciplinó y tuteló los intereses metaindividuales, colectivos – fundamentalmente -, y difusos. Fue en el Código del Consumidor que se tuvo una visión más amplia y allí se hizo la distinción entre la defensa colectiva de intereses difusos, la defensa colectiva de intereses colectivos strictu sensu y la defensa colectiva de los derechos individuales homogêneos. En relación a los derechos individuales homogêneos, fue una gran novedad porque no existía esa tutela en la Ley de la Acción Civil Pública de 85.”

JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO

(Membro da comissão que elaborou o Código de Defesa do Consumidor – Member of the commission that wrote the Code of Consumer Protection – Miembro de la comisión que elaboró el Código de Defensa del Consumidor. / Procurador de Justiça aposentado do Ministério Público de São Paulo – Retired Justice Attorney - MP/SP – Fiscal de Justicia Jubilado)



“[...] después de asistir a la reunión en el Palacio de los Bandeirantes, presidida por el difunto gobernador Montouro y con la presencia de todos los Secretarios de Estado, se trazaron algunas directrices, y una de esas directrices, en esa reunión, [...] fue la necesidad vista por el Consejo de hacer un convenio con el Ministerio Público. Este convenio en realidad ya estaba siendo discutido en reuniones del Consejo Nacional de Procuradores Generales de Justicia, y en 1982 había, mejor dicho, en 81 se escribió un documento muy importante, se redactó un documento importante llamado la Carta de Curitiba, en que el Ministerio Público, entonces, despojó su bandera de progreso. Es un Ministerio Público diferente de ahí en adelante, y entre las cuestiones que habían sido discutidas en la Carta de Curitiba, estaba precisamente la de dotar al Ministerio Público de más atribuciones, en el ámbito colectivo, sobre todo en las áreas de medio ambiente, consumidor, en el área de medio ambiente del trabajo y en el área de menores y entonces menores hoy infancia y juventud.”

“[...] depois de assistir a reunião no Palácio dos Bandeirantes, presidida pelo falecido governador Montouro e com a presença de todos os Secretários de Estado, foram traçadas algumas diretrizes, e uma dessas diretrizes, nessa reunião, [...] foi a necessidade vista pelo Conselho de fazer um convênio com o Ministério Público. Este convênio, na verdade, já estava sendo discutido em reuniões do Conselho Nacional de Procuradores Gerais de Justiça, e em 1982 havia, melhor dizendo, em 81 se redigiu um documento importante chamado a Carta de Curitiba, em que o Ministério Público, então, desfraldou a sua bandeira de progresso. É um Ministério Público diferente dali pra frente, e dentre as questões que foram discutidas na Carta de Curitiba, está exatamente a de se dotar o Ministério Público de mais atribuições, no âmbito coletivo, sobretudo nas áreas de meio ambiente, consumidor, na área de meio ambiente do trabalho e na área de menores, hoje infância e juventude”.

“[...] after watching the meeting in the Palácio dos Bandeirantes, presided by the gone governor Montouro and with the presence of all the States Secretaries, it was drawn some guidelines, and one of this guidelines, in this meeting, [...] was the necessity saw by the Council, of making a covenant with the Public Ministry. This covenant, actually, already was being discussed in meetings of the National Council of Justice General Attorneys, and in 1982 there was, better saying, in 1981 it was drawn up an important document named the “Curitiba’s Letter”, in which the Public Ministry, then, unfurled its progress flag. It’s a Public Ministry different from there -, and among the questions that was discussed in the Letter of Curitiba, it was exactly that one of endow the Public Ministry of more attributions, in the collective scope, especially in the environment, consumption, in the job’s environment area and in the area of minors, today childhood and youth”.

DANIEL ROBERTO FINK

(Membro da comissão que elaborou o Código de Defesa do Consumidor – Member of the commission that wrote the Code of Consumer Protection – Miembro de la comisión que elaboró el Código de Defensa del Consumidor. / Procurador de Justiça MP/SP - Justice Attorney - MP/SP – Fiscal de Justicia MP/SP)



“A minha participação começa um pouco antes da diretoria do PROCON porque eu entrei no Ministério Público em 1984, e esse período, coincide com a abertura democrática e, portanto, um período de luta e defesa da cidadania - direito do consumidor evidentemente entre eles”.

“My participation begins a little bit before the PROCON’s directory because I entered in the Public Ministry in 1984, and this period, match with the democratic opening and, therefore, a fighting period and citizenship defense – consumer’s defense evidently between them”.

“Mi participación comienza un poco antes de la Junta Directiva del PROCON porque yo entré en el Ministerio Público en 1984, y ese período coincide con la apertura democrática y, por lo tanto, un período de lucha y defensa de la ciudadanía - derecho del consumidor evidentemente entre ellos.”

NELSON NERY JUNIOR

(Membro da comissão que elaborou o Código de Defesa do Consumidor – Member of the commission that wrote the Code of Consumer Protection – Miembro de la comisión que elaboró el Código de Defensa del Consumidor. / Advogado e professor – Lawyer and professor – Abogado y professor)



“Eu e o professor Hermann Benjamin, que hoje é ministro do STJ – e àquela altura não, era do Ministério Público, assim como eu -, nós éramos Promotores de Justiça, e nós apresentamos para professora Ada um estudo que havíamos feito domesticamente, que praticamente era o Código do Consumidor”.

“Me and the professor Herman Benjamin - who today is Minister of STJ and in that time was from the Public Ministry -, were Prosecutors, and we present to the professor Ada a study that we had domestically done, which was practically the Consumer’s Code”.

“Yo y el profesor Hermann Benjamin - que hoy es ministro del STJ, aquella altura no, él era del Ministerio Público, así como yo -, nosotros éramos Promotores de Justicia, y nosotros presentamos para profesora Ada un estudio que habíamos hecho domesticamente, que prácticamente era el Código del Consumidor.”

ANTONIO HERMAN DE VASCONCELLOS E BENJAMIN

(Membro da comissão que elaborou o Código de Defesa do Consumidor – Member of the commission that wrote the Code of Consumer Protection – Miembro de la comisión que elaboró el Código de Defensa del Consumidor. / Ministro do Superior Tribunal de Justiça – Minister of the Superior Tribunal of Justice – Ministro del Superior Tribunal de Justicia)



reunía estos derechos básicos del consumidor. No he participado directamente en este trabajo junto con el constituyente, participé en los debates académicos, etc ... Porque yo estaba haciendo mi maestría en los Estados Unidos. Yo fui par allá en 85 y volví a finales de 87, vale decir, prácticamente la constituyente ya había terminado. Pero, incluso en los Estados Unidos, hice muchos contactos para intentar ayudar con la base doctrinal. Estos esfuerzos ante la Constituyente, como no ha entrado en los derechos de los consumidores en el nuevo texto constitucional, la alternativa que se ha encontrado, ha sido colocar - no en el texto principal, sino en las disposiciones finales y transitorias - un dispositivo que determina la elaboración y la promulgación de un Código de Defensa del Consumidor.”

“O Código nasce no momento em que o Brasil passa a ter uma nova Constituição, a de 88. A ideia original, no âmbito da Assembleia Nacional Constituinte, era de ter um rol básico de direitos, seguindo a linha de um documento das Nações Unidas, que juntava esses direitos básicos do consumidor. Eu não participei diretamente deste trabalho junto com o constituinte, participei dos debates acadêmicos, etc... Porque eu estava fazendo meu mestrado nos Estados Unidos. Eu fui em 85 e voltei no final de 87, vale dizer, praticamente a constituinte já tinha terminado. Mas, mesmo nos Estados Unidos, fiz muitos contatos no sentido de tentar ajudar com embasamento doutrinário. Esses esforços perante a Constituinte, como não entrou rol de direitos do consumidor no novo texto constitucional, a alternativa que se encontrou, foi colocar, não no texto principal, mas nas disposições finais e transitórias, um dispositivo determinando a elaboração e promulgação de um Código de Defesa do Consumidor”.

“The Code was born in the moment when Brazil started to have a new Constitution, from 1988. The original idea, in the National Constituent Assembly scope, was to have a basic role of rights, following the line of a document of United Nations, which joined these basic consumer’s rights. I did not participate of this job with the constituent, directly, just participate of the academic debates, etc... Because I was taking my masters in the USA. I went there in 1985 and came back in the end of 1987, and virtually the constituent was done. But, even in the USA, I did many contacts in the sense of try to help with doctrinal basement. In these efforts in front of the Constituent, how it didn’t enter in the role of consumer’s rights in the new constitutional text, the alternative that was found was - not in the main text, but in the final and transitory dispositions - a disposition determining the preparation and promulgation of a Consumer’s Defense Code”.

“El Código nace en el momento en que Brasil pasa a tener una nueva Constitución, la de 88. La idea original, en el marco de la Asamblea Nacional Constituyente, era de tener un rol básico de derechos, siguiendo la línea de un documento de las Naciones Unidas, que

JULIANA PEREIRA DA SILVA

(Ex -Secretária Nacional do Consumidor – Ex- National Consumer’s Secretary – Ex-Secretaria Nacional del Consumidor)



“Olha, cada dia mais a reunião do nacional sistema de defesa do consumidor cresce. Eu tenho preocupação de que um dia nós vamos ter que organizar um estádio para caber todos os atores. Isso é muito bom porque na medida em que a reunião do sistema amplia, é sinal de que o consumidor também está melhor, ou de uma maneira mais efetiva, sendo defendido em todos os cantos do Brasil. Essa reunião é uma reunião extremamente estratégica, porque é aqui que a gente discute e define as estratégias para o quadrimestre”.

“Well, every day more, the meeting of the national system of consumer’s defense is growing up. I have the worry that one day we will have to organize a stadium to fit all the actors. This is very good because according to the extension of the system, we have a signal that the consumer is better too, or in an effective way, being defending in all the corners of Brazil. This meeting is an extremely strategic one, because is here that we discuss and define the strategies to the for-month period”.

“Mira, cada día más la reunión del nacional sistema de defensa del consumidor crece. Tengo preocupación de que un día vamos a tener que organizar un estadio para caber a todos los actores. Esto es muy bueno porque en la medida en que la reunión del sistema amplía, es señal de que el consumidor también está mejor, o de una manera más efectiva, siendo defendido en todos los rincones de Brasil. Esta reunión es una reunión extremadamente estratégica, porque aquí es donde la gente discute y define las estrategias para el cuatrimestre.”

RICARDO MORISHITTA WADA

(EX-Diretor do DPDC – Ex-Director from the DPDC – Ex- -Director del DPDC / Advogado e professor – Lawyer and professor – Abogado y profesor)



“É o Estado brasileiro quem cria o primeiro órgão de proteção e defesa do consumidor e esse órgão passa a servir como modelo para as intervenções que o Estado passa a realizar no âmbito do mercado e da economia”.

“It’s the Brazilian State that creates the first organ of protection and defense of the consumer and this organ starts to serve as a model to the interventions that the State starts to do in the scope of the market and the economy”.

“Es el Estado brasileño quien crea el primer órgano de protección y defensa del consumidor y ese órgano pasa a servir como modelo para las intervenciones que el Estado pasa a realizar en el ámbito del mercado y de la economía.”

ADALBERTO DE SOUZA PASQUALOTTO

(Ex-Presidente da Brasilcon – Ex-president of Brasilcon – Ex-Presidente de la Brasilcon Procurador de Justiça aposentado MP/RS Attorney-at-law retired/RS - Procurador de justicia jubilado/RS)



“Então me parece que esse movimento intelectual de criação de direito do consumidor no Brasil, embora tenha sido um pouco artificial porque não nasceu da base - é uma deficiência que nós temos -, e foi extremamente feliz, mas graças ao fato de que um grupo de pessoas tomou isso pra si como missão pessoal - quase como missão de vida -, e acabou popularizando o Código”.

“Then, looks like to me that this intellectual movement of creation of consumer law in Brazil - although had been a little artificial because didn't was born from the bases - is still a deficiency that we have, and that was extremely happy, but because of the fact that a group of people took this to them as a personal mission - almost as a life's mission -, and ended up popularizing the Code”.

“Entonces me parece que ese movimiento intelectual de creación de derecho del consumidor en Brasil, aunque ha sido un poco artificial porque no nació de la base - es una deficiencia que tenemos -, y fue extremadamente feliz, pero gracias al hecho de que un grupo de personas tomó esto para sí como misión personal - casi como misión de vida -, y acabó popularizando el Código”.

JOSÉ EDUARDO CARDOZO

(Ex - Ministro da Justiça – Justice Minister – Ministro de la Justicia)



“Quando entrou em vigor o nosso Código de Defesa do Consumidor, há 25 anos, nós tivemos uma grande conquista legislativa, nós inauguramos uma nova fase do Direito brasileiro, com o reconhecimento das relações de consumo sendo reguladas por um Código com direitos, com regras, com a normatização, muito importante”.

“When come into force our Consumer's Defense Code, 25 years ago, we had a big legislative achievement, we inaugurate a new level of Brazilian Law, with the recognition of consumer's relationships being regulated by a Code with laws, rules, standards, very important”.

“Cuando entró en vigor nuestro Código de Defensa del Consumidor, hace 25 años, tuvimos una gran conquista legislativa, inauguramos una nueva fase del Derecho brasileño, con el reconocimiento de las relaciones de consumo estando reguladas por un Código con derechos, con reglas, con la normatización, muy importante”.

MARIO ÂNGELO LEITÃO FROTA

*(Presidente da Associação Portuguesa de Direito do Consumo
– President of the Portuguese Association of consumption
Law – Presidente de la Asociación Portuguesa de Derecho
del Consumo)*



“Eu instituí, com um grupo de colaboradores próximos, por consequência do 1º Congresso Internacional de direito do consumo, de condições dos contratos, cláusulas abusivas, em que estiveram presentes alguns dos brasileiros que vieram a integrar a Comissão de elaboração do Código de Defesa do Consumidor. Foi aí que Herman Benjamin conheceu Cláudia Lima Marques que se deslocou de Heidelberg a Coimbra, para assistir ao Congresso em que o tema central era o da discussão das cláusulas miúdas dos contratos e de proteção que os sistemas jurídicos poderiam dispensar, uma vez que havia uma iniciativa legislativa de levar ainda na União Europeia, ao tempo na comunidade econômica e europeia e que se veio a traduzir na esteira dos trabalhos originais de países como Alemanha e a França - a Alemanha em 76, a Grã-Bretanha em 77 e a França em 78 - que já tinham leis de combate às cláusulas abusivas postas nos contratos de adesão”.

“I instituted, with a group of close associates, by consequence of the first International Congress of Consumer’s Law, conditions of contracts, abusive clauses, in which were present some of the Brazilians who came to integrate the Commission of elaboration of the Consumer’s Defense Code. In that point, Herman Benjamin met Cláudia Lima Marques who moved from Heidelberg to Coimbra, to watch the Congress in which the central thematic was the discussion of the small clauses in the contracts and of the protection that the legal systems could dispense, once that, there was a legislative initiative to lead to, until in the European Union, to the time in the economic and European community and that came to translate in the work mat of the original jobs of countries, as Germany and France - the Germany in 1976, the United Kingdom in 1977 and in France in 1978 -, that already had laws of combat of abusive clauses placed in the adherence contracts”.

“Yo instituí, con un grupo de colaboradores próximos, por consecuencia del 1º Congreso Internacional de derecho del consumo de condiciones de los contratos, cláusulas abusivas, en que estuvieron presentes algunos de los brasileños que vinieron

a integrar la Comisión de elaboración del Código de Defensa del Consumidor. Fue allí donde Herman Benjamin conoció Cláudia Lima Marques que se desplazó de Heidelberg a Coimbra para asistir al Congreso en que el tema central era el de la discusión de las cláusulas pequeñas de los contratos y de protección que los sistemas jurídicos podrían dispensar, ya que había una iniciativa legislativa de llevar en la Unión Europea, al tiempo en la comunidad económica y europea, que se tradujo en la estera de los trabajos originales de países como Alemania y Francia, Alemania en 76, Gran Bretaña en 77 y Francia en 78, que ya tenían leyes de lucha contra las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.”

NELSON CAMPOS

(Senacon – Senacon – Senacon)



“Com a divulgação do Código, os Procons estaduais tiveram sua importância, como também a criação de entidades civis sem fins lucrativos na defesa do consumidor. Então, todos os eventos que nós tivemos, foram importantes com o advento do Código de Defesa do Consumidor e dentro do Ministério da Justiça, que tinha uma coordenação de defesa do consumidor”.

“With the publishing of the Consumer’s Code, the Procons of the states had they importance, as well as the creation of civil non-profit entities in the consumer’s defense too. Then, all the events that we had, they were important with the Consumer’s Code advent and in the Justice Ministry, which had a coordination of consumer’s defense”.

“Con la divulgación del Código, los Procons estatales tuvieron su importancia, así como la creación de entidades civiles sin fines de lucro en la defensa del consumidor. Entonces, todos los eventos que tuvimos, fueron importantes con el advenimiento del Código de Defensa del Consumidor y dentro del Ministerio de Justicia, que tenía una coordinación de defensa del consumidor.”.

EDILA MOQUEDACE DE ARAÚJO

(Assistente de Direção do Procon/SP – Assistant of Direction of Procon/SP – Asistente de Dirección de Procon/SP)



“Começo a trabalhar com defesa do consumidor em 1986, exatamente no Plano Cruzado, [...] nesse momento, a defesa do consumidor começa a ter uma maior visibilidade, porque os planos econômicos precisam disso, eles precisam que você garanta de alguma forma que as demandas, a população, sejam atendidas, e os Procons crescem dentro dos planos porque eles passam a de fato ser o megafone daquele consumidor individual ali na fila”.

“I started to work with consumer’s defense in 1986, exactly in the Cruzado’s Plan, [...] in this moment, the consumer’s defense starts to have a bigger visibility, because the economic plans needs this, they need that you guarantee in any way that the demands, the people, be attended, and the Procons was growing up into the plans because they pass to be, in fact, the megaphone of that individual consumer there in the line”.

“Comienzo a trabajar con la defensa del consumidor en 1986, exactamente en el Plan Cruzado, [...] en ese momento, la defensa del consumidor comienza a tener una mayor visibilidad, porque los planes económicos lo necesitan, ellos necesitan que usted garantice de alguna manera que las demandas, la población, sean atendidas, y los Procons crecen dentro de los planes porque ellos pasan, de hecho, a ser el megáfono de aquel consumidor individual allí en la cola.”.

JOSÉ REINALDO DE LIMA LOPES

(Ex-Diretor do DPDC - Ex-Director from the DPDC - Ex-Director del DPDC)



“Quando eu passei pela Secretaria, naquela época, de Direito Econômico, no Departamento de Direito do Consumidor, uma das coisas que eu tentei fazer foi trazer para conversar conosco as agências reguladoras. A gente começou a fazer reuniões periódicas, eu fiquei pouco tempo, mas acho que a gente deu início a isso, com o Banco Central, com a Agência Nacional de Saúde - que estava também naquela época começando -, com a Agência Nacional de Telecomunicações”.

“When I passed by the Secretary, at that time, of Economic Law, in the Department of Consumer’s Defense, one of the things that I tried to do was to bring - to talk with us - the regulatory agencies. We started to do periodic meetings, I stayed a short time, but I think we initiate this, with the Central Bank, with the National Agency of Health - that was starting in that time too -, with the National Agency of Telecommunications”.

“Cuando he pasado por la Secretaría, en aquella época, de Derecho Económico, en el Departamento de Derecho del Consumidor, una de las cosas que intenté hacer fue traer para conversar con nosotros las agencias reguladoras. La gente empezó a hacer reuniones periódicas, me quedé poco tiempo, pero creo que la gente he iniciado a eso, con el Banco Central, con la Agencia Nacional de Salud - que estaba también en aquella época comenzando -, con la Agencia Nacional de Telecomunicaciones.”.

MARIA STELLA GREGORI

(Advogada e professora – Lawyer and professor – Abogada y profesora)



“Eu comecei como técnica de defesa do consumidor no Procon de São Paulo e depois eu fui para a direção do Procon, onde eu participei de vários Fóruns e, inclusive, participei de toda a discussão da legislação de planos de saúde no Congresso Nacional. Por conta disso, eu fui convidada para ser diretora da Agência Nacional de Saúde, a ANS, quando ela foi criada. Naquele momento quando a gente começou, ainda era uma era de conflito, especialmente na questão de saúde, naquela ocasião, eles eram campeões de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor e havia todo um conflito nessa relação”.

“I started as a consumer’s defense technician, in the Procon of São Paulo, and after I went to the direction of the Procon, where I participated of many Forums and, including, participated of all the discussion of the plans of health legislation in the National Congress. Because of this, I was invited to be the director of the National Agency of Health, the ANS, when it was created. In that moment, when we started, still was a question of conflict, especially in the health’s question, in that occasion, they were champions of claims in the organs of consumer’s defense and there was all a conflict in this relation”.

“Yo empecé como técnica de defensa del consumidor, en el Procon de São Paulo, y luego fue a la dirección del Procon, donde participé de varios Foros e incluso participé de toda la discusión de la legislación de planes de salud en el Congreso Nacional. Por eso, fue invitada a ser directora de la Agencia Nacional de Salud, la ANS, cuando fue creada. En aquel momento cuando empezamos, todavía era una era de conflicto, especialmente en la cuestión de salud, en aquella ocasión ellos eran campeones de quejas en los órganos de defensa del consumidor y había todo un conflicto en esa relación.”.

AMANDA FLÁVIO DE OLIVEIRA

(Ex-Presidente da Brasilcon – Ex-president of Brasilcon – Ex-Presidente de la Brasilcon / Professora – Profesor – Profesora)



“O que o Brasil tem de defesa do consumidor é o que me parece o grande diferencial estrutural institucional na defesa do consumidor brasileiro, então, o DPDC, ao mesmo tempo que tem uma função específica diferente, que o torna muito importante - que é a função de canalizar esforços, otimizar esforços, evitar retrabalhos, etc. -, ele também deve ser comprometido. Também deve ser entendido que todos são importantes”.

“What Brazil has in consumer’s defense is what seems to me, the big structural institutional differential in the defense of the Brazilian consumer, then, the DPDC, at the same time that have a specific different function - that makes it too important -, that is the function of canalize efforts, avoid reworks, etc., it has to be engaged too. It has to be understood also that everyone is important”.

“Lo que Brasil tiene de defensa del consumidor es lo que me parece el gran diferencial estructural institucional en la defensa del consumidor brasileño, entonces, el DPDC, al mismo tiempo que tiene una función específica diferente - que lo hace muy importante -, la función de canalizar esfuerzos, optimizar esfuerzos, evitar retratos, etc., también debe ser comprometido. También debe ser entendido que todos son importantes”.

ROBERTO FREITAS FILHO

(Ex- Diretor do DPDC - Ex-Director from the DPDC – Ex- -Director del DPDC /Desembargador do TJDFT – Judge of the Court of the TJDFT – Juez del TJDFT)



“A defesa do consumidor, naquele momento, estava dentro da Secretaria de Direito Econômico. Embora, as decisões do diretor do DPDC, fossem decisões de sua própria lavra, e não necessitassem da decisão do secretário, o fato é que do ponto de vista simbólico, a defesa do consumidor ficava, de uma certa forma, subordinada à lógica da defesa econômica, entendida como defesa da concorrência”.

“The defense of the consumer, in that moment, was in the Economic Law Secretary. Although, the decisions of the director of DPDC, were decisions from his own, and didn’t need the secretary’s decision, the fact is that from the symbolic point of view, the consumer’s defense was, in a certain way, subordinated to the economics defense logic, understood as a competition defense”.

“La defensa del consumidor, en aquel momento, estaba dentro de la Secretaría de Derecho Económico. Aunque las decisiones del director del DPDC, fueran decisiones de su propia labranza, y no necesitaban la decisión del secretario, el hecho es que desde el punto de vista simbólico, la defensa del consumidor quedaba, en cierto modo, subordinada a la lógica de la defensa económica, entendida como defensa de la competencia.”.

MARCELO GOMES SODRÉ

(Professor, ex- Diretor Executivo do Procon do Estado de São Paulo – Professor, ex-Executive Director of Procon of the state of São Paulo – Profesor, ex-Director Ejecutivo del Procon del Estado de San Paulo)



“Imagina todos os contratos, de todas as pessoas, sendo reajustados, todos os meses, era uma verdadeira loucura. Então, a gente tem essa primeira fase, que é uma fase, um pouco diferente do que a gente poderia chamar de defesa do consumidor, mas que foi importante, porque se nós olharmos os números de atendimento dos PROCONS, por conta dos planos econômicos, os PROCONS têm um salto de atendimento muito grande. Os PROCONS ficaram muito conhecidos por conta dos planos econômicos”.

“Imagine all the contracts, from all the parts, being readjusted, all the months - it was a real madness. Then, we have this first level, that is a level a little different from what we could call consumer's defense, but which was important, because if we look the numbers of attendances of PROCONS, because of the economic plans, the PROCONS have a jump of attendance very big. The PROCONS got very known because of the economic plans”.

“Imagina todos los contratos, de todas las personas, siendo reajustados, cada mes, era una verdadera locura. Entonces, la gente tiene esa primera fase, que es una fase, un poco diferente de lo que uno podría llamar la defensa del consumidor, pero que fue importante, porque si miramos los números de atención de los PROCON, por cuenta de los planes económicos, los PROCONS tienen un salto de atención muy grande. Los PROCONS quedaron muy conocidos por cuenta de los planes económicos.”

JOSÉ ANTÔNIO DE OLIVEIRA JÚNIOR

(Chefe da Divisão de Proteção ao Consumidor (Procon) de Sorocaba – Chief of the Consumer's Protection Division (Procon) of Sorocaba – Jefe de la División de Protección al Consumidor (Procon) de Sorocaba)



“Através do Código de Defesa do Consumidor, uma lei moderna e, que até hoje é moderna, que enfrenta os desafios da modernidade de forma magnífica. [...] os legisladores foram muito felizes, na forma da criação da lei, os PROCONS foram fundamentais para inculcar na sociedade, no mercado, a importância dessa lei que traz um equilíbrio nas relações de consumo”.

“Through the Consumer's Defense Code, a modern law that still today is modern, which faces the challenges of modernity in a magnificent way. [...] the legislators were very happy, in the law's creation way, the PROCONS were fundamental to including in the society, in the market, the importance of this law that brings a balance in the consumer's relations”.

“A través del Código de Defensa del Consumidor, una ley moderna y, que hasta hoy, es moderna, que enfrenta los desafíos de la modernidad de forma magnífica. [...] los legisladores fueron muy felices, en la forma de la creación de la ley, los PROCONS fueron fundamentales para inculcar en la sociedad, en el mercado, la importancia de esa ley que trae un equilibrio en las relaciones de consumo.”

AMAURY MARTIN DE OLIVA

(EX-Diretor do DPDC – Ex-Director from the DPDC – Ex-Director del DPDC)



“Algumas ações foram muito importantes. A primeira delas, por exemplo, foi a própria criação do sistema nacional de informação do consumidor. No Brasil nós tínhamos uma série de Procons nos estados, não havia um padrão de atendimento desses consumidores, não havia um modelo nacional, e em razão disso, não haviam também dados nacionais. Nós tínhamos dados de São Paulo, dados de Minas Gerais, dados de algumas cidades do nordeste, mas não existia um dado brasileiro. Não existia um diagnóstico, ou uma radiografia, do que o consumidor de fato passava no país e isso acabava também orientando a própria ação das empresas. Como o sudeste e sul têm um grande número de formadores de opinião as empresas tinham dois padrões de comportamento: elas tinham um padrão para o sul e sudeste (e aí a grande parte dos formadores de opinião e jornalistas) e em outros estados do país tinham atendimentos de segunda categoria”.

“Some actions were very important. The first of them, for example, was the own creation of the national system of consumer’s information. In Brazil, we had a series of Procons in the states, there was not a pattern of attendance of this consumers, there was not a national model, and because of this, there were not national data too. We have data of São Paulo, data of Minas Gerais, data of some Northeast’s cities, but there was not Brazilian data. There was not a diagnosis, or a radiography, from what the consumer, in fact, passed in the country and this guided the own companies actions. As the southeast and south have a big number of opinion formers, the companies had two patterns of behavior: they have a pattern to south and southeast (and there, the big part of the opinion formers and journalists) and in other states of the country, they have attendance of second category”.

“Algunas acciones fueron muy importantes. La primera de ellas, por ejemplo, fue la propia creación del sistema nacional de información del consumidor. En Brasil teníamos una serie de Procons en los estados, no había un patrón de atención de ese consumido, no había un modelo nacional y en razón de eso, no había datos nacionales. Nosotros teníamos datos de Sao Paulo, datos de Minas Gerais, datos de algunas ciudades del nordeste, pero no existía un dato brasileño. No existía un diagnóstico, o una radiografía, de lo que el consumidor, de hecho, pasaba en

el país y eso acababa también orientando la propia acción de las empresas. Como el sudeste y el sur tienen un gran número de formadores de opinión, las empresas tenían dos patrones de comportamiento: ellas tenían un patrón para el sur y el sudeste (y ahí la gran parte de los formadores de opinión y periodistas) y en otros estados del país tenían atenciones de segunda categoría”.

ARCHIMEDES PEDREIRA FRANCO

(Ex- superintendente do PROCON/BA – superintendent of the PROCON/BA - Ex- superintendente del PROCON/BA)



“Você tinha, nos primórdios, uma grande dificuldade de aplicação da lei do Código de Defesa do Consumidor propriamente dita porque não havia uma cultura do cidadão como consumidor, a ideia era sempre do tratamento de pessoas iguais e, o Código de Defesa do Consumidor, exatamente, veio mostrar que era uma relação entre diferentes e, isso foi difícil de entender, na medida em que os juízes, os tribunais, sempre afeitos ao Código Civil de mil novecentos e dezesseis, tinham dificuldade para aplicação de uma lei de desiguais”.

“You had, in the beginnings, a big difficult of application of the Consumer’s Defense Code properly said, because there wasn’t a citizen culture as consumer, the idea was always of the treatment of equally people and, the Consumer’s Defense Code, exactly, came to show that was a relationship among different and, this was difficult to understand, consonant to the judges, the courts, always affectionate to the Civil Code from one hundred sixteen, had difficult to apply a law of unequal”.

“En los primeros años, había una gran dificultad para aplicar la ley del Código de Defensa del Consumidor propriamente dicha porque no había una cultura del ciudadano como consumidor, la idea era siempre del trato de personas iguales y, el Código de Defensa del Consumidor, exactamente, vino a mostrar que era una relación entre diferentes y, eso fue difícil de entender, en la medida en que los jueces, los tribunales, siempre afectos al Código Civil de mil novecientos y dieciséis, tenían dificultad para la aplicación de una ley de desiguales.”.

ANDRÉ LUIZ LOPES DOS SANTOS

(Ex-Diretor de Atendimento e Orientação ao consumidor, Procon/SP – Ex-Director of Consumer’s Attendance and Orientation, Procon/SP – Ex-Director de Atención y Orientación al Consumidor, Procon/SP)



“Sim. Eu sou formado em Direito. O Código foi editado e eu estava no meio da faculdade de direito, eu não cheguei a ter Direito do Consumidor na faculdade. A gente fala em vinte e cinco anos hoje e parece bastante tempo, mas pra história de um país é pouco. A verdade é que nós ainda estamos aprendendo. Eu cheguei ao Procon São Paulo em 2002 pela primeira vez, fui chefe de gabinete lá, fiquei pouco tempo e vim pra cá, pro DPDC, logo no início da gestão do Ricardo em 2003, fiquei até quase o fim do ano e voltei para o Procon São Paulo, para o atendimento, que é uma experiência única”.

“Yes. I’m graduated in Law. The Code was edited and I was in the middle of the Law School, and I didn’t get to take Consumer Law in the College. We talks in twenty-five years today and seems like too much time, but to the history of a country is little. The truth is that we are still learning. I came to the Procon of São Paulo in 2002 by the first time, I was cabinet chief there, stayed a little time and came here, to the DPDC, soon in the beginning of the management of Ricardo in 2003, stayed until almost the end of the year, and came back to the Procon of São Paulo, to the attendance, that’s an unique experience”.

“Sí. Yo soy gradado en Derecho. El Código fue editado y yo estaba en lo medio de la gradación de derecho, yo no llegué a tener Derecho del Consumidor en la facultad. Nosotros hablamos en veinte y cinco años hoy y parece mucho tiempo, pero para la historia de uno país es poco. La verdad es que nosotros aún estamos aprendiendo. Yo llegué al Procon San Paulo en 2002 por primera vez, yo fue jefe de gabinete allá, me quedé poco tiempo y vine hasta acá, al DPCD, luego en el inicio de la gestión de Ricardo en 2003, me quedé hasta casi el fin del año y he vuelto para el Procon San Paulo, para el atendimiento, que es una experiencia única”.

ROBERTO AUGUSTO CASTELLANOS PFEIFFER

*(Ex- Presidente do Brasilcon – EX- President of the Brasilcon
- Ex Presidente del – Brasilcon).*



mi profesor, también tenía el hoy Ministro, Antônio Benjamin, que era del Ministerio Público, muy entusiasta; Ari JR. -, y todas esas personas, causaban un gran impacto, y con eso acabé bastante interesado por el Derecho del Consumidor.”.

“Na verdade, eu ainda era estudante quando o Código foi promulgado, e até tem um histórico congresso que foi feito lá na faculdade de Direito, da USP, onde eu estudava. Eu me lembro que como estudante, eu vi tudo aquilo maravilhado, um auditório cheíssimo e um monte de novidades. Imagina, um estudante vendo aquilo, uma coisa super tradicional, o CC super tradicional e ver bastante novidade. Então, aquilo já me deixou empolgado, todo aquele mundo novo; as pessoas da comissão - particularmente tinha bastante contato com a professora Ada Pelegrini, que foi minha professora, o professor Kazuo Watanabi, também foi meu professor, também tinha o hoje Ministro, Antônio Benjamin, que era do Ministério Público, muito empolgado; Ari Jr. -, e todas essas pessoas, causavam um grande impacto e com isso, eu acabei me interessado bastante por Direito do Consumidor.”

“Actually, I was still a student when the Code was promulgated, and until has a historic congress that was done there in the Law School, of USP, where I studied. I remember that as student, I saw all that amazed, a crowded auditorium and a lot of news. Imagine, a student seeing that, a super traditional thing, the CC super traditional and see many news. So, that already let me excited and all that new world; the commission members -particularly I had much contact with professor Ada Pelegrini, who was my professor, professor Kazuo Watanabi, who was my professor too, today Minister, Antonio Benjamin too, who was of the Public Ministry, very excited; Ari Jr. -, and all these people, caused a big impact, and with that, I got interested too much in Consumer’s Law”.

“En realidad, yo todavía era estudiante cuando el Código fue promulgado, e incluso tiene un histórico congreso que fue hecho allí en la facultad de Derecho, de la USP, donde yo estudiaba. Yo recuerdo que como estudiante, vi todo aquello maravillado, un auditorio lleno y un montón de novedades. Imagina, un estudiante mirando aquello, una cosa muy tradicional, el CC muy tradicional y ver bastante novedad. Entonces, aquello ya me dejó entusiasmado y todo aquel mundo nuevo; la gente de la comisión - particularmente tenía bastante contacto con la profesora Ada Pelegrini, que fue mi profesora, el profesor Kazuo Watanabi, también fue

PAULO ARTHUR LENCIONI GÓES

(Ex-diretor executivo do Procon São Paulo – Ex-Executive Director of Procon São Paulo – Ex-director ejecutivo del Procon San Paulo)



“Nós tivemos a oportunidade, nessa linha de pensamento, de lançar na Fundação Procon São Paulo, o ranking das empresas, ou seja, nós tínhamos dados da Fundação Procon, que eram dados que são por natureza públicos, que estavam nos nossos bancos, mas que o consumidor tinha dificuldade de entender, de acessar. Nós passamos a informar, diariamente ao público, as reclamações que chegavam das empresas, quais eram os assuntos, os problemas e, nós tivemos uma surpresa muito grande, que não só o consumidor usava aquelas informações, mas o próprio mercado, as próprias empresas começavam, a partir desse momento, a se comparar e a buscar melhorar a performance”.

“We had the opportunity, in this line of thinking, to launch on Procon São Paulo Foundation, the ranking of the companies, that means, we had data of the Procon Foundation, that were data which are naturally public, that were in our banks, but which the consumer had difficulties to understand, to access. We started to inform, daily to the public, the complains that arrived from the companies, which were the topics, the problems and, we had a big surprise, that not only the consumer used that information, but the own market, the own companies started, from this moment, to compare and search to improve the performance”.

“Hemos tenido la oportunidad, en esta línea de pensamiento, de lanzar en la Fundación Procon São Paulo, el ranking de las empresas, o sea, nosotros teníamos datos de la Fundación Procon, que eran datos que son por naturaleza públicos, que estaban en nuestros bancos, pero que el consumidor tenía dificultad para entender, acceder. Nosotros pasamos a informar diariamente al público las reclamaciones que llegaban de las empresas, cuáles eran los asuntos, los problemas y, tuvimos una sorpresa muy grande, que no sólo el consumidor usaba esas informaciones, pero el propio mercado, las propias empresas comenzaban a partir de ese momento, a compararse ya buscar mejorar la performance.”.

CLÁUDIA FRANCISCA SILVANO

(Coordenadora do Procon Paraná – Coordinator of Procon Paraná – Coordinadora del Procon Paraná)



“Nós enxergamos que houve uma mudança no comportamento das empresas em relação ao consumidor e, a gente percebe isso, com a diminuição do número de entrantes. Então, não adianta, por exemplo, você ter um Procon super atuante e ter uma empresa que resolva no Procon 90% dos casos. Esse é um trabalho positivo? É, mas o trabalho não está só aí. O trabalho está em estabelecer, por exemplo, políticas públicas que estimulem a solução, a mudança de processos internos das empresas, de modo que se diminua o número de reclamações”.

“We see that there was a change in the behavior of the companies in relation with the consumer and, we note this, with the decrease in the number of incomings. So, don't solve, for example, you have a Procon very active and have a company which solve in Procon 90% of the cases. This is a positive job? Yes, but the job is not just there. The job is in establish, for example, public politics which stimulates the solution, the change of the company's internal processes, in way to decrease the number of complains”.

“Nosotros vemos que hubo un cambio en el comportamiento de las empresas en relación al consumidor y, la gente percibe eso, con la disminución del número de entrantes. Entonces, no sirve, por ejemplo, tener un Procon super actuante y tener una empresa que resuelva en el Procon el 90% de los casos. ¿Ese es un trabajo positivo? Es, pero el trabajo no está solo ahí. El trabajo está en establecer, por ejemplo, políticas públicas que estimulen la solución, el cambio de procesos internos de las empresas, de modo que se disminuya el número de reclamaciones.”.

ADRIANA FAGUNDES BURGUER

(Ex-diretora do PROCON /RS – Former director of PROCON/RS – Ex diretor del PROCON/RS - Defensora pública – Public Defender – Fiscal Pública)



“O que buscamos, efetivamente, foi fortalecer o sistema de proteção de Defesa do Consumidor, conjugando o Sistema Nacional, fortalecer o Sistema Estadual, estimular sistemas municipais onde moram as pessoas. O direito deveria acontecer espontaneamente e se isso não acontecer, terá o órgão que fiscalizará e protegerá consumidores”.

“What we search, effectively, was to strengthen the protection system of the Consumer’s Defense, conjugating the National System, strengthening the State’s System, stimulating municipals systems where people live. The law should happen spontaneously and if this doesn’t happen, the organ has to inspect and protect the consumers”.

“Lo que buscamos, efectivamente, fue fortalecer el sistema de protección de Defensa del Consumidor, conjugando el Sistema Nacional, fortalecer el Sistema Estadual, estimular sistemas municipales donde viven las personas. El derecho debería suceder espontáneamente y si eso no sucede, tendrá el órgano que fiscalizará y proteger a los consumidores.”.

FLÁVIA DO CANTO PEREIRA

(Ex-diretora do PROCON /RS – Former director of PROCON/RS – Ex diretor del PROCON/RS)



“Aqui no Rio Grande do Sul, nós temos uma cultura consumerista muito forte, os direitos são divulgados, no Rio Grande do Sul hoje, o gaúcho vai atrás, ele reclama, ele sabe aquele direito que ele tem, por vezes o consumidor vai até o Procon reclamar de um valor que é menor do que o valor da passagem daquele ônibus que ele pegou para chegar até o Procon. E isso é cidadania, isso mostra que a gente está fazendo um bom trabalho em termos de educação para o consumo”.

“Here in Rio Grande do Sul, we have a consumer culture very strong, the rights are disclosed, in Rio Grande do Sul today, the gaucho go after, complain, knows that right he/she has, sometimes the consumer goes to the Procon complain about a value that is smaller than the value of that bus he/she took to arrive until the Procon. And this is citizenship, this shows that we are doing a good job in terms of education to the consumption”.

“En el Río Grande do Sul, tenemos una cultura consumidorista muy fuerte, los derechos son divulgados, en Rio Grande do Sul hoy, lo gaúcho va detrás, él reclama, él sabe aquel derecho que tiene, a veces él consumidor va hasta el punto de Procon reclamar de un valor que es menor que el valor del paso de aquel autobús que tomó para llegar hasta el Procon. Y eso es ciudadanía, eso demuestra que nosotros estamos haciendo un buen trabajo en términos de educación para el consumo.”.

CRISTIANO RODRIGUES AQUINO

*(Ex-diretora do PROCON/RS – Former director of PROCON/RS
–Ex director del PROCON/RS Advogado – Lawyer – Abogado)*



que esta atención llegue más cerca de las personas y, una de esas nuevas iniciativas, incluso pioneras, es precisamente el Procon itinerante, que es la unidad móvil del Procon, que recorre los municipios llevando atención, llevando material y prestando informaciones a la comunidad gaúcha”.

“Um dos pontos que a gente entende fundamental na defesa do consumidor é, justamente, aproximar os espaços de defesa do consumidor da população. Nós temos um enorme desafio, que é municipalizar, fazer com que mais municípios tenham PROCONs, visto que esta demanda é necessária a aquiescência dos Poderes Públicos municipais. O Estado não se omitiu da sua responsabilidade, criou mecanismos, tanto através de parceiras, como entidades, instituições de ensino e também, com os próprios municípios, para fazer este atendimento chegar mais perto das pessoas e, uma dessas novas iniciativas, inclusive pioneiras no país, é, justamente, o Procon itinerante, que é a unidade móvel do Procon, que percorre os municípios levando atendimento, levando material e prestando informações à comunidade gaúcha”.

“One of the points that we understand as fundamental in the consumer’s defense is, precisely, to approach the spaces of consumer’s defense to the population. We have a huge challenge, which is municipalize, make that more countries have PROCONs, since this demand is necessary to the acquiescence of the municipal public authorities. The State didn’t omitted from its responsibility, created mechanisms, as through partnerships, as entities, educational institutions and too, with the own counties, to do this attendance arrives closer to the people and, one of these new indicatives, including pioneer in the country, is, precisely, the itinerant Procon, which is the mobile unit of Procon, that walks the counties taking attendance, taking material and providing information to the community of gauchos”.

“Uno de los puntos que uno entiende fundamental en la defensa del consumidor es, justamente, aproximar los espacios de defensa del consumidor de la población. Tenemos un enorme desafío, que es municipalizar, hacer que más municipios tengan PROCONs, ya que esta demanda es necesaria para la aceptación de los Poderes Públicos municipales. El Estado no se omitió de su responsabilidad, creó mecanismos, tanto a través de parejas, como entidades, instituciones de enseñanza y también, con los propios municipios, para hacer

GISELA SIMONA DE SOUZA

Ex- Superintendente do Procon Mato Grosso e Ex- Presidente da Procons BRASIL – Ex-Superintendent of Procon Mato Grosso and Ex-President of Procons BRASIL – Ex-Superintendente del Procon Mato Grosso y Ex-Presidente de Procons BRASIL)



“A PROCONs Brasil é uma associação. Antes de dois mil e nove, nós éramos fórum dos PROCONs, em dois mil e nove sentimos a necessidade, então, de formalizarmos como associação essa união dos PROCONs de todo o Brasil e, hoje, nós somos cerca de oitocentos PROCONs, em todo o Estado Brasileiro e, [...] que na verdade, tem esse papel talvez de ser, repetindo algumas palavras, ser um pronto socorro da cidadania”.

“The PROCONs Brazil is an association. Before two thousand and nine, we were forums of PROCONs, in two thousand and nine we felt the necessity, then, to formalized as association this union of PROCONs of all Brazil and, today, we are about eight hundred PROCONs, in all the Brazilian Country and, [...] actually, has this paper of be, maybe, repeating some words, being an emergency room of citizenship”.

“PROCONs Brasil es una asociación. Antes de dos mil nueve, éramos el foro de los PROCONs, en dos mil nueve, la necesidad, entonces, de formalizar como asociación esa unión de los PROCONs de todo Brasil y, hoy, somos alrededor de ochocientos PROCONs, en todo el Estado brasileño y, [...] que en realidad, tiene ese papel de ser, quizá, repitiendo algunas palabras, ser un pronto socorro de la ciudadanía.”.

LEONARDO ROSCOE BESSA

(Ex-Presidente da Brasilcon – Ex-president of Brasilcon – Ex-Presidente de la Brasilcon / Procurador de Justiça/DF - Justice Attorney - MP/DF – Fiscal de Justicia MP/DF)



“A partir da edição do Código do Consumidor, a partir da articulação dos atores que atuam na defesa do consumidor, da evolução do âmbito nacional em termos de estruturas formais de um DPDC – departamento proteção e defesa do consumidor, que se torna uma secretaria nacional de defesa do consumidor, a partir do âmbito do Ministério Público de criação das promotorias de defesa do consumidor, isso tudo é uma evolução, não se dá num estalar de olhos, o Código estimula a criação do PROCON, de promotoria de defesa do consumidor; mas, apenas a lei não significa mudar a realidade, foi um processo logo que o código entrou em vigor, por exemplo, 5, 6, 7 anos depois”.

“From the edition of the Consumer’s Code, from the articulation of the actors who acted in the consumer’s defense, from the evolution in the national scope in terms of formal structures of a DPDC – department protection and defense of consumer -, which became a national secretary of consumer’s defense, from the scope of the Public Ministry of creation of the attorneys of consumer’s defense, this all is an evolution, don’t came in a blink of eyes, the Code stimulates the creation of PROCON, of attorney of consumer’s defense, but, only the law doesn’t mean change the reality, it was a long process which the code came into force, for example, 5,6, 7 years later”.

“A partir de la edición del Código del Consumidor, a partir de la articulación de los actores que actúan en la defensa del consumidor, de la evolución del ámbito nacional en términos de estructuras formales de un DPDC - departamento de protección y defensa del consumidor, que se convierte en una secretaría nacional de la defensa del consumidor, a partir del ámbito del Ministerio Público de creación de las fiscalías de defensa del consumidor, todo esto es una evolución, no da en un parpadeante de ojos, el Código estimula la creación del PROCON, de promotoría de defensa del consumidor; pero sólo la ley no significa cambiar la realidad, fue un proceso tan pronto como el código entró en vigor, por ejemplo, 5, 6, 7 años después.”.

AURÉLIO VIRGÍLIO VEIGARIOS

(Procurador da República e professor – Republic Prosecutor and professor – Fiscal de la República y professor)



“A defesa do consumidor era aquilo que eu imaginei a vida inteira, que é a defesa dos direitos humanos, o princípio da solidariedade, da dignidade da pessoa humana que se casa muito bem com isso, porque o CDC tem um diálogo permanente com a Constituição em vários dos seus dispositivos, inclusive o direito de informação, que é um direito humano, um direito civil, o direito à transparência e esses direitos, depois, foram incorporados com a lei de acesso e, recentemente, com a possibilidade de acesso a todos os dados dos servidores públicos, que é a lei de transparência. A gente tem, então, uma comunicação direta entre as garantias fundamentais dos agentes civis e políticos e, a defesa do consumidor”.

“The consumer’s defense was that I imagined all the life, which is the defense of the human rights, the principle of solidarity, of dignity of human person which marry very well with this, because the CDC has a permanent dialogue with the Constitution in many of its dispositive, including the right of information, that is a human right, a civil right, the right of transparency and, these rights, after, were incorporated with the access law and, recently, with the possibility of access to all the data of the public servers, which is the transparency law. We have, then, a direct communication between the fundamental guarantees of the civil agents and politics and, the consumer’s defense”.

“La defensa del consumidor era lo que yo imaginaba toda la vida, que es la defensa de los derechos humanos, el principio de la solidaridad, la dignidad de la persona humana que se casa muy bien con ello, porque el CDC tiene un diálogo permanente con la Constitución en varios de sus dispositivos, incluido el derecho de información, que es un derecho humano, un derecho civil, el derecho a la transparencia y estos derechos se incorporaron posteriormente a la ley de acceso y, recientemente, con la posibilidad de acceso a todos los datos de los funcionarios públicos, que es la ley de transparencia. La gente tiene entonces una comunicación directa entre las garantías fundamentales de los agentes civiles y políticos y la defensa del consumidor.”.

JOSÉ ELAERES MARQUES TEIXEIRA

(Procurador da República – Regional Attorney of the Republic – Fiscal Regional de la Republica)



“O Ministério Público Federal tem suas funções mais voltadas para as questões, obviamente, de nível nacional, envolvendo órgãos públicos, o setor público federal. Com a criação das agências reguladoras, nós tivemos, o que chamamos, movimento de criação de serviços regulados pelas agências e prestados por empresas privadas”.

“The Federal Public Ministry has its functions more focused on questions, obviously, of national level, involving public organs, the federal public sector. With the creation of the regulatory agencies, we had, what we called, movement of creation of services regulated by agencies provides by private companies”.

“El Ministerio Público Federal tiene sus funciones más orientadas a las cuestiones, obviamente, de nivel nacional, involucrando organismos públicos, el sector público federal. Con la creación de las agencias reguladoras, tuvimos, lo que llamamos, movimiento de creación de servicios regulados por las agencias y prestados por empresas privadas.”.

VALQUIRIA OLIVEIRA QUIXADÁ NUNES

(Procuradora-chefe da Procuradoria Regional da República da 1ª Região – Chief-Prosecutor of the Regional attorney's office of the Republic of 1st Region – Fiscal-jefe de la Fiscalía Regional de la República de la 1ª Región)



“Nós, do MPF, começamos a procurar o departamento de proteção do consumidor e a SENACON para fazer um trabalho conjunto, ou seja, o nosso negócio é o mesmo, a defesa do consumidor, cada um na sua esfera de atuação, então, porque não promover isto de forma conjunta, o que vem só fortalecer o sistema nacional de proteção do consumidor”.

“We, from MPF, started to search the consumer's protection department and the SENACON to make a joint work, that is, our business is the same, the consumer's defense, each one in its sphere of action, so, why don't promote this in a joint way, which come only to strengthen the national system of consumer's protection”.

“Nosotros, del MPF, empezamos a buscar el departamento de protección del consumidor y SENACON para hacer un trabajo conjunto, o sea, nuestro negocio es el mismo, la defensa del consumidor, cada uno en su esfera de actuación, entonces, porque no promover esto de forma conjunta, lo que sólo viene a fortalecer el sistema nacional de protección del consumidor.”.

ALEXANDRE AMARAL GAVRONSKI

(Procurador da República – Republic Prosecutor – Fiscal de la Republica)



“O Ministério Público Federal, até pela natureza de atribuições vinculadas a Justiça Federal, a competência da Justiça Federal, e consequentemente, ao condicionamento judicial de agências reguladoras, que acaba de agir em defesa dos consumidores muito voltada para atuação das agências reguladoras, especialmente, no caso das telecomunicações, Anatel, a casa energia elétrica Anel, no caso plano de saúde, Casa dos planos de saúde, Aviação Civil ANAC, nos organizamos em grupos de trabalho que procuram atuar preventivamente quarentena melhoras na disciplina regulatória e nesse sentido”.

“The Federal Public Ministry, until by the nature of attributions linked to the Federal Justice, the Federal Justice competence and consequently, to the judicial conditioning of regulatory agencies, which ends to act in defense of the consumers very turned to actuation of the regulatory agencies, specially, in the case of plans of health, Civil Aviation, ANAC, we organized in groups of work that look for acting preventively forty improvements in the regulatory discipline and in this sense”.

“El Ministerio Público Federal, hasta por la naturaleza de atribuciones vinculada a la Justicia Federal, la competencia de Justicia Federal y consecuentemente, al condicionamiento judicial de agencias reguladoras, que acaba de actuar en defensa de los consumidores muy orientada a la actuación de las agencias reguladoras, especialmente, en el caso de los planes de salud, Casa de los planes de salud, Aviación Civil ANAC, nos organizamos en grupos de trabajo que buscan actuar preventivamente cuarentena mejoras en la disciplina regulatoria y en ese sentido”.

PLÍNIO LACERDA MARTINS

(Promotor de justiça – Justice Attorney – Fiscal de Justicia)



“Eu entrei no Ministério Público de Minas Gerais, no ano de 1988, junto com a Constituição Federal, e não tínhamos promotorias especializadas, as promotorias que teríamos como norte seriam as promotorias de São Paulo. Dr. José Brito Filomeno, ou o nosso ministro Antônio Herman Vasconcelos Benjamin, eram os nossos nortes, pessoas que tinham contato, que participaram do anteprojeto do Código do Consumidor. E, nesse sentido, foi necessário criar as promotorias especializadas, essas promotorias através da Associação mesmo, a Associação Nacional. Essas promotorias especializadas foram surgindo e a nossa Associação, a Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor, foi criada com o objetivo de congregar esses colegas do Ministério Público Estadual e do Ministério Público Federal, com um único objetivo de buscar estratégias, de discutir questões que são tratadas diretamente dentro do Código de Defesa do Consumidor e nesse momento surgiu a nossa Associação, chamada MPCON”.

“I entered in the Public Ministry of Minas Gerais, in the year of 1988, with the Federal Constitution, and we don't have specialized attorneys, the attorneys we would have as north would be the attorneys of São Paulo. Dr. José Brito Filomeno, or our Ministry Antonio Herman Vasconcelos Benjamin, they were our north, people who had contact, who participated of the draft of the Consumer's Code. And, in this sense, it was necessary to create the specialized attorneys, these attorneys through the Association, the National Association of the Public Ministry of Consumer, it was created with the objective of congregates these colleagues from the Public Ministry of the State and Federal Public Ministry, with an unique objective of search strategies, of discussing questions which are treated directly into the Consumer's Defense Code and in this moment emerged our Association, called MPCON”.

“En el año 1988, entré en el Ministerio Público de Minas Gerais, junto con la Constitución Federal, y no teníamos fiscalías especializadas, las fiscalías que tendríamos como norte serían las fiscalías de San Pablo, el Dr. José Brito Filomeno, o nuestro ministro Antonio Herman Vasconcelos Benjamin, eran nuestros norte, personas que tenían contacto, que participaron del anteproyecto de Código del Consumidor. Y, en ese sentido, fue necesario crear las fiscalías especializadas, esas fiscalías a través de la Asociación misma, la Asociación Nacional. En el caso de que

se produzca un cambio en la calidad de los servicios de salud, se debe tener en cuenta que son tratadas directamente dentro del Código de Defensa del Consumidor y en ese momento surgió nuestra Asociación, llamada MPCON”.

AMAURI DA MATTA

(Promotor de Justiça/MG – Justice Attorney/MG – Fiscal de Justicia/MG)



“Com a Constituição Estadual de 1989, as atividades do PROCON estadual foram transferidas para o Ministério Público mineiro, de modo que, com isso, a defesa do consumidor ganha com efetividade, já que o Ministério Público é um órgão que tem capilaridade, tem qualificação e pode de uma forma bem tranquila, fazer essa defesa do consumidor e inclusive, adotar medidas que sejam concretas e efetivas em prol da sociedade”.

“With the State Constitution of 1989, the activities of state PROCON were transferred to the Public Ministry mineiro, so that, with this, the consumer’s defense won with effectively, already that the Public Ministry is an organ which have capillarity, has qualification and can in a very quiet way, make these consumer’s defense and including, adopt measures which will be concrete and effective in favor of the society”.

“Con la Constitución Estatal de 1989, las actividades del PROCON estatal se transfirieron al Ministerio Público minero, de modo que, con ello, la defensa del consumidor gana con efectividad, ya que el Ministerio Público es un órgano que tiene capilaridad, tiene calificación y puede de una manera bien tranquila, hacer esa defensa del consumidor e incluso, adoptar medidas que sean concretas y efectivas en favor de la sociedad.”.

MARCOS ANTÔNIO ZANELATTO

(Procurador de Justiça/SP – Justice Attorney /SP – Fiscal de Justicia/SP)



“Uma cláusula presente em todos os contratos que era a cláusula de mandato, era uma cláusula que o consumidor nomeava a empresa, sua mandatária, sua procuradora, para emitir notas promissórias ou aceitar letras de câmbio representativas da dívida do consumidor. Era realmente uma prática abusiva, porém antes do CDC ela era muito praticada, porque não havia uma lei que desse suporte para o Ministério Público combater essa cláusula”.

“A present clause in all the contracts which was a mandate clause, it was a clause which the consumer named the company, its mandatory, its prosecutor, to emit promissory notes or accept bills of exchange representative of the consumer’s debt. It was really an abusive clause, however before of the CDC it was very practiced, because there wasn’t a law that gives support to the Public Ministry fight this clause”.

“Una cláusula presente en todos los contratos que era la cláusula de mandato, era una cláusula que el consumidor nombraba a la empresa, su mandatario, su procuradora, para emitir billetes promisorios o aceptar letras de cambio representativas de la deuda del consumidor. Era realmente una práctica abusiva, pero antes del CDC ella era muy practicada, porque no había una ley que diera soporte al Ministerio Público para combatir esa cláusula.”.

EDGARD MOREIRA SILVEIRA

(Procurador de Justiça/SP – Justice Attorney /SP – Fiscal de Justicia/SP)



“Nós conseguimos perceber a enorme transformação, não só na população, no consumidor, nos cidadãos, que o Código passava a representar, até porque, nós tínhamos visto anteriormente ao código, com o Plano Cruzado, a aglutinação de força do consumidor em defender seus direitos, em lutar pelos seus direitos e lá em Jacareí, antes mesmo do Código, já existia o PROCON municipal, e eu como diretor, ajustei com eles que quanto aos conflitos que não se resolvessem, uma vez por semana, na parte da manhã, geralmente nas quartas-feiras, eu ia até o PROCON e buscava solucionar esses casos individuais em que o PROCON não resolvia”.

“We could to perceive a huge changing, not only in the population, in the consumer, in the citizens, which the Code passed to represent, until because, we had saw previously to the code, with the Cruzado Plan, the agglutination of force of the consumer in defends its rights, in fight by its rights, and there in Jacareí, even before the Code, already exists the municipal PROCON, and I as director, adjusted with them that the conflicts which wouldn't resolve, in once by week, in the morning, usually in the Wednesday, I tried to solve these individual cases which that PROCON doesn't resolves”.

“Nosotros conseguimos percibir la enorme transformación, no sólo en la población, en el consumidor, en los ciudadanos, que el Código pasaba a representar, hasta porque, habíamos visto anteriormente al código, con el Plan Cruzado, la aglutinación de fuerza del consumidor en defender sus derechos, en luchar por sus derechos, y allá en Jacareí, antes incluso del Código, ya existía el PROCON municipal, y yo como director, ajusté con ellos que los conflictos que no se resolvían, una vez por semana, por la mañana, generalmente en los miércoles, yo iba hasta el PROCON y buscaba solucionar esos casos individuales en que el PROCON no resolvía.”.

VIDAL SERRANO NUNES JÚNIOR

(Procurador de Justiça/SP – Justice Attorney – Fiscal de Justicia)



“Então, o CDC foi uma lei, como se diz na gíria, que ‘pegou’. Na verdade, nós temos ainda alguns espaços nas relações de consumo que são refratários a uma aplicação mais efetiva do CDC, como por exemplo, o setor publicitário. Esses problemas pontuais não desprestigiam a ideia que o Código como um todo teve, não só uma eficácia jurídica, como também uma eficácia social e determinou uma espécie de ‘ressignificação’ das relações de consumo de 1990 para cá”.

“Then, the CDC was a law, as we say in the slang, which ‘caught’. Actually, we have still some spaces in the consumption relations which are refractory to an application more effective of the CDC, as example, the publicity sector. These punctual problems don't discredit the idea that the Code have as a whole, it had yes, not only a legal effectiveness, as a social effectiveness too and determinate a species of ‘resignification’ of the relations of consumption of 1990 to here”.

“Entonces, el CDC fue una ley, como se dice en la jerga, que ‘tomó’. En realidad, todavía tenemos algunos espacios en las relaciones de consumo que son refractarios a una aplicación más efectiva del CDC, como por ejemplo el sector publicitario. Estos problemas puntuales no desprestigian la idea de que el Código como un todo, él tuvo sí, no sólo una eficacia jurídica, sino también una eficacia social y determinó una especie de “resignificación” de las relaciones de consumo de 1990 hacia ahora.”.

CLÁUDIO BONATTO

(Procurador de Justiça/RS aposentado e professor – Justice Attorney retired and professor – Fiscal de Justicia jubilado y profesor)



“Três meses depois que eu cheguei em Porto Alegre, na Coordenadoria, o colega procurador foi promovido a Procurador de Justiça e eu fui escolhido para ser o coordenador. Foi aí que eu fui conhecer e convidar para trabalhar comigo o Dr. Paulo Valério Dal’Pai Moraes. A partir dali, nós começamos a profissionalizar cada vez mais e implementar estudos, aprofundar nas promoções e conseguimos ações extraordinárias, com reflexos no Brasil inteiro, como, por exemplo, os inquéritos instaurados de 40 ações coletivas propostas contra todos os bancos que atuavam no Rio Grande do Sul”.

“Three months after my arrival in Porto Alegre, in the Coordinating, the attorney colleague was promoted to Justice Attorney and I was chosen to be his coordinator. It was there that I knew and invited to work with me Dr. Paulo Valério Dal’Pai Moraes. Since then, we started to professionalize each time more and implement studies, deepen in the attorneys and get extraordinary actions, with reflexes in whole Brazil, as, for example, the surveys instated of collective actions proposed against all the banks which acted in the Rio Grande do Sul”.

“Tres meses después de que llegué en Porto Alegre, en el órgano de Coordinación, el compañero procurador fue promovido a Procurador de Justicia y yo fui elegido para ser el coordinador. Fue ahí donde fue a conocer e invitar a trabajar conmigo el Dr. Paulo Valério Dal’Pai Moraes. A partir de ahí, empezamos a profesionalizar cada vez más e implementar estudios, profundizar en las fiscalías y lograr acciones extraordinarias, con reflejos en el Brasil entero, como, por ejemplo, las encuestas instauradas de 40 acciones colectivas propuestas contra todos los bancos que actuaban en Río Grande do Sur”.

PAULO VALÉRIO DAL’PAI MORAES

(Procurador de Justiça/RS – Justice Attorney – Fiscal de Justicia)



“Eu me recordo que eu peguei aquele livro da “Forense Universitária, Comentários ao Código dos autores”, num fevereiro e mergulhei naquilo ali e me apaixonei, e em março, eu assumiria lá na defensoria. Logo que assumi, fomos ao um congresso paradigmático de direito do consumidor, sem dúvida o maior congresso de direito do consumidor que nós tivemos, em 1994, em Brasília, acho que tinha perto de 1800 participantes, era uma coisa grandiosa e tudo muito novo”.

“I remember that I caught that book of Forense Universitária ‘Coment to the Codes of the authors’, in a February and immersed in that and felt in love, and in march, I would assume there in defense. Soon I assumed, we went to a paradigmatic congress of consumer Law, without doubt the biggest congress of consumer law we have ever had, in 1994, in Brasília, I think that had near to 1800 participants, it was a great thing and everything very new”.

“Yo recuerdo que tomé aquel libro de la “Forense Universitaria Comentarios al Código de los autores”, en febrero y me sumergió en aquello allí y me enamoré, y en marzo, yo asumiría allá en la fiscalía. En el momento en que asumí, fuimos al congreso paradigmático de derecho del consumidor, sin duda el mayor congreso de derecho del consumidor que tuvimos, en 1994, en Brasilia, creo que tenía cerca de 1800 participantes, era una cosa grandiosa y todo muy nuevo”.

GILBERTO NONAKA

(Procurador de Justiça de São Paulo – Justice Attorney of São Paulo – Fiscal de Justicia de San Paulo)



“Na Promotoria do Consumidor, esse CDC entrou como um aparato para que pudéssemos tomar inúmeras medidas, tanto por meio de Termo de Ajustamento de Conduta, como por mediações judiciais, ações civis públicas. Mencionando casos da Promotoria de Justiça do Consumidor, aqui da capital paulista, tivemos casos, por exemplo, de sociedades, de um contrato que era usado por empresas, chamados de contrato de sociedade enquanto participação, que, na verdade, não era sociedade enquanto participação era uma forma de captação ilícita de capital, de dinheiro do consumidor e, muitas vezes, não era cumprida a promessa de entrega”.

“In the Consumer’s Prosecutor, this CDC entered as an apparatus to us could take many measures, as by Conduct Adjustment Term, as by judicial mediations, public civil actions. Mentioning cases of the Justice Attorney of the Consumer, here in the capital paulista, we had cases, for example, of societies, of a contract that was used by companies, called contract of societies while participation, that, truly, wasn’t society as participation, it was a form of illegal capitalization of capital, of consumer’s money and, many times, it wasn’t accomplished the delivery promise”.

“En la Fiscalía del Consumidor, ese CDC entró como un arreo para que nosotros pudiésemos tomar innúmeras medidas, tanto por medio de Termo de Ajustamiento de Conducta, como por mediaciones judiciales, acciones civiles públicas. Mencionando casos de la Fiscalía de Justicia del Consumidor, acá de la capital paulista, nosotros tuvimos casos, por ejemplo, de sociedades, de uno contrato que era usado por empresas, llamados de contratos de sociedad en cuanto participación, que, en la realidad, no era sociedad en cuanto participación era una forma de captación ilícita de capital, de dinero del consumidor y, muchas veces, no era cumplida la promesa de entrega”.

ROBERTO SENISE LISBOA

(Professor da FMU – Teacher FMU – professor FMU).



“As Promotorias de Justiça do Consumidor, apesar de São Paulo ser, por assim dizer, parte nacional do que diz respeito ao sistema financeiro, ao sistema industrial brasileiro, nós temos uma média de inquéritos de ações civis públicas extraordinária, porém, aquém daquilo que poderíamos ter, com o fortalecimento dessas Promotorias”.

“The Justice Attorneys of Consumer, despite of São Paulo be, how to say, national part of what concerns to the financial system, to the Brazilian industrial system, we have an average of inquires of civil public actions extraordinary, however, less than we could have, with the fortification of these Attorneys”.

“Las Fiscalías de Justicia del Consumidor, a pesar de que San Paulo es, por decirlo así, parte nacional de lo que se refiere al sistema financiero, al sistema industrial brasileño, tenemos un promedio de encuestas de acciones civiles públicas extraordinaria, pero, por debajo de lo que podríamos con el fortalecimiento de esas Fiscalías.”.

LARISSA DAVIDOVICH

(Defensora Pública-RJ – Public Defender – Defensoria Pública)



“A Defensoria Pública no Brasil é uma instituição essencial que presta assistência jurídica, ela é uma porta de acesso à justiça e não de acesso ao Poder Judiciário e essa justiça, de maneira ampla, pode servir numa orientação, pode ser de telefonar para o fornecedor, então, a defensoria entra aí se resolver atender, se resolver acolher esse consumidor”.

“The Public Defense in Brazil is an essential institution which provides juridical assistance, it’s an access door to the justice and not of access to the Judiciary Power and this justice, of broad way, can serve in an orientation, can be of call to the provider, so, the defender enter there if resolves to attend, if resolves to receive this consumer”.

“La Defensoría Pública en Brasil es una institución esencial que presta asistencia jurídica, es una puerta de acceso a la justicia y no de acceso al Poder Judicial y esa justicia, de manera amplia, puede servir en una orientación, puede ser llamar al proveedor, entonces, la defensoría entra ahí si resolver atender, resolver acoger a ese consumidor.”.

TAINAH MOREIRA MARRAZZO

(Defensora Pública - MG– Public Defender – Defensoria Pública)



“O avanço que o Código trouxe foi de que, já que agora a gente começa a consumir, que a gente possa consumir com direitos e não consumir de qualquer forma, ou da forma imposta pelo fornecedor, que apesar de ter o consumidor como a máquina, o motor das relações econômicas, na verdade, sai da atividade de sujeito ativo e passa a ser o sujeito passivo nessa relação de consumo, apesar de deter o poderio econômico”.

“The advance that the Code brought was that, since now we started to consume, that we can consume with rights and don’t consume anyway, or in the imposed form by the provider, that despite of have the consumer as a machine, the engine of the economic relations, it actually, get out of the activity of active subject and passes to be the passive subject in this relation of consume, despite of detain the economic power”.

“El avance que el Código trajo fue que, ya que ahora la gente empieza a consumir, que la gente pueda consumir con derechos y no consumir de ninguna forma, o de la forma impuesta por el proveedor, que a pesar de tener al consumidor como la máquina, el motor de las relaciones económicas, en realidad, sale de la actividad de sujeto activo y pasa a ser el sujeto pasivo en esa relación de consumo, a pesar de detener el poderío económico”.

ANDRÉ CASTRO

(Defensor Público-RJ – Public Defender – Defensor Público)



“Foram várias ações promovidas pelo Núcleo de Defesa do Consumidor, até que nós entramos com uma ação coletiva com êxito, por isso, foi de uma repercussão nacional bastante grande, e ao final, muitos anos depois, se confirmou a decisão obtida aqui pela Defensoria Pública através do Núcleo de Defesa do Consumidor”.

“There were many actions promoted by the Consumer Protection Core, until we enter with a collective action with exit, for that, it was many reverberated, and in the end, many years after, it was confirmed, the decision got here by the Public Defense through the Consumer Protection Core”.

“En el caso de que se trate de una acción colectiva con éxito, por lo que fue de una repercusión nacional bastante grande, y al final, muchos años después, se confirmó la decisión obtenida aquí por la Defensoría Pública a través del Núcleo de Defensa del Consumidor.”.

FELIPE KIRCHNER

(Defensor Público/RS – Public Defender – Defensor Público)



“[...] aqui no Rio Grande do Sul a gente tem um cenário um tanto quanto privilegiado com relação ao resto do país, a gente poderia dizer, porque essas estruturas que compõem o sistema, [...] é assim em todos os níveis Municipal, Estadual e Nacional que é o PROCON, o conselho e o fundo são na cidade [...]”.

“[...] here in Rio Grande do Sul we have a somewhat privileged scenario in relation to the rest of the country, we could say, because these structures that composes the system, [...] it's this way in all the levels Municipal, State and National that is the PROCON, the council and the found are in the city [...]”;

“[...] en el Río Grande del Sur nosotros tenemos un escenario un tanto privilegiado con respecto al resto del país, la gente podría decir, porque esas estructuras que componen el sistema, [...] es así en todos los niveles Municipal, Estatal y Nacional que es el PROCON, el consejo y el fondo están en la ciudad [...]”.

LUIZ ANTONIO RIZZATTO NUNES

(Desembargador aposentado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo – Retired Judge of the Justice Tribunal of the State of São Paulo – Desembargador Jubilado de lo tribunal de Justicia del estado de San Paulo)



“[...] o CDC inaugurou no sistema brasileiro um modo de entrada que não existia antes. Nós sempre pensamos a legislação de forma hierárquica, Constituição Federal, leis complementares, leis ordinárias, decretos, uma hierarquia que chega no ápice com um projeto de controle da CF. O Código de Defesa do Consumidor, como ele é uma lei principiológica, que pretende e regula relações que envolvam de um lado fornecedor e de outro consumidor, ele não entrou de uma forma hierárquica no sistema, ele faz um corte transversal, porque é uma lei que atinge todas as demais normas sem revogá-las”.

“[...] The CDC inaugurated in the Brazilian system a model of entrance that didn't exist before. We always thought the legislation in a hierarchical form, Federal Constitution, complementary laws, ordinary laws, decrees, a hierarchy that arrives in the apex with a project of control of CF. The Consumer Defense Code, as it is a principiological law, which intends to regulate relations that involves in a side provider and in other consumer, it didn't enter in a hierarchical way in the system, it makes a transversal cut, because it is a law that achieve all the other rules without revoke them”.

“[...] el CDC inauguró en el sistema brasileño un modo de entrada que no existía antes. Nosotros siempre pensamos la legislación de forma jerárquica, Constitución Federal, leyes complementarias, leyes ordinarias, decretos, una jerarquía que llega en el ápice con un proyecto de control de la CF. El Código de Defensa del Consumidor, como él es una ley principiológica, que pretende y regula relaciones que involucran a un lado proveedor y de otro consumidor, no entró de una forma jerárquica en el sistema, hace un corte transversal, porque es una ley que alcanza todas las demás normas sin revocarlas.”

GUSTAVO DIEFENTHALER

(Presidente do FONAJE – President of FONAJE – Presidente del FONAJE)



“O Fórum Nacional de Juizados Especiais que eu presido atualmente congrega todos os juízes de juizados especiais do Brasil, realizando, ao menos, dois grandes encontros anuais, cada vez em uma capital do Brasil, junto à algum Tribunal de Justiça, de algum Estado, e visa justamente aproximar os entendimentos, trocar as experiências, nivelar tanto quanto possível, as grandes diferenças regionais, que inevitavelmente existem, dado o tamanho e a diversidade de culturas que há em nosso país.”

“The National Forum of Special Judged which I currently preside congregates all the judges of Special Judged from Brazil, making, at least, two big annual meetings, each time in one capital of Brazil, next to some Court of Justice, of some State, and aims to precisely approach the understandings, change the experiences, level as well as possible, the big regional differences, that inevitably exist, because of the size and diversity of cultures that there are in our country”.

“El Foro Nacional de Juzgados Especiales que yo presido actualmente congrega a todos los jueces de juicios especiales de Brasil, realizando al menos dos grandes encuentros anuales, cada vez en una capital de Brasil, junto a algún Tribunal de Justicia, de algún Estado, y se pretende justamente aproximar los entendimientos, intercambiar las experiencias, nivelar tanto como sea posible, las grandes diferencias regionales, que inevitablemente existen, dado el tamaño y la diversidad de culturas que hay en nuestro país.”

WERSON FRANCO PEREIRA RÊGO

(Desembargador do TJ/RJ – Judge of TJ/RJ – Juez del TJ/RJ)



“Cumprindo o objetivo do Código de Defesa do Consumidor, que no artigo 5º trata dos instrumentos de materialização da política nacional, prevista lá no artigo 4º, nós, pioneiramente, criamos as primeiras Câmaras Especializadas em questões que versem sobre direito do consumidor. Nós temos cinco Câmaras Cíveis com esta especialização de matéria, são vinte e cinco desembargadores, que julgam, exclusivamente, com competência funcional e absoluta, essas matérias. É um dado paradigmático, da mesma forma, porque não existe essa experiência no Brasil e a gente vai aprender com a experiência do Rio de Janeiro, com os nossos acertos e com os nossos erros também”.

“Fulfilling the Consumer Defense Code, that in the 5th article deal about the instruments to the materialization of the national politics, predicted there in the 4th article, we, pioneer, created the first Specialized Chambers in questions, which deal about consumer Law. We have five Civil Chambers with this specialization of matter, there are twenty-five judges, that judges, exclusively, with functional and complete competence, these matters. It is a paradigmatic data, in the same way, because don't exist this experience in Brazil and we go to learn with the experience in Rio de Janeiro, with our hits and with our mistakes too”.

“Cumpliendo el objetivo del Código de Defensa del Consumidor, que en el artículo 5º trata de los instrumentos de materialización de la política nacional, prevista en el artículo 4º, nosotros, pioneramente, creamos las primeras Câmaras Especializadas en cuestiones, que versan sobre derecho del consumidor. Tenemos cinco câmaras cíveis con esta especialización de materia, son veinticinco jueces, que juzgan, exclusivamente, con competencia funcional y absoluta, esas materias. Es un dato paradigmático, de la misma forma, porque no existe esa experiencia en Brasil y nosotros vamos a aprender de la experiencia de Río de Janeiro, con nuestros aciertos y con nuestros errores también.”.

NEWTON DE LUCCA

(Desembargador do TRF 3ª região – Judge of TRF 3rd región – Juez del TRF 3ª región)



“Antes do Código do Consumidor, não havia uma efetiva proteção do consumidor, o que se falava era na igualdade das partes do contrato, falava-se que os contratos devem ser cumpridos *pacta sunt servanda*, e nós bem sabemos, a que resultados esses princípios conduziam as relações jurídicas. Com o advento do Código, tivemos uma mudança fundamental, por quê? Porque houve o reconhecimento expresso da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo. Eu diria que esse foi um passo maravilhoso, dado para terminar com aquilo que um filósofo esloveno Zizek chama de razão cínica, era uma espécie de razão cínica que nós tínhamos, no sentido de dizer que as partes eram iguais numa relação jurídica de consumo”.

“Before the Consumer Code, there wasn't an effective consumer's protection, what was talked about was the equality in the contract parts, it was talked about the contracts should be fulfilled *pacta sunt servanda*, and we well know, to what results these principles lead the juridical relations. With the advent of the Code, we had a fundamental change, why? Because there was the express recognition of the vulnerability of the consumer in the consumer relations. I would say that this was a wonderful step, gave to end with which a Slovenian philosopher, Zizek, calls cynical reason, it was a species of cynical reason that we had, in the sense to say that the parts were equal in a juridical consumer relation”.

“Antes del Código del Consumidor, no había una efectiva protección del consumidor, lo que se hablaba era en la igualdad de las partes del contrato, se hablaba que los contratos deben ser cumplidos *pacta sunt servanda*, y nosotros sabemos bien, a qué resultados esos principios conducían las relaciones jurídicas. Con el advenimiento del Código, tuvimos un cambio fundamental, ¿por qué? Porque hubo el reconocimiento expreso de la vulnerabilidad del consumidor en las relaciones de consumo. Yo diría que ese fue un paso maravilloso, dado para terminar con lo que un filósofo esloveno Zizek llama razón cínica, era una especie de razón cínica que teníamos, en el sentido de decir que las partes eran iguales en una relación jurídica de consumo”.

SERGIO CAVALIERI FILHO

(Desembargador aposentado do Tribunal de Justiça/RJ – Retired Judge of the Justice Tribunal/RJ – Desembargador Jubilado de lo tribunal de Justicia/RJ)



“Nos tribunais houve uma mudança, o Superior Tribunal de Justiça foi um abaluarto nesses 20 primeiros anos do Código do Consumidor. Nos dez primeiros, o Código não teria enfrentado a resistência, se não fosse o Superior Tribunal de Justiça, mas é natural que tribunais mudem a composição e tenha havido aí uma mudança de composição e alguns entendimentos [...]”.

“There was in the courts, the Superior Justice Tribunal was a support in these 20 first years of the Consumer Code, In the ten first, the Code would not face the resistance, if wasn't the Superior Justice Tribunal, but is natural that courts change the composition and there was a composition change and some understandings [...]”.

“En los tribunales hubo un cambio, el Superior Tribunal de Justicia fue un apoyo en esos 20 primeros años del Código del Consumidor. En los diez primeros, el Código no habría enfrentado la resistencia, si no fuera el Superior Tribunal de Justicia, pero es natural que tribunales cambien la composición y haya habido allí un cambio de composición y algunos entendimientos.”.

FÁTIMA NANCY ANDRIGHI

(Ministra do Superior Tribunal de Justiça – Minister of the Superior Justice Tribunal – Ministra del Superior Tribunal de Justicia)



“Foi o Código, ou eu diria, a lei, mais bem recebida pela população brasileira, e o exercício da cidadania foi muito acentuado pela exigência e um trabalho de políticas públicas feitas pelo Ministério da Justiça”.

“It was the Code, or I would say, the law, better received by the Brazilian population, and the exercise of the citizenship was very accentuated by the exigency and a job of public politics done by the Justice Ministry”.

“El Código, o yo diría, la ley, mejor recibida por la población brasileña, y el ejercicio de la ciudadanía fue muy acentuado por la exigencia y un trabajo de políticas públicas hechas por el Ministerio de Justicia.”.

RUY ROSADO DE AGUIAR JÚNIOR

(Ex-ministro do Superior Tribunal de Justiça - Former Minister of the Superior Court of Justice – Ex ministro Del Superior Tribunal de Justicia)



“Quando surgiram os primeiros casos, sempre se procurava mostrar a mudança de perspectiva que se deveria ter nas demandas que envolviam o Código de Defesa do Consumidor, porque na verdade é uma mudança de visão, de posição, isso foi aparecendo aos poucos, os diversos recursos foram surgindo. E aí surgiram muitos sobre boa-fé, sobre onerosidade excessiva, sobre possibilidade de revisão do contrato, porque até 1980, 1990, no Brasil, não se revisava contrato. Admitia-se que uma vez manifestada a vontade no contrato, aquilo obrigava as partes em razão da autonomia que exerceu. Isso não poderia ser modificado pelo juiz. Significava que muitas vezes os contratos com partes com poderes diferentes de contratação, um desequilíbrio na contratação, e isso era admitido como impossível de ser modificado. Daí apareceu na jurisprudência, e hoje é pacífico, que é possível revisar os contratos quando neles houver na celebração um desequilíbrio muito grande ou quando depois houver o surgimento de fatos novos que dificultem para uma das partes o cumprimento daquele contrato”.

“When emerged the first cases, always was looked for show the perspective change that we should have in the demands that involves the Consumer Defense Code, because actually it is a change of view, of position, these were emerging slowly, the many resources were emerging. Then emerged many on good faith, on excessive onerousness, on possibility of contract review, because until 1980, 1990, in Brazil, it was not review contract. We have to admit that once manifested the desire in the contract, which forced the parts in reason of the autonomy that exercised. This could not be changed by the judge. This means that many times the contracts with parts with different contracting powers, an imbalance in the contracting, and this was admitted as impossible to change. Then appeared in the jurisprudence, and today is pacific, that is possible review the contracts when in them there are the celebration, a very big imbalance or when after have the emergence of new facts which difficult to one of the parts to the fulfillment of that contract”.

“Cuando surgieron los primeros casos, siempre se procuraba mostrar el cambio de perspectiva que se debería tener en las demandas que involucran el Código de Defensa del Consumidor,

porque en realidad es un cambio de visión, de posición, eso fueron apareciendo poco a poco, los diversos recursos fueron surgiendo. Y ahí surgieron muchos sobre buena fe, sobre onerosidad excesiva, sobre posibilidad de revisión del contrato, porque hasta 1980, 1990, en Brasil, no se revisaba contrato. Se admitió que una vez manifestada la voluntad en el contrato, aquello obligaba a las partes en razón de la autonomía que ejerció. Esto no podría ser modificado por el juez. Significaba que a menudo los contratos con partes con poderes diferentes de contratación, un desequilibrio en la contratación, y eso era admitido como imposible de ser modificado. De ahí apareció en la jurisprudencia, y hoy es pacífico, que es posible revisar los contratos cuando en ellos haya allí la celebración, un desequilibrio muy grande o cuando después hubo el surgimiento de hechos nuevos que dificultan para una de las partes el cumplimiento de aquel contrato.”.

PAULO DE TARSO SANSEVERINO

Ministro do Superior Tribunal de Justiça – Minister of the Superior Justice Tribunal – Ministra del Superior



“Um outro fenômeno, talvez até pelo deslumbramento dos consumidores em relação ao Código, começa a vir a proliferação das demandas de massa, uma avalanche de demandas, e isso acaba gerando uma reação do próprio Tribunal Superior de Justiça”.

“Other phenomenon, maybe until by the dazzle of the consumers in relation to the Code, starts to come the proliferation of the mass demands, an avalanche of demands, and this generated a reaction of the Superior Justice Tribunal its own”.

“Otro fenómeno, quizá incluso por el deslumbramiento de los consumidores en relación al Código, comienza a venir a la proliferación de las demandas de masa, una avalancha de demandas, y eso acaba generando una reacción del propio Tribunal Superior de Justicia”.

FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO

(Juiz do TJ/RJ – Judge of the TJ/RJ – Juez del TJ/RJ)



“A aplicação do Código é que eu divido em dois momentos: um, antes da Lei dos Juizados Especiais, em que de 1990 a 1995, nós ainda tínhamos uma certa resistência à aplicação do Código de Defesa do Consumidor. A partir de 1995, com o acesso à justiça proporcionado pelos Juizados Especiais, tudo mudou. A população, servida desse acesso, teve esse contato com o Judiciário, com a possibilidade de demandas nos Juizados com até 20 salários sem advogado de defesa, e a partir daí os juízes tiveram um novo olhar sobre o próprio Código do Consumidor”.

“The Code’s application I divide in two moments: one, before the Special Judged Law, in which from 1990 to 1995, we until have a certain resistance to the application of the Consumer Defense Code. Since 1995, with the access to justice provided by the Special Judged, everything changed. The population, served by this access, had this contact with the Judiciary, with the possibility of demands in the Judged with until 20 salaries without defense lawyer, and then the judges had a new view of the own Consumer Code”.

“La aplicación del Código es que yo divido en dos momentos: uno, antes de la Ley de los Juzgados Especiales, en que de 1990 a 1995, todavía teníamos cierta resistencia a la aplicación del Código de Defensa del Consumidor. A partir de 1995, con el acceso a la justicia proporcionado por los Juzgados Especiales, todo cambió. La población, servida de ese acceso, tuvo ese contacto con el Poder Judicial, con la posibilidad de demandas en los Juzgados con hasta 20 salarios sin abogado de defensa, ya a partir de ahí los jueces tuvieron una nueva mirada sobre el propio Código del Consumidor”.

MARILENA LAZARINI

(Presidente do conselho diretor da IDEC – President of the Director Council of IDEC – Presidente del consejo director de la IDEC)



Eu, colegas que trabalhavam comigo, outros profissionais da área de saúde, um grupo grande de profissionais, nós estávamos discutindo o enfrentamento desse desafio de criarmos uma associação de defesa do consumidor e foi assim que em 1987 resolvemos criar o IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor.

“Me, colleagues who worked with me, other professionals of the health area, a big group of professionals, we were arguing the confrontation of this challenge of create a consumer defense association, and it was this way that in 1987 we decided to create the IDEC – Brazilian Defense Code Institute”.

Yo, colegas que trabajaban conmigo, otros profesionales del área de salud, un grupo grande de profesionales, estábamos discutiendo el enfrentamiento de ese desafío de crear una asociación de defensa del consumidor y fue así que en 1987 decidimos crear el IDEC - Instituto Brasileño de Defensa del consumidor.

ROSANA GRIMBERG

(Presidente da Adecon – President of ADECON – Presidente de la Adecon)



“Houve um período em que eles passaram a resistir a essa integração dos órgãos de Defesa do Consumidor. Atualmente isso está voltando até pela atuação do SENACON que teve a oportunidade de ser esta integração não apenas de todas as entidades o sistema, Promotorias Defensorias e Delegacia do consumidor, Procons, entidades Cíveis, e agora também o próprio Poder Judiciário criador dessas reuniões do sistema Nacional de defesa do consumidor”.

“There was a period in which they started to resist to this integration of the Consumer Defense Code organs. Currently this is coming back until because of the acting of SENACON that had the opportunity to be this integration not only of all the entities the system, Defense Attorneys, Consumer Station, Procons, Civil entities, and now the own Judicial Power creator of these meeting of the National System of Consumer Defense too”.

“Hubo un período en que ellos se resistían a esa integración de los órganos de Defensa del Consumidor. Actualmente eso está volviendo por la actuación del SENACON que tuvo la oportunidad de ser esa integración no solo de todas las entidades del sistema, Fiscalías, Defensorías y Estación del Consumidor, Procons, entidades Cíviles, y ahora también el propio Poder Judicial creador de esas reuniones del Sistema Nacional de defensa del consumidor”.

LÚCIA PACÍFICO

(Fundadora e presidente do Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais – Founder and president of the Housewives and Consumer of Minas Gerais – Fundadora y presidente del Movimiento de las Dueñas de Casa y Consumidores de Minas Gerais)



“Foi na década de 80, quando vivíamos uma inflação altíssima, a perda do poder de compra das pessoas, a perda da qualidade de vida, enfim, era um Deus nos acuda, porque os salários não davam para cobrir as despesas essenciais das famílias. Foi então que motivadas pelo PROCON estadual, nós resolvemos também, a exemplo de países desenvolvidos, criar uma entidade de donas de casa e consumidores que realmente fosse atuante, que comparasse preços, que fosse pra rua, e que através de pressão nós conseguíssemos acabar com os abusos que estavam acontecendo em cima da população”.

“It was in the 80’s, when we lived a very high inflation, the loss of the purchasing power of people, the loss of the life’s quality, finally, it was a “God help us”, because the salaries didn’t get to cover the essential expenses of families. It was then that we motivated by the state PROCON, we decided too, by example of developed countries, to create a housewives entity and consumers that really was active, that compare prices, that went to the street, and that through pressure we got to end with the abuses that was occurring over the population”.

“En la década de los 80, cuando vivíamos una inflación altísima, la pérdida del poder adquisitivo de las personas, la pérdida de la calidad de vida, en fin, era un Dios nos acuda, porque los salarios no daban para cubrir los gastos esenciales de las familias. En el caso de los países desarrollados, se trata de crear una entidad de amas de casa y consumidores que realmente fuera actuante, que comparara precios, que fuera a la calle, y que a través de la presión logramos acabar con los abusos que estaban ocurriendo sobre la población.”.

FRANCISCO JOSÉ MOESCH

(Desembargador TJ/RS – Judge – Juez)



“Todo esse movimento começou na metade da década de 80 com os projetos que trafegavam na Câmara, no Congresso Nacional. Projeto Raquel Cândido, Projeto José Lunes, Projeto Geraldo Alckmin, Projeto Joaci Góes, Projeto Márcia Kubscheck, esses projetos estavam trafegando de uma forma normal. Aí, o Ministro da Justiça Paulo Souza Pinto, gaúcho de Bagé, formou uma comissão que preparou o chamado anteprojeto, o Código do Consumidor”.

“All this movement started in the middle of the 80’s decade with the projects that traffic in the Chamber, in the National Congress. Raquel Cândido Project, José Lunes Project, Geraldo Alckmin Project, Joaci Goés Project, Márcia Kubscheck Project, these projects was trafficking in a usual way. Then, the Justice Minister Paulo Souza Pinto, “gaucho” from Bagé, formed a commission that prepared the called draft, the Consumer Code”.

“Todo ese movimiento comenzó a mediados de la década de los 80 con los proyectos que viajaban en la Cámara, en el Congreso Nacional. El proyecto Raquel Cândido, Proyecto José Lunes, Proyecto Geraldo Alckmin, Proyecto Joaci Góes, Proyecto Márcia Kubscheck, esos proyectos estaban circulando de una forma normal. El ministro de Justicia Paulo Souza Pinto, gaúcho de Bagé, formó una comisión que preparó el llamado anteproyecto, el Código del Consumidor.”.

ELÁDIO LUIZ DA SILVA LECEY

*(Ex-Presidente da Brasilcon – Ex-president of Brasilcon – Ex-
-Presidente de la Brasilcon / Desembargador aposentado do
Tribunal de Justiça/RS – Retired Judge of the Justice Tribunal/
RS – Desembargador Jubilado de lo tribunal de Justicia/RS)*



“Para poder buscar e divulgar as normas do CDC de nada adianta a gente ter uma lei vanguardeira como é o CDC - mais era na época -, e não conseguirmos implementar esta lei, o Ministério Público já estava se preparando na época, o Benjamin era membro do Ministério Público do Estado de São Paulo e ele buscou envolver a magistratura e a ideia foi fazer um congresso na região serrana do Rio Grande do Sul”.

“To we can search and spread rules of the CDC it's no use we have a vanguard law as is the CDC - more was in that time -, and we didn't get to implement this law, the Public Ministry already was preparing at that time, Benjamin was member of Public Ministry of State of São Paulo and he tried to involve the magistracy and the idea was to make a congress in the mountainous region of Rio Grande do Sul”.

“Para poder buscar y divulgar las normas del CDC de nada sirve la gente tener una ley vanguardista como es el CDC - más era en la época -, y no logramos implementar esta ley, el Ministerio Público ya se estaba preparando en la época, el Benjamín era miembro del Ministerio público del Estado de São Paulo y él buscó involucrar a la magistratura y la idea fue hacer un congreso en la región serrana de Rio Grande do Sul.”.

BRUNO MIRAGEM

*(Ex-Presidente da Brasilcon – Ex-president of Brasilcon – Ex-
-Presidente de la Brasilcon)*



“[...] talvez pelo perfil dos magistrados do RS, que sempre foi um perfil mais avançado em relação a outros Estados e do interesse por aquilo que é novo e por soluções novas para problemas que se apresentam para o Judiciário. Há o Ministério Público e há a universidade, acho que houve um casamento, uma rara felicidade num casamento entre a academia, as categorias que atuam diretamente na prestação do serviço de justiça, na advocacia e aqui acabou se tornando sim um celeiro de juristas na área do direito privado como um todo e do direito do consumidor muito em especial”.

“[...] maybe by the profile of the magistrates of RS, that always was a profile more advanced in relation to other states and of the interests of what is new and by new solutions to problems that are shown to the Judiciary. There is the Public Ministry and there is the university, I think that there was a marriage, a rare happiness in a marriage between the academy, the categories that act directly in the justice service provision, in the advocacy and here ended becoming yes a barn of jurists in the private law area as a whole and of the consumer law in special”.

“[...] tal vez por el perfil de los magistrados del RS, que siempre ha sido un perfil más avanzado en relación a otros Estados y del interés por lo que es nuevo y por soluciones nuevas para problemas que se presentan para el Poder Judicial. En el caso de que se trate de un matrimonio, una rara felicidad en un matrimonio entre la academia, las categorías que actúan directamente en la prestación del servicio de justicia, en la abogacía y aquí se acabó convirtiéndose en un granero de juristas en el área del derecho privado como un todo y del derecho del consumidor muy en particular.”.

CLARISSA COSTA DE LIMA

(Ex Presidente do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon) e Juíza -RS - Former President of the Brazilian Institute of Consumer Policy and Law (Brasilcon) and Judge -RS - Ex Presidente del Instituto Brasileño de Política y Derecho del Consumidor (Brasilcon) y Juíza -RS)



“O BRASILCON é sobretudo científico. Nossa primeira atividade é uma atividade científica. O BrasilCon realiza inúmeros eventos em parceria com outras instituições de pesquisas científicas, universidades, e realiza também grandes eventos. Além de um grande congresso a cada dois anos, inclusive com convidados internacionais, o BRASILCON realiza pequenos seminários, jornadas em todo o país, com o objetivo de debater o tema direitos do consumidor, despertar o interesse da área jurídica, manter os nossos associados e a comunidade jurídica atualizadas sobre os temas que interessam toda a coletividade, toda a sociedade”.

“The BRASILCON is especially scientific. Our first activity is a scientific activity. The BRASILCON makes many events in partnership with other scientific research institutions, universities, and realize also big events. Besides of a big congress every two months, including with international invites, the BRASILCON makes little seminars, journeys in all the country, with the objective of discuss the subject of consumer’s rights, awakening the interest in the juridical area, keeping our associates and the juridical community updated about the themes that interest all the collectivity, all the society”.

“BRASILCON es sobre todo científico. Nuestra primera actividad es una actividad científica. BRASILCON realiza innumerables eventos en asociación con otras instituciones de investigaciones científicas, universidades, y realiza también grandes eventos. Además de un gran congreso cada dos años, incluso con invitados internacionales, BRASILCON realiza pequeños seminarios, jornadas en todo el país, con el objetivo de debatir el tema derechos del consumidor, despertar el interés del área jurídica, mantener a nuestros asociados y, la comunidad jurídica actualizada sobre los temas que interesan a toda la colectividad, a toda la sociedad.”.

HÉCTOR VALVERDE SANTANA

(Ex-Presidente da Brasilcon – Ex-president of Brasilcon – Ex-Presidente de la Brasilcon / Juiz TJ/DF - Judge TJ/DF – Juez TJ/DF)



“A Defesa do Consumidor, o Movimento consumerista, é caracterizado por uma das expressivas formas de manifestação da cidadania brasileira tanto que o Código de Defesa do Consumidor, ao lado da Lei Maria da Penha, essas duas leis que como leis que mais tiveram aceitação na sociedade brasileira depois da Constituição de 1988, quanto à proteção do consumidor, ela efetivamente surgiu a partir de uma forma mais organizada de representação mais visível daquilo que uma cidadania brasileira demanda e, como questões de consumo eram questões que afetam a todos, independentemente da classe social, em diferentes medidas”.

“The Consumer Defense, the Consumer Movement, is characterized by one of the expressive forms of Brazilian citizenship manifestation as much as the Consumer Defense Code, besides of Maria da Penha Law, both laws that as laws that more acceptance had in the Brazilian society after the Constitution of 1988, as to the consumer protection, it effectively emerged from a way more organized of more visible representation of what a Brazilian citizenship demands and, as consumer questions were questions that affected all, independently of the social class, in different measures”.

“La Defensa del Consumidor, el Movimiento consumerista, se caracteriza por una de las expresivas formas de manifestación de la ciudadanía brasileña tanto que el Código de Defensa del Consumidor, al lado de la Ley Maria da Penha, esas dos leyes que como leyes que más tuvieron aceptación en la sociedad en el marco de la Constitución de 1988, en cuanto a la protección del consumidor, efectivamente surgió a partir de una forma más organizada de representación más visible de lo que una ciudadanía brasileña demanda y, como cuestiones de consumo, eran cuestiones que afectan a todos, independientemente de la clase social en diferentes medidas.”.

LÚCIA A. LOPES DE MAGALHÃES DIAS

(Advogada – Lawyer – Abogada)



“Dentro da minha área de atuação, eu também vejo na parte da oferta e publicidade, não havia antes do Código uma clareza, uma firmeza em relação à oferta e publicidade. Se antes a oferta era quase um convite a contratar, hoje, com o Código, nós passamos a ter uma oferta vinculante, uma oferta suficientemente precisa que já passa a vincular o fornecedor, de modo que isso, para o consumidor, foi um ganho muito grande, porque ele passou a ter a garantia de que aquilo que é anunciado vai ser efetivamente cumprido e que se assim não for, o Código traz os remédios para isso.”

“In my area of activity, I also see in the part of offer and publicity, didn't have before a Code a clarity, a firmness in relation to offer and publicity. If before the offer was almost an invite to contract, today, with the Code, we went to have a binding offer, a sufficiently precise offer that already starts to bind the provider, so that, to the consumer, was a very big gain, because he went to have the guarantee that what is announced will be effectively fulfilled and that if this not occur, the Code brings its medicines to this”.

“Dentro de mi área de actuación, yo también veo en la parte de la oferta y la publicidad, no había antes del Código una claridad, una firmeza en relación a la oferta y la publicidad. Si antes la oferta era casi una invitación a contratar hoy con el Código, pasamos a tener una oferta vinculante, una oferta suficientemente precisa que ya pasa a vincular al proveedor, de modo que para el consumidor, fue una ganancia muy grande, porque él pasó a tener la garantía de que lo que es anunciado va a ser efectivamente cumplido y que si no es así, el Código trae los remedios para eso.”.

ROSÂNGELA LUNARDELLI CAVALLAZZI

(Membro do Conselho Consultivo/IDEC – Member of the Consulting Council / IDEC – Miembro del Consejo Consultivo/IDEC)



“[...] tivemos muitos avanços, como por exemplo, no que diz respeito à linha dos bancos, ou seja, a aplicação do Código do Consumidor para as instituições financeiras e bancárias, e a partir daí, ou tendo esse fato como um momento importante, os avanços se multiplicaram”.

“[...] we had many advances, as example, in what refers to the line of banks, that is, the Consumer Code application to the financial and banking institutions, and then, or having this fact as an important moment, the advances multiplied”.

“[...] hemos tenido muchos avances, como por ejemplo, en lo que se refiere a la línea de los bancos, es decir, la aplicación del Código del Consumidor a las instituciones financieras y bancarias, ya partir de ahí, o teniendo ese hecho como un momento importante, los avances multiplicados”.

ALCEBÍADES ADIL SANTINI

(Presidente do Fórum Latinoamericano de Defesa do Consumidor – President of the Consumer Defense Forum of Latin American – Presidente del Foro de Defensa del Consumidor Latino Americano)



un comité de combate de adulteración del combustible en Rio Grande do Sul, que ya había surgido en otros estados. ¿Y cuál es nuestra sorpresa? Hoy tenemos dentro del escenario brasileño el mejor combate de adulteración de combustible de Brasil.”.

“Nós criamos em Brasília um foro nacional de todos os dirigentes de gestão de pessoas na administração direta, indireta e fundacional. Vindo para o Rio Grande do Sul, na época em 1996, nós tínhamos a SUNAB, nós tínhamos todas as entidades, Ministério Público, Defensoria, Ministério da Agricultura, Vigilância Sanitária, Secretaria da Agricultura e Meio Ambiente, e ninguém falava entre si. A gente provocou. Foi bem aceito. Nasce em 1996 a primeira convergência dos atores de defesa do consumidor e logo em seguida, em 1997, cria-se um comitê de combate de adulteração do combustível no Rio Grande do Sul, que já tinha surgido em outros estados. E qual a nossa surpresa? Hoje nós temos dentro do cenário brasileiro o melhor combate de adulteração de combustível do Brasil.

“We created in Brasilia a national forum of all the leaders of people management in the direct, indirect and foundational administration. Coming to Rio Grande do Sul, in 1996, we had a SUNAB, we had all the entities, Public Ministry, Defense, Agriculture Ministry, Sanitary Surveillance, Agriculture and Environment Secretary, and none talked with each other. We provoked. It was well accepted. Was born in 1996 the first convergence of the consumer defense actors and shortly thereafter, in 1997, it was created a committee of combat of fuel adulteration in Rio Grande do Sul, which already had emerged in other states. In addition, what is our surprise? Today we have in the Brazilian scenario the best combat of fuel adulteration in Brazil”.

“Creamos en Brasilia un foro nacional de todos los dirigentes de gestión de personas en la administración directa, indirecta y fundacional. En el caso de Rio de Janeiro, en la época en 1996, teníamos la SUNAB, nosotros teníamos todas las entidades, Ministerio Público, Defensoría, Ministerio de Agricultura, Vigilancia Sanitaria, Secretaría de la Agricultura y Medio Ambiente, y nadie hablaba entre sí. La gente ha provocado. Fue bien aceptado. Nació en 1996 la primera convergencia de los actores de defensa del consumidor y luego en 1997 se creó

PAULO ROQUE KHOURI

(Advogado – Lawyer – Abogado)



“Veja que questão importante: o Brasil precisa ter uma lei sobre contratos eletrônicos, isso é fato, mas até hoje não teve um caso de contrato eletrônico, que submetido ao Tribunal, não teve a adequada decisão, embora o Código não tenha uma linha sobre contrato eletrônico. Mas se aplicam os princípios do Código, as cláusulas abertas do Código. O Direito deve muito ao Código de Defesa do Consumidor Brasileiro, que, aliás, é um Código extremamente elogiado em todo o mundo.”

“Look how important question: Brazil needs to have a law about electronic contracts, this is fact, but until today didn't have a case of electronic contract, that submitted to the Court, didn't have the proper decision, though the Code don't have a line about electronic contract. However, are applied the principles of the Code, the opens clauses of the Code. The Law owes too much to the Brazilian Consumer Defense Code that, by the way, is an extremely praised Code in the entire world”

“Mira que cuestión importante: El Brasil necesita tener una ley sobre contratos electrónicos, eso es facto, pero hasta hoy no tuve uno caso de contrato electrónico, que sometido a lo Tribunal, no tuve la decisión adecuada, en que pese el Código no tenga una línea acerca de contrato electrónico. Pero se aplican los principios del Código, las cláusulas abiertas del Código. El Derecho debe mucho al Código de Defensa del Consumidor Brasileño, que, además, es un Código extremadamente elogiado en todo el mundo.”

LITON LANES PILAU SOBRINHO

(Coordenador do Balcão do Consumidor da UPF – Coordinator of Consumer's Balcony of UPF- Coordinador del Balcón del Consumidor de la UPF)



“Eu criei o Projeto Balcão do Consumidor, aqui em Passo Fundo, em setembro de 2006. Um projeto inédito com a parceria com prefeituras municipais e o Ministério Público. Ao entregar o projeto ao Professor Rogério Silva, viemos a implementar a parte do atendimento das relações de consumo, aonde os acadêmicos e professores orientam os consumidores e também trabalhamos com toda a parte de educação para o consumo”.

“I created the Project Balcony of Consumer, here in Passo Fundo, in September of 2006. An unprecedented project with the partnership of city halls and the Public Ministry. When I delivered the project to the Professor Rogerio Silva, we came to implement the part of attendance of the consumption relation, where the academics and the professors guide the consumers and we work with all the part of education to the consume too”.

“Yo creé el Proyecto Balcón del Consumidor, acá en Paso Fundo, en septiembre de 2006. Un proyecto inédito con la asociación con alcaldías municipales y el Ministerio Público. Al entregar el proyecto al Profesor Rogério Silva, venimos a implementar la parte de la atención de las relaciones de consumo, donde los académicos y profesores orientan a los consumidores y también trabajamos con toda la parte de educación para el consumo.”

IVO BUCARESKY

(Diretor da ANVISA – Director of ANVISA – Director de ANVISA)



el hospital sea aquel que registramos y las alianzas que hemos tenido de las vigilantes sanitarias, pero también de los Procons y de todo el sistema de defensa del consumidor ha ayudado mucho a ANVISA en su trabajo de garantizar que los productos por nosotros regulados, sean aquellos que efectivamente registramos, sea lo que está llegando a la mano del consumidor.”.

“Bom, primeiro é importante dizer que a ANVISA, se não me engano, foi a primeira agência reguladora a trabalhar em conjunto com a Senacon para discutir essas questões de regulação, do que é regulado por nós com a defesa do consumidor. Essa é uma parceria extremamente importante, não só pela discussão do que a gente vai regular, mas mais importante ainda, de garantir que o quê a gente está regulando está efetivamente chegando no consumidor, se o produto que está chegando na farmácia, no restaurante, no supermercado, no hospital seja aquele que nós registramos e as parcerias que nós temos tido das vigilâncias sanitárias, mas também dos Procons e de todo o sistema de defesa do consumidor tem auxiliado muito a ANVISA no seu trabalho de garantir que os produtos por nós regulados, sejam aqueles que efetivamente nós registramos, seja aquilo que está chegando na mão do consumidor”.

“Well, first is important to say that ANVISA, if I’m not mistaken, was the first regulatory agency to work together with the Senacon to discuss these questions of regulation, of what is regulated by us with the consumer defense. This is a partnership very important, not only because of the discussion of what we will regulate, but still more important, of guarantee that what we are regulating is effectively arriving in the consumer, if the product that is arriving in the drugstore, in the restaurant, in the supermarket, in the hospital are being that one we registered and the partnerships that we have had from the sanitary surveillance, but also from Procons and from all the consumer defense system have helped to much ANVISA in its job of guarantee that the products regulated by us, are being that ones we effectively registered, they’re being what is arriving in the consumer’s hand”.

“Bueno, primero es importante decir que la ANVISA, si no me equivoco, fue la primera agencia reguladora en trabajar conjuntamente con Senacon para discutir esas cuestiones de regulación, de lo que está regulado por nosotros con la defensa del consumidor. Esta es una asociación extremadamente importante, no sólo por la discusión de lo que va a regular, pero más importante aún, de garantizar que lo que está regulando está efectivamente llegando al consumidor, si el producto que está llegando a la farmacia, en el restaurante, en el supermercado, en

ROGERIO DA SILVA

(Coordenador do Balcão do Consumidor da UPF – Coordinator of Consumer's Balcony of UPF- Coordinador del Balcón del Consumidor de la UPF / Vice-Reitor de Extensão e Assuntos Comunitários da UPF - Deputy Dean of Extension and Community Affairs of UPF - Vice-Rector de Extensión y Asuntos Comunitarios de la UPF).



“O mais importante é a transformação que os alunos têm e também os resultados que a gente consegue entregar à população, o que foi feito ao longo deste período em defesa do consumidor em Passo Fundo, Carazinho, Soledade, Lagoa Vermelha, Casca e Sarandi. O legal desse projeto é que ele com o tempo foi crescendo e oferecendo novos serviços à comunidade regional. Um exemplo disso é o Balcão na Estrada, o veículo que foi todo montado para fazer atendimento, não somente nas vilas e bairros de Passo Fundo, mas também um atendimento regional.”

“The most important is the transformation that the students have and the results that we can deliver to the population too, what was done over this period in consumer's defense in Passo Fundo, Carazinho, Lagoa Vermelha, Casca and Sarandi. The cool of this project is that with time it was growing up and offering new services to the regional community. An example of that is the Balcony on the Road, the vehicle that was all built to do attendance, not only in villages and neighborhoods of Passo Fundo, but, to a regional attendance too”.

“El más importante es la transformación que los alumnos tienen y también los resultados que nosotros conseguimos entregar a la población, lo que fue hecho a lo largo de este período en defensa del consumidor en Passo Fundo, Carazinho, Soledad, Lagoa Vermelha, Casca y Sarandi. El legal de este proyecto es que con el tiempo ha ido creciendo y ofreciendo nuevos servicios a la comunidad regional. Un ejemplo de ello es el Balcón en la Carretera, el vehículo que fue todo montado para hacer atención, no sólo en las villas y barrios de Passo Fundo, sino también una atención regional”.

ALEXANDRE ANTÔNIO TOMBINI

(Ex-presidente do Banco Central do Brasil – Ex-president of Central Bank of Brazil – Ex-presidente del Banco Central de Brasil)



“O Código de Defesa do Consumidor se aplica ao sistema financeiro nacional como foi a decisão do Supremo Tribunal Federal em 2006. Agora o Código de Defesa do Consumidor trata de todos os setores, todos os produtos e todos os serviços, ele não desce especificamente ao sistema financeiro, então o sistema financeiro tem suas particularidades suas peculiaridades, tem ali um espaço para o Banco Central e também para o Conselho Monetário Nacional”.

“The Consumer Defense Code is applied to the national financial system as the decision of the Federal Superior Court in 2006. Now the Consumer Defense Code, treats of all the sectors, all the products and all the services, it don't do down specifically to the financial system, so the financial system has its particularities its peculiarities, has there a space to the Central Bank and to the National Monetary Council too”.

“El Código de Defensa del Consumidor se aplica al sistema financiero nacional como fue la decisión del Supremo Tribunal Federal en 2006. Ahora el Código de Defensa del Consumidor trata de todos los sectores, todos los productos y todos los servicios, no desciende especificamente al sistema financiero, entonces el sistema financiero tiene sus particularidades sus peculiaridades, tiene allí un espacio para el Banco Central y también para el Consejo Monetario Nacional”.

RODRIGO ZERBONE LOUREIRO

(Advogado e Conselheiro da ANATEL – Lawyer and Counselor of ANATEL – Abogado y Consejero de ANATEL)



“Em 90 tínhamos um setor de telecomunicações totalmente estatal, empresas estatais atuando e o poder público sem muito papel de regulador do setor. Tínhamos o Ministério das Telecomunicações, em tese com um papel regulador, mas a regulação na prática, a situação de como as empresas prestavam o serviço, não era abordada e isso ficava a cargo da própria empresa decidir a forma de atuar – e a gente sabe que, especialmente nessa época, a prestação do serviço por uma empresa pública, especialmente num setor como das telecomunicações, era uma forma bastante deficitária em relação ao que a gente tem hoje”.

“In 90’s we had a sector of telecommunications totally state-owned, state-owned companies acting and the public power without many role of regulator of the sector. We have the Telecommunications Ministry, in theory with a regulator role, but the regulation in the practice, the situation of how the companies provides their services, it wasn’t approached and this was in charge of the own company decide the way of acting – and we know, especially in this time, the provision of services by a public company, especially in a sector as the telecommunications, it was a very deficit way in relation to what we have today”.

“En 90 teníamos un sector de telecomunicaciones totalmente estatal, empresas estatales actuando y el poder público sin mucho papel de regulador del sector. En el caso de las empresas de telecomunicaciones, en teoría con un papel regulador, pero la regulación en la práctica, la situación de cómo las empresas prestaban el servicio, no era abordada y eso quedaba a cargo de la propia empresa decidir la forma de actuar - y la gente sabe que, especialmente en esa época, la prestación del servicio por una empresa pública, especialmente en un sector como de las telecomunicaciones, era una forma bastante deficitaria en relación a lo que nosotros tenemos hoy.”.

PAULO COSCARELLI

(Diretor Substituto de Avaliação da Conformidade do INMETRO - Substitute director of evaluation of the conformity of the INMETRO - Director sustituto de evaluación de la conformidad del INMETRO.)



“Eu me lembro de desde 2000, quando a gente começou a fazer alguns trabalhos voltados para orientação, para educação para o consumo, o DPDC, na época o departamento de Defesa do Consumidor foi um grande parceiro nosso junto com outras entidades civis de defesa do consumidor. Eu me lembro o lançamento o portal em defesa do consumidor em 2002, foi feito junto com o DPDC, uma portaria interministerial no ministério do desenvolvimento ao qual o INMETRO é voltado, com o Ministério da Justiça. A coleção para a educação para o consumo sustentável, trabalho feito a três mãos. Inmetro”.

“I remember since 2000, when we started to make some jobs aimed to orientation, to education to the consume, the DPDC, at the time the department of Consumer Defense was a great partner of us with other civil entities of consumer defense. I remember of the portal launch in consumer defense in 2002, it was made with the DPDC, an interministerial ordinance in the ministry of development to which the inmetro is turned to, with the Justice Ministry. The collection to the education to the sustainable consumption, a three-handed work. Inmetro”.

“Me acuerdo desde 2000, cuando nosotros empezamos a hacer algunos trabajos convertidos a la orientación, a la educación para el consumo, el DPDC, en la época el departamento de defensa del Consumidor fue un gran socio de nosotros junto con otras entidades civiles de defensa del consumidor. Me acuerdo el lanzamiento del portal en defensa del consumidor en 2002, fue hecho junto con el DPDC, una portaría interministerial en el ministerio del desarrollo a lo cual el inmetro es convertido, con el Ministerio de Justicia. La colección para la educación para el consumo sostenible, trabajo hecho a tres manos. Inmetro”.

MARCELO PACHECO DOS GUARANYS

(Ex -Presidente da ANAC – Ex- President of ANAC – Presidente de la ANAC)



“Yo tengo una relación, desde mi primer día como director de ANAC, con él DPDC – en la época, hoy la SENACON -, en el primer día que yo entré en ANAC en 2007, en primer de noviembre de 2007, la BRA, una empresa de transporte con precios muy baratos, advirtió que cerraría sus actividades al día siguiente, por eso nosotros tuvimos una gran discontinuidad de servicios para varios pasajeros, muchas personas que tenían vacaciones, pasajes marcados no podían cumplir eso, y cómo resolver este problema? En el mismo día pedí ayuda al personal del DPDC - en la época era el Murichita, y le pedí que venía a ayudarnos en la ANAC, para ver cómo la gente podía manejar esos problemas, esos contratos -, desde mi primer día de actuación acá ya tuvimos una relación visceral con el DPDC para intentar resolver el problema de los pasajeros, los más urgentes, esto se ha ido desarrollando en una asociación muy fructífera durante un tiempo, y hoy más que resolver problemas puntuales, discutimos soluciones de los grandes problemas, discutimos nuestras regulaciones, tenemos la SENACON hoy ayudando en la coordinación del sistema nacional de defensa del consumidor”.

“Eu tenho uma relação, desde o meu primeiro dia de diretor da ANAC, com o DPDC - na época, hoje a SENACON -, no primeiro dia que eu entrei na ANAC em 2007, em 1º de novembro de 2007, a BRA, uma empresa de transporte com preços muito baratos, avisou que encerraria suas atividades no dia seguinte, por isso a gente teve uma grande descontinuidade de serviços para vários passageiros, muitas pessoas que tinham férias, passagens marcadas não conseguiam cumprir isso, e como resolvermos este problema? Então no mesmo dia eu pedi ajuda para o pessoal do PDC - na época era o Murichita, e pedi pra ele vir nos auxiliar na ANAC, pra ver como que a gente podia lidar com aqueles problemas, aqueles contratos -, desde o meu primeiro dia de atuação aqui já tivemos uma relação visceral com o DPDC para tentar resolver o problema dos passageiros, os mais urgentes, isto foi se desenvolvendo numa parceria muito profícua durante um tempo, e hoje mais do que resolver problemas pontuais, nós discutimos soluções dos grandes problemas, discutimos nossa regulamentações, temos a SENACON hoje ajudando na coordenação do sistema nacional de defesa do consumidor”.

“I have a relation, since my first day as director of ANAC, with the DPDC - in time, today the SENACON -, in the first day I entered in ANAC in 2007, in 1st of November of 2007, the BRA, a transport company with many low prices, warned that would end its activities in the following day, because of this we had a big service discontinuity to many passengers, many people that had vacations, marked passages don't get to accomplish this, and how we could resolve this problem? Then, at the same day I asked help to the people from the PDC - in that time was the Murichita, and asked to him to come help us in ANAC, to see how we could deal with that problems, that contracts -, since my first day of acting here we already had a visceral relation with the DPC to try to resolve the passengers problems, the most urgent, this was developing in a partnership very profitable during some time, and today more than resolve punctual problems, we discuss solutions of the big problems, discuss our regulation, have with SENACON today helping in the coordination of the national consumer defense system”.

LUÍS FERNANDO PANELLI CESAR

(Ex-presidente do INMETRO - Ex president of INMETRO - Ex presidente del INMETRO)



“O convênio de cooperação que estamos fazendo com a SENACON, eu julgo como um marco na história do INMETRO, na verdade não havia uma relação mais intensa entre a área do consumidor e o Inmetro, embora o INMETRO já estivesse exercendo atividades no setor de proteção ao consumidor acompanhamento de mercado, mas faltava um diálogo mais aprofundado para que a gente pudesse enquanto organização técnica poder dar a SENACON o apoio necessário para o controle de qualidade efetiva”.

“The cooperation agreement that we are making with the SENACON, I judge as a mark in the history of the INMETRO, actually there was not a relation more intense between the area of the consumer and the Inmetro, though the inmetro was already exercising activities in the sector of protection of the consumer, market monitoring, but was missing a dialogue further to we could, while technical organization, give to the SENACON the supported needed to the control of effective quality”.

“El acuerdo de cooperación que estamos haciendo con la SENACON, yo juzgo como uno marco en la historia del INMETRO, en verdad no había una relación más intensa entre el área del consumidor y el Inmetro, aunque el inmetro ya estuviese ejerciendo actividades en el sector de protección al consumidor, acompañamiento de mercado, pero hacía falta un diálogo más profundo para que nosotros pudiésemos en cuanto organización técnica poder dar a la SENACON el apoyo necesario para el control de calidad efectiva”.

VINICIUS MARQUES DE CARVALHO

(Presidente do CADE – President of CADE – Presidente del CADE)



“De uma maneira geral, a defesa do consumidor e a defesa da concorrência têm objetivos comuns, o bem-estar do consumidor. A questão é que para defesa da concorrência, o papel que ela cumpre na tentativa de bem-estar do consumidor depende de ações específicas das empresas: ou condutas anti-competitivas, que podem ser inibidas e que são consideradas anti-competitivas justamente porque lesam o consumidor no agregado, ou fusões e aquisições de empresas, atos de concentração podem ter esse efeito de impacto negativo para o consumidor. Então é por meio desses dois instrumentos que normalmente a defesa da concorrência visa garantir um chamado bem-estar do consumidor.”

“In a general way, the consumer defense and the competition defense, they have common objectives that are the welfare of the consumer. The question is that, to the competition defense, the role its fulfills in the trying of welfare of the consumer depends of specific actions of companies: or anti competitive conducts, that can be inhibited and that are consider anti cooperative, precisely because injure the consumer, in the aggregate, or fusions and acquisitions of companies, acts of concentration can have this negative impact effect. Then, it's by these two instruments that normally the competition defense aims to guarantee a called consumer welfare”.

“En general, la defensa del consumidor y la defensa de la competencia tienen objetivos comunes que es el bienestar del consumidor. La cuestión es que para la defensa de la competencia el papel que cumple en el intento de bienestar del consumidor depende de acciones específicas de las empresas: o conductas anti-competitivas, que pueden ser inibidas y que son consideradas anti-competitivas, justamente, porque lesionan al consumidor en el agregado, o fusiones y adquisiciones de empresas, los actos de concentración pueden tener ese efecto de impacto negativo para el consumidor. Entonces es por medio de esos dos instrumentos que normalmente la defensa de la competencia busca garantizar un llamado bienestar del consumidor”.

MURILO PORTUGAL FILHO

(Presidente Febraban – President Febraban – Presidente Febraban)



“Logo no início surgiu uma dúvida dos bancos, se o Código se aplicaria às atividades financeiras ou não. Os bancos entraram até com uma ação no STF. Mesmo antes de o Tribunal ter dado um resultado reconhecendo que sim, o Código se aplicava às atividades das instituições financeiras”.

“Soon in the beginning emerged a doubt of banks, if the Code will be applied to the financial activities or not. The banks entered until with an action in the STF. Even before the Tribunal have gave a result recognizing that yes, the Code was applied to the financial institutional activities”.

“Al principio surgió una duda de los bancos, si el Código se aplicaba a las actividades financieras o no. Los bancos entraron hasta con una acción en el STF. Incluso antes de que el Tribunal hubiera dado un resultado reconociendo que sí, el Código se aplicaba a las actividades de las instituciones financieras.”.

WALTER MALIENE JÚNIOR

(Presidente do Conselho Deliberativo da PREVI – President of the Deliberative Council of PREVI – Presidente del Consejo Deliberativo de la PREVI)



“A criação do portal consumidor.gov foi um outro marco, porque é como se tivesse adaptado o Código a esse consumidor mais plugado, mais ativo, que quer respostas mais rápidas. Pra nós como uma empresa que tem quase 207 anos e que sempre foi guiada pelo respeito ao consumidor, foi super importante ter um canal, e não um canal judicial, um canal que você consiga ter uma relação de consumo mais transparente, mais ágil”.

“The creation of the portal consumidor.gov was another mark, because is like we had adapted the Code to this consumer more plugged, more active, who wants answers faster. To us as a company that has almost 207 years and that always was guided by the respect to the consumer, it was very important has a channel, and not a judicial channel, a channel you can have a consumption relation more transparent, more agile”.

“La creación del portal consumidor.gov fue otro marco, porque es como si hubiera adaptado el Código a ese consumidor más conectado, más activo, que quiere respuestas más rápidas. Para nosotros como una empresa que tiene casi 207 años y que siempre ha sido guiada por el respeto al consumidor, ha sido muy importante tener un canal, y no un canal judicial, un canal que usted pueda tener una relación de consumo más transparente, más ágil”.

ROBERTO SETUBAL

(Co-presidente do conselho de administração do Banco Itaú - Co-presidente do conselho de administração do Banco Itaú - Co-presidente del consejo de administración del Banco Itaú)



“Você tem que continuar evoluindo, acho que as empresas têm que continuar evoluindo na prestação de serviços. Acho que a forma de a gente ver o cliente tem que evoluir. Hoje, aqui no Banco Itaú, nós implantamos um conceito de que para ser bom para o banco tem que ser bom para o cliente, significa que a gente tem que estar muito atento aquilo que estamos vendendo, oferecendo para os clientes, aquilo de fato estar ligado às necessidades dos clientes e tudo mais. É muito importante essa conscientização das empresas naquilo que elas estão vendendo para os seus clientes - que estão oferecendo -, se aquilo de fato está atendendo às necessidades do cliente. Acho que essa conscientização é o passo adicional que nós precisamos dar”.

“You have to continue evolving, I think the companies have to continue evolving in the provision of services. I think that the way we see the clients has to evolve. Today, here in Itaú Bank, we implanted a concept that to be good to the bank has to be good to the client, it means that we have to be very attentive to what we are selling, offering to the clients, that in fact be linked to the needs of the clients and everything else. It is very important this awareness of the companies in what they are selling to their clients, that are being offered, if that is in fact answering the needs of the client. I think this awareness is the additional step that we need to give”.

“Usted tiene que seguir evolucionando, creo que las empresas tienen que seguir evolucionando en la prestación de servicios. Creo que la forma de ver al cliente tiene que evolucionar, seguir evolucionando. Hoy, aquí en el Banco Itaú, implantamos un concepto de que para ser bueno para el banco tiene que ser bueno para el cliente, significa que nosotros tenemos que estar muy atentos a lo que estamos vendiendo - ofreciendo para los clientes -, si eso, de hecho, está con las necesidades de los clientes y todo lo demás. Es muy importante esta toma de conciencia de las empresas en lo que están vendiendo a sus clientes, que están ofreciendo, si eso de hecho está atendiendo a las necesidades del cliente. Creo que esta concientización es el paso adicional que necesitamos dar”.

LUIZA HELENA TRAJANO

(Empresária – Businesswoman – Empresaria)



“O Código foi um marco pra mim na melhoria das relações do ganha-ganha. É uma coisa que todos saíram ganhando. É difícil? É. Porque, você não está acostumado ao que você não quer ouvir e de repente você dá direito às pessoas a falar o que você não quer ouvir. Eu acho que cada vez mais, eu não sei se é através de normas, burocracias, porque à medida que as pessoas forem tomando consciência, você não precisa normatizar tanto, passa a ser uma coisa normal, é o que eu espero”.

“The Code was a mark to me in the improvement of the relations of the win-win. It is a thing that everyone won out. Is it difficult? Yes. Because, you are not used to what you don't want to listen and then you give the right to the people to talk what you do not want to listen. I think that more and more, I don't know if is through rules, bureaucracies, because as the people take consciousness, you don't need to normalize so much, it becomes to be a normal thing, is what I hope”.

“El Código fue un marco para mí en la mejora de las relaciones del gana-ganar. Es una cosa que todos salieron ganando. ¿Es difícil? Es. Porque usted no está acostumbrado a lo que usted no quiere oír y de repente usted da el derecho a la gente a hablar lo que usted no quiere oír. Yo creo que cada vez más, no sé si es a través de normas, burocracias, porque a medida que las personas van tomando conciencia, usted no necesita normalizar tanto, pasa a ser una cosa normal, es lo que espero”.

LUIZ MOAN YAKIBU JÚNIOR

(Presidente da ANFAVEA – President of ANFAVEA – Presidente de la ANFAVEA)



“A fidelização do consumidor é uma das tarefas mais importantes. O nível de competição, no Brasil, eu diria que é sem precedentes em qualquer outro lugar do mundo. São cerca de 31 marcas associadas à ANFAVIA disputando o mercado. Se nós juntarmos as empresas importadoras teremos aí cerca de 60 marcas disputando o mercado brasileiro, com uma oferta de mais de 2.800 marca-modelos e versões de veículos. Com isso, a empresa que quiser sobreviver no mercado terá que, acima do próprio Código de Defesa do Consumidor, buscar a fidelização do seu cliente”.

“The loyalty of the consumer is one of the more important tasks. The level of competition in Brazil, I would say that is without precedents in any other place of the world. There are about 31 brands associated to ANFAVIA disputing the market. If we join the importer companies will have there about of 60 brands disputing the Brazilian market, with an offer of more than 2.800 brand-models and vehicle versions. With that, the company that want to survive in the market will have, above of the own Consumer Defense Code, search to the loyalty of its client”.

“La fidelización del consumidor es una de las tareas más importantes. El nivel de competencia, en Brasil, yo diría que es sin precedentes en cualquier otro lugar del mundo. Son cerca de 31 marcas asociadas a ANFAVIA disputando el mercado. Si se unen a las empresas importadoras tendremos alrededor de 60 marcas disputando el mercado brasileño, con una oferta de más de 2.800 marcas de modelos y versiones de vehículos. Con eso, la empresa que quiera sobrevivir en el mercado tendrá que, por encima del propio Código de Defensa del Consumidor, buscar la fidelización de su cliente”.

EDUARDO SANOVICZ

(Presidente Abear – President Abear – Presidente Abear)



“[...] nessa última década, nós começamos a assistir um sistema de defesa do consumidor que consegue ir mostrando e deixando claro para as organizações, para as empresas, e o nosso setor claramente começou a entender isso de 3, 4 anos pra cá, como era fundamental nós partimos primeiro para um processo profundo de compreensão e respeito ao Código”.

“[...] in this last decade, we started to watch a consumer defense system that get to show and let clear to the organizations, to the companies, and our sector clearly started to understand this 3, 4 years to here, as was fundamental we leave first to a deep process of understanding and respect to the Code”.

“[...] en esta última década, empezamos a ver un sistema de defensa del consumidor que logra ir mostrando y dejando claro para las organizaciones, para las empresas, y nuestro sector claramente empezó a entender esto de 3, 4 años para acá, como era fundamental nosotros partimos primero para un proceso profundo de comprensión y respeto al Código”.

LOURIVAL KIÇULA

(Presidente da ELETROS – President of ELETROS – Presidente de la ELETROS)



“Cada vez mais, a indústria atende melhor ao consumidor. Faz disso uma prática obrigatória, faz disso uma vontade, tanto nós como Eletros, Associação da Indústria Eletroeletrônica, nós fazemos questão de ter o consumidor feliz e satisfeito, porque sabemos que ele vai voltar a comprar”.

“Increasingly, the industry attends better to the consumer. Make this a mandatory practice, make this a desire, as us as Eletros, Electroelectronics Industry Association, we insist in have the consumer happy and satisfied, because we know that he will come back to buy”.

“Cada vez más, la industria atiende mejor al consumidor. Hace una práctica obligatoria, hace de ella una voluntad, tanto nosotros como Eletros, Asociación de la Industria Electroelectrónica, hacemos cuestión de tener el consumidor feliz y satisfecho, porque sabemos que va a volver a comprar.”.

SOLANGE BEATRIZ PALHEIRO MENDES

(Diretora Executiva CNseg – Executive Director CNseg – Directora Ejecutiva CNseg)



“O setor segurador foi o primeiro a apoiar expressa e publicamente o novo Código. E não podia ser diferente, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor estabeleceu bases para que o mercado segurador atenda os consumidores, protegendo bens e, o mais importante, vidas”.

“The insurance sector was the first to support express and publicly the new Code. And couldn't be different, once that the Consumer Defense Code established bases to the insurance market attend the consumers, protecting assets and, the most important, lives”.

“El sector asegurador fue el primero en apoyar expresa y públicamente el nuevo Código. Y no podía ser diferente, ya que el Código de Defensa del Consumidor estableció bases para que el mercado asegurador atienda a los consumidores, protegiendo bienes y, lo más importante, vidas”.

VITOR MORAES DE ANDRADE

(Presidente da ABRAREC – President of ABRAREC – Presidente de la ABRAREC)



“Eu como presidente de uma associação tenho a oportunidade de conviver internamente, sei quanto as empresas têm investido na transformação dos seus processos de atendimento e como as pessoas - e isso é interessante você ver - como as pessoas que trabalham num canal de relacionamento se envolvem nas causas. Nas áreas de relacionamento, nas ouvidorias, então são pessoas que realmente acreditam na capacidade transformadora do setor de relacionamento e isso, analisando com o viés de uma associação, como isso pode gerar eficiência pra um país.”

“Me as president of an association have the opportunity to live internally, I know how many the companies has invested in the transformation of them attendance processes and how the people – and this is interesting you see – how the people who worked in a channel of relationship involves themselves in the causes. In the relationship areas, in the ombudsmen, so are people that really believe in the changing capacity of the relationship sector and this, analyzing with an association, how this can generate efficiency to a country”.

“Yo como presidente de una asociación tengo la oportunidad de convivir internamente, y sé cuánto las empresas han investido en la transformación de sus procesos de atención y cómo las personas - y eso es interesante ver - cómo las personas que trabajan en un canal de relaciones se involucran en causas. En las áreas de relación, en las oidorías, entonces son personas que realmente creen en la capacidad transformadora del sector de relación y eso, analizando con el bias de una asociación, como eso puede generar eficiencia para un país”.

BENJAMIN SICSÚ

(Vice Diretor da ABINEE – Vice Director of ABINEE – Vice Director de la ABINEE)



“[...] Hoje o cidadão moderno tem uma geladeira e uma máquina de lavar roupa em casa porque é fundamental ter aquilo, pois tem pouco tempo pra fazer a limpeza de seu vestuário, então a máquina tem que funcionar. Esses produtos são vitais para o crescimento do cidadão e para o cidadão ganhar mais renda, ter crescimento social, profissional, familiar, crescimento do cidadão como um todo. Então os produtos não podem ter falhas e obviamente as marcas que a gente representa na entidade estão muito interessadas em atender os interesses do consumidor rapidamente, imediatamente [...]”.

“[...] Today the modern citizen has a refrigerator and a washing machine at home because is fundamental to have that, because he has little time to do the cleaning of his clothing, so the machine has to work. These products are vital to the growth of the citizen and to the citizen get more income, has social, professional, familiar growth, growth of the citizen as a whole. Then these products can't have failures and obviously the brands that we represent at the entity are very interested in attend the consumer quickly, immediately [...]”.

“[...] Hoy el ciudadano moderno tiene una nevera y una lavadora en casa porque es fundamental tenerlo, pues tiene poco tiempo para hacer la limpieza de su ropa, entonces la máquina tiene que funcionar. Esos productos son vitales para el crecimiento del ciudadano para el ciudadano ganar más renta, tener crecimiento social, profesional, familiar, crecimiento del ciudadano como un todo. Entonces los productos no pueden tener fallas y obviamente las marcas que nosotros representamos en la entidad están muy interesadas en atender los intereses del consumidor rápidamente, inmediatamente [...]”.

ELI CORRÊA FILHO

(Deputado e Ex presidente da Comissão de Defesa do Consumidor – Deputy and ex president of the Consumer Defense Commission – Diputado y ex presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor)



simplemente él ya sabe de todo, no, siempre tiene alguna cosa que la gente puede explicar, entonces yo creo que el consumidor hoy es mucho más valorado”.

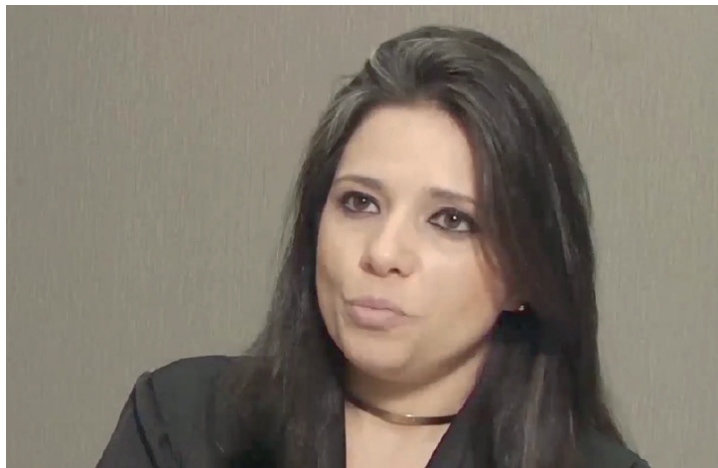
“[...] quando eu era deputado estadual, fazia parte da comissão do consumidor, mas as demandas ainda eram poucas, o consumidor não conseguia saber exatamente o que ele tinha por direito, e até hoje, por mais que o código seja eficiente é muito difícil, às vezes, o consumidor saber que ele está sendo o lado mais frágil da história, e algumas pessoas de má-fé acabam utilizando isso em benefício próprio [...] acho interessante, cada vez mais, não só os parlamentares, mas programas de rádio, de TV divulgarem e darem acesso ao consumidor e aos seus direitos, e por mais que você ache que simplesmente ele já sabe de tudo, não, sempre tem alguma coisinha que a gente pode explicar, então eu acredito que o consumidor hoje é muito mais valorizado”.

“[...] when I was a state deputy, I was part of the consumer commission, but the demands still were few, the consumer didn't get to know exactly what he had by right, and until today, however the code is efficient is much more difficult, sometimes the consumer knows that he is being the weaker side of the history, and some people with bad faith use this in their own benefits [...] I think that is interesting, each time more, not only the parliamentarians, but, programs of radio, of TV, disclose and give access to the consumer to his rights, and however you think that simply he already knows everything, always has some little thing that we can explain, so I believe that the consumer today is much more valued”.

“ [...] cuando era diputado estatal, formaba parte de la comisión del consumidor, pero las demandas aún eran pocas, el consumidor no tenía como saber exactamente lo que tenía por derecho, y hasta hoy, por más que el código sea eficiente es muy difícil, a veces el consumidor sabe que él está siendo el lado más frágil de la historia, y algunas personas de mala fe acaban utilizando eso en beneficio propio [...] creo que es interesante, cada vez más, no sólo los parlamentarios, pero, programas de radio, de televisión divulgar y dar acceso al consumidor y sus derechos, y por más que usted cree que

GISELE GARUZI

(Ouvidoria do Bradesco Seguros – Ombudsman of Bradesco Insurance – Oidoría del Bradesco Seguros)



“A Bradesco Seguros é uma empresa que já está no mercado há bastante tempo, é líder nesse mercado, e eu digo que apesar de estarmos há bastante tempo sempre é um aprendizado muito grande lidar com esse novo consumidor, com essas novas exigências, mas a mensagem que eu quero deixar aqui é que nós estamos prontos e que nós estamos abertos realmente a tudo isso”.

“The Bradesco Insurance is an company that is in the market since too much time, is leader in this market, and I say that despite we are there since too much time always is a learning very big to deal with this new consumer, this new exigencies, but the message I want to left here is that we are ready and we are opened really to all this”.

“Bradesco Seguros es una empresa que ya está en el mercado desde hace bastante tiempo, es líder en ese mercado, y yo digo que a pesar de estar acá hace bastante tiempo, siempre es un aprendizaje muy grande tratar con este nuevo consumidor, con esas nuevas exigencias, pero el mensaje que quiero dejar aquí es que estamos listos y que estamos abiertos realmente a todo eso”.

NADJA SAMPAIO

(Jornalista – Journalist – Periodista)



“10 anos antes do Código de Defesa do Consumidor, o espaço de Defesa do Consumidor d’O Globo já existia, só que era pequeno, uma meia página, na editoria Rio, com poucas cartas e pouca interação entre o consumidor e a empresa via jornal. Quando ela foi para a minha mão, quando surgiu o Código de Defesa do Consumidor, ela já não veio como meia página, veio como página inteira dentro da editoria Economia”.

“10 years before the Consumer Defense Code, the space of Consumer Defense of O Globo already existed, only was small, a health page, in the Rio publisher, with little letters and little interaction between the consumer and the company by the journal. When it went to my hand, when emerged the Consumer Defense Code, it already didn’t come as heath page, came as whole page inside the Economy publisher”.

“10 años antes del Código de Defensa del Consumidor, el espacio de Defensa del Consumidor d’O Globo ya existía, pero era pequeño, una media página, en la editora Rio, con pocas cartas y poca interacción entre el consumidor y la empresa por el periódico. Cuando ella fue para mis manos, cuando surgió el Código de Defensa del Consumidor, ya no vino como media página, vino como página entera de la editora Economía”.

ANGELA CRESPO

(Jornalista/Consumo em pauta – Journalist/Consumption in Schedule – Periodista/ Consumo en Pauta)



“Quando eu criei a coluna dentro do Jornal da Tarde, do Grupo Estado, que se chamava Coluna Advogado de Defesa, a direção arrumou um advogado especializado nessa área que passou a me dar consultoria, e a gente começou a trabalhar. Era muito interessante esse diálogo com o consumidor, porque no começo ele não entendia muito bem o que a gente estava querendo fazer. A gente também não entendia muito bem, porque nós fomos conforme a onda foi nos levando. O que a gente sabia é que precisava criar uma estrutura, uma educação para que aquela lei pudesse chegar até aquele cidadão, aquele que era o leitor do Jornal da Tarde”.

“When I created the column in the Afternoon Journal, of Grupo Estado, that was called Column Defense Lawyer, the direction get a lawyer, specialized in this area, that started to gave me consulting, and we started to work. It was very interesting these dialogue with the consumer, because in the beginning he didn't understand very well, because we went like the wave were taking us. What we knew was that we need to create a structure, an education to that law could arrive until that citizen, who was the reader of the Afternoon Journal”.

“Cuando se creó la columna dentro del Diario de la Tarde, del Grupo Estado, que se llamaba Columna Abogado de Defensa, la dirección arregló a un abogado especializado en esa área que pasó a darme asesoramiento, y nosotros empezamos a trabajar. Era muy interesante ese diálogo con el consumidor, porque al principio él no entendía muy bien lo que nosotros estábamos queriendo hacer. Nosotros tampoco entendíamos muy bien, porque fuimos conforme a la ola nos fue llevando. Lo que nosotros sabíamos era que necesitábamos crear una estructura, una educación para que aquella ley pudiera llegar hasta aquel ciudadano, aquel que era el lector del Jornal de la Tarde”.

ROBERTO MEIER

(Editor e GEO Grupo Padrão – Publisher and GEO Pattern Group – Editor y GEO Grupo Estándar)



O Código de Defesa do Consumidor no Brasil tem uma peculiaridade única. Nos anos 80, quando nós perdemos a noção de preços relativos na economia, em que o consumidor vivia cada vez mais pressionado por uma inflação galopante que derretia seu salário em uma velocidade fantástica, só foi crescendo. Nós tivemos o primeiro plano de tentativa de estabilização no Plano Cruzado, em que surgiram os tais fiscais do Sarney, e a gente se lembra disso nos idos de 86. Mas nós tivemos uma geração de grandes brasileiros naquela época que começaram a buscar saídas, tentando verificar que nós não tínhamos nenhuma lei que embasasse claramente as relações de consumo que iriam vir. Então, grandes juristas brasileiros tiveram grandes reuniões para lançar o que seria o Código de Defesa do Consumidor.

“The Consumer Defense Code in Brazil has a unique peculiarity. In the 80's, when we lost the notion of relative prices in economy, in that the consumer lived each time more pressured by a rampant inflation that melted his salary in a fantastic speed, just grew up. We had the first plan of attempt of stabilization in the Cruzado Plan, in which emerged those “Sarney's fiscals”, and we remember this in the 1986. But we had a generation of big Brazilian in that time that started to search exists, trying to verify that we didn't have any law that underlies clearly the consumption relation that would come. Then, big Brazilian jurists had big meetings to throw what would be the Consumer Defense Code”.

El Código de Defensa del Consumidor en Brasil tiene una peculiaridad única. En los años 80, cuando perdimos la noción de precios relativos en la economía, en que el consumidor vivía cada vez más presionado por una inflación galopante que derretía su salario a una velocidad fantástica, sólo fue creciendo. Nosotros tuvimos el primer plan de intento de estabilización en el Plan Cruzado, en que surgieron los fiscales de Sarney, y nosotros nos acordamos de eso en los años de 86. Pero tuvimos una generación de grandes brasileños en aquella época que empezaron a buscar salidas, intentando comprobar que no teníamos ninguna ley que basara claramente las relaciones de consumo que iban a venir. Entonces, grandes juristas brasileños tuvieron grandes reuniones para lanzar lo que sería el Código de Defensa del Consumidor.

MAKING OF

O desenvolvimento desse documentário nos possibilitou a cada entrevista revelar surpresas que estavam guardadas na memória de cada um de seus participantes. A ideia inicial era desenvolver a parte histórica da defesa do consumidor, porém, durante o II Simpósio dos Direitos dos Consumidores nas Telecomunicações, evento promovido pelo Ministério Público Federal no RS, tive a grata surpresa de reencontrar nossa ex aluna da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo, Nathalia Miranda Endres, que estava trabalhando com a Secretária Nacional do Consumidor, Juliana Pereira, em que me apresentou e marcamos para nos encontrar em Brasília. Em uma reunião com a secretária, falei sobre o projeto e ela nos lançou o desafio de não trabalhar somente o histórico, mas o presente e o futuro da defesa do consumidor. Então, graças a recursos aprovados pelo Fundo de Direitos Difusos do Ministério da Justiça, foi possível voar mais alto. Inicialmente as três versões vieram a contar com a primordial participação dos integrantes da comissão que elaborou o ante projeto do Código de Defesa do Consumidor, que foi presidida pela Dr^a. Ada Pellegrine Grinover e teve como membros: Dr. Kazuo Watanabe, José Geraldo Brito Filomeno, Daniel Fink, Nelson Nery Júnior e Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin. Grandes descobertas foram obtidas por quem participou da elaboração do Código. Outras surpresas foram nascendo através da participação do Sistema de Defesa do Consumidor, com a participação de todos ex diretores do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e Secretária Nacional do Consumidor, Procon's, Movimentos Sociais, Agências Reguladoras, Poder Judiciário, Ministérios Públicos estaduais, Procuradoria da República, Defensoria Pública, Advogados, Segmentos representativos do Mercado, Poder Legislativo e o meio jornalístico. Assim, finalizamos o primeiro volume do documentário – Movimento Consumerista Brasileiro: os 25 anos do Código de Defesa do Consumidor.

O trabalho só foi possível de ser realizado graças ao espírito de cooperação do Sistema Nacional do Consumidor, em especial a SENACON, na pessoa da Ex-Secretária Juliana Pereira, Nathalia Miranda Endres, Érica Verneck, Patrícia Galdino e toda a equipe da secretaria. Também ao PROCON/RS, na pessoa de seu ex diretor Cristiano Aquino, que acreditou em nosso sonho e possibilitou o desenvolvimento do documentário, onde o papel do Rio Grande do Sul no Movimento Consumerista Brasileiro deu início a esta bela oportunidade de resgatar a história do movimento consumerista. Ainda, a Universidade de Passo Fundo, através do Balcão do Consumidor e meu colega de coordenação Dr. Rogerio Silva; nossos funcionários: Franco Scortegagna e Fernanda Tarnowsky; bolsistas do Projeto: Tainara Etheldrede Scalco, Eduardo Castro, Caio Henrique Bortolon Busarello, Júlia Roque, Petra Cristina Fiorin Fracaro, Patric de Carvalho da Silva, Matheus Luersen Magarinus, Ricardo Fachinello; bolsistas PPGDireito: Lisiane da Silva Zuchetto, Maria Caroline Nemet Kurtz, Mariana Chini, Michele Piucco, Paloma Truccolo Reato, Talissa Truccolo Reato, Aline Trindade do Nascimento, Aline Moura da Silva Boanova, Camile Serragio Girelli, Caroline Vasconcelos Damitz, João Luís Severo da Cunha Lopes, Letícia da Silva Nigris, Taísa Cabeda, Vinícius Francisco Toazza, Alessandra Vanessa Teixeira; Professora Ironita Policarpo Machado e Professor Adriano Canabarro Teixeira. A UPFTV, ex diretor José Henrique Fonseca e Diretora Thais Rizzotto; Gilmar Lima, Moacir Prestes, Deisi Fanfa, Raquel Tramontini, Bruno Queiros, Alexandro Lorenz. Ao setor de captação: Jucelaine Guzzela e Carlito Binda. Narração do Prof. Me. Nelson Julio Martini Ribas. E a UNIVALI, na pessoa do Coordenador do PPCJ Dr. Paulo Márcio Cruz e Alexandre Zarske de Mello. E a todas as pessoas que nos receberam. Essa é uma história fruto da conquista da sociedade brasileira.

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho

Coordenador do Balcão do Consumidor
Faculdade de Direito
Universidade de Passo Fundo

El desarrollo de ese documental nos ha posibilitado a cada entrevista revelar sorpresas que estaban salvadas en la memoria de cada uno de sus participantes. La idea inicial era desarrollar la parte histórica de la defensa del consumidor, sin embargo, durante el II Simposio de los Derechos de los Consumidores en las Telecomunicaciones, evento promovido por el Ministerio Público Federal en RS, tuve la grata sorpresa de reencontrar nuestra ex alumna de la Facultad de Derecho de la Universidad de Passo Fundo, Nathalia Miranda Endres que estaba trabajando con la Secretaria Nacional del Consumidor, Juliana Pereira, en que me ha presentado y hemos marcado para encontrarnos en Brasília. En una reunión con la secretaria, hablé sobre el proyecto y ella nos lanzó el desafío de no trabajar solo el histórico, pero el presente y el futuro de la defensa del consumidor. Entonces, gracias a recursos aprobados por el Fondo de Derechos Difusos de el Ministerio de la Justicia, fue posible volar más alto. Inicialmente las tres versiones vinieron a contar con la primordial participación de los miembros de la comisión que elaboró el ante proyecto del Código de Defensa del Consumidor, que fue presidida por la Dra. Ada Pellegrine Grinover y tuve como miembros: Dr. Kazuo Watanabe, José Geraldo Brito Filomeno, Daniel Fink, Nelson Nery Júnior y Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin. Grandes descubrimientos fueron obtenidos por quien participó en la elaboración del Código. Otras sorpresas fueron nasciendo a través de la participación del Sistema de Defensa del Consumidor, con la participación de todos ex directores del Departamento de Protección y Defensa del Consumidor y Secretaria Nacional del Consumidor, Procon's, Movimientos Sociales, Agencias Reguladoras, Poder Judicial, Ministerios Públicos estaduais, Procuraduría de la República, Defensoría Pública, Abogados, Segmentos representativos del Mercado, Poder Legislativo y el medio periodístico. Así, finalizamos el Primer volumen del documental – Movimiento Consumista Brasileño: los 25 años del Código de Defensa del Consumidor.

El trabajo solo fue posible de realizarse, gracias al espíritu de cooperación del Sistema Nacional del Consumidor, en especial a la SENACON, en la persona de la Ex-Secretaria, Juliana Pereira, Nathália Minanda Endres, Érica Verneck, Patrícia Galdino y todo el equipo de la secretaria. También al PROCON/RS en la persona de su ex director Cristiano Aquino, que creyó en nuestro sueño y posibilitó el desarrollo del documental, donde el papel del Rio Grande do Sul en el Movimiento Consumista Brasileño dio inicio a esa bella oportunidad de rescatar la historia del movimiento consumista.

Aún, la Universidad de Passo Fundo, a través del Balcón del Consumidor y mi compañero de coordinación Dr. Rogerio Silva; nuestros funcionarios: Franco Scortegagna e Fernanda Tarnowsky; becarios del Projeto: Tainara Etheldrede Scalco, Eduardo Castro, Caio Henrique Bortolon Busarello, Júlia Roque, Petra Cristina Fiorin Fracaro, Patric de Carvalho da Silva, Matheus Luersen Magarinus, Ricardo Fachinello; becarios PPGDireito: Lisiane da Silva Zuchetto, Maria Caroline Nemet Kurtz, Mariana Chini, Michele Piucco, Paloma Truccolo Reato, Talissa Truccolo Reato, Aline Trindade do Nascimento, Aline Moura da Silva Boanova, Camile Serragio Girelli, Caroline Vasconcelos Damitz, João Luís Severo da Cunha Lopes, Letícia da Silva Nigris, Taisa Cabeda, Vinicius Francisco Toazza, Alessandra Vanessa Teixeira; Professora Ironita Policarpo Machado e Professor Adriano Canabarro Teixeira; A la UPFTV, ex director José Henrique Fonseca e Directora Thais Rizzotto, Gilmar Lima, Moacir Prestes, Deisi Fanfa, Raquel Tramontini, Bruno Queiros, Alexandro Lorenz. A el sector de captación: Jucelaine Guzzela e Carlito Binda. Narración del Prof. Me. Nelson Julio Martini Ribas. Y a la UNIVALI, en la persona del Coordinador del PPCJ Dr. Paulo Márcio Cruz y Alexandre Zarske de Mello. Y a todas las personas que nos recibieron. Esa es una historia fruto de la conquista de la sociedad brasileña.

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho

Coordinador del Balcón del Consumidor
Facultad de Derecho
Universidad de Passo Fundo

The development of this documentary allowed us at each interview to reveal surprises that were kept in the memory of each one of its participants. The initial idea was to develop the historical part of consumer protection, but during the 2nd Symposium of Consumer Rights in Telecommunications, event promoted by the Federal Public Ministry in RS, I was pleasantly surprised to meet again our former student of the Law School of the University of Passo Fundo, Nathalia Miranda Endres who was working with The National Consumer Secretary, Juliana Perreira, in which she introduced me and scheduled to meet us in Brasília. In a meeting with the secretary, I talked about the project and she sets us the challenge of not only working on the historical, but the present and future of consumer defense. Then, thanks to resources approved by the Fund of Diffuse Rights of the Ministry of Justice, it was possible to fly higher. Initially, the three versions came to count on the primary participation of the members of the committee that drafted the draft Code of Consumer Defense, which was chaired by Dra. Ada Pellegrini Grinover and had as members: Dr. Kazuo Watanabe, José Geraldo Brito Filomeno, Daniel Fink, Nelson Nery Júnior and Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin. Great discoveries were obtained by those who participated in the elaboration of the Code. Other surprises were born through the participation of the Consumer Defense System, with the participation of all former directors of the Department of Consumer Protection and Defense and National Secretary of Consumer, Procon's, Social Movements, Regulatory Agencies, Judiciary Power, State Public Prosecutor's Office, Public Prosecutor's Office, Public Defender's Office, Lawyers, Representative Sectors of the Market, Legislative Power and the journalistic medium. This way, we finalized the first volume of the documentary - Brazilian Consumer Movement, the 25 years of the Consumer Defense Code.

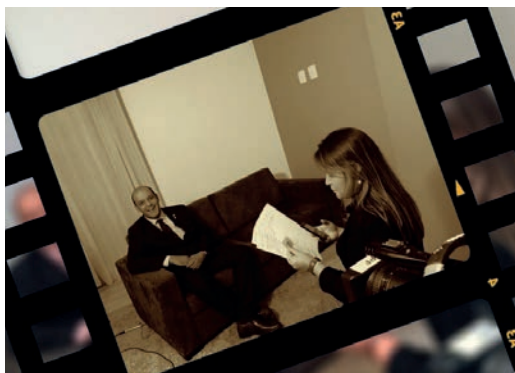
The work was only possible thanks to the spirit of cooperation of the National Consumer System, especially SENACON, in the person of the former Secretary, Juliana Pereira, Nathália Miranda Endres, Érica Verneck, Pátria Galdino and all the secretary's team. Also to PROCON / RS in the person of its former director Cristiano Aquino, who believed in our dream and made possible the development of the documentary, where the role of Rio Grande do Sul in the Brazilian Consumerist Movement started this beautiful opportunity to rescue the history of the consumer movement. Also, the University of Passo Fundo, through the Consumer Desk and my coordinating colleague Dr. Rogério Silva; our employees: Franco Scortegagna and Fernanda Tarnowsky; scholarship of the Project: Tainara Etheldrede Scalco, Eduardo Castro, Caio Henrique Bortolon Busarello, Júlia Roque, Petra Cristina Fiorin Fracaro, Patric de Carvalho da Silva, Matheus Luersen Magarinus, Ricardo Fachinello; scholarships of the Program of Post Graduation in Law: Lisiane da Silva Zuchetto, Maria Caroline Nemet Kurtz, Mariana Chini, Michele Piucco, Paloma Truccolo Reato, Talissa Truccolo Reato, Aline Trindade do Nascimento, Aline Moura da Silva Boanova, Camile Serragio Girelli, Caroline Vasconcelos Damitz, João Luís Severo da Cunha Lopes, Letícia da Silva Nigris, Taisa Cabeda, Vinicius Francisco Toazza, Alessandra Vanessa Teixeira; Professora Ironita Policarpo Machado e Professor Adriano Canabarro Teixeira. To UPFTV, Ex director José Henrique Fonseca and Director: Thais Rizzotto; Gilmar Lima, Moacir Prestes, Deisi Fanfa, Raquel Tramountini, Bruno Queiros, Alexandro Lorenz. The captation sector: Jucelaine Guzzela e Carlito Binda. Narration of the Master profesor Nelson Julio Martini Ribas. And to UNIVALI, in the person of the PPCJ Coordinator Dr. Paulo Márcio Cruz and Alexandre Zarske de Mello. And to all the people who have received us. This is a story that is the fruit of the conquest of Brazilian society.

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho

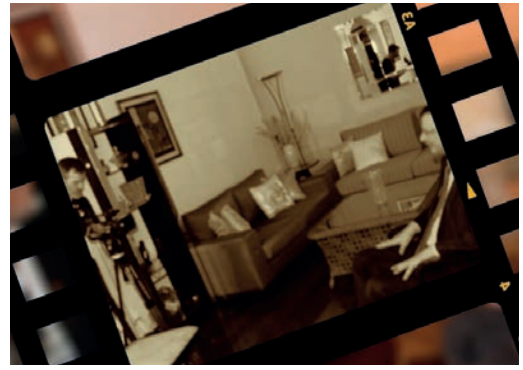
Coordinator of the Consumer Desk

Law School

University of Passo Fundo









“ Foi surpreendente a tramitação do Código porque, quando o projeto foi apresentado, houve a formação de muitas lobbys contrárias ao que está lá no projeto. Sobretudo empresas, bancos, agronegócio, enfim, o Código espantou muita gente porque, pela primeira vez, se dava ao consumidor uma posição de realce, porque, pela primeira vez, consumidor e empresa ficavam numa situação mais equilibrada e se regulavam relações de consumo que antes não eram absolutamente reguladas, porque antes disso era o Código Civil que regia essas relações, mas o Código Civil naturalmente não previa especificamente a posição jurídica do consumidor e do produtor. ”



ADA PELLEGRINI GRINOVER

(Presidente da Comissão que elaborou o Código de Defesa do Consumidor – President of the commission that wrote the Code of Consumer Protection – Presidente de la comisión que elaboró el Código de Defensa del Consumidor /Jurista ítalo-brasileira – Italian-Brazilian Jurist – Jurista Italo-brasileña)

ISBN:978-85-7696-233-5



MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

Este material foi produzido com recursos do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos.