

MOVIMENTO CONSUMERISTA BRASILEIRO

DA ATUALIDADE À INTERNACIONALIZAÇÃO

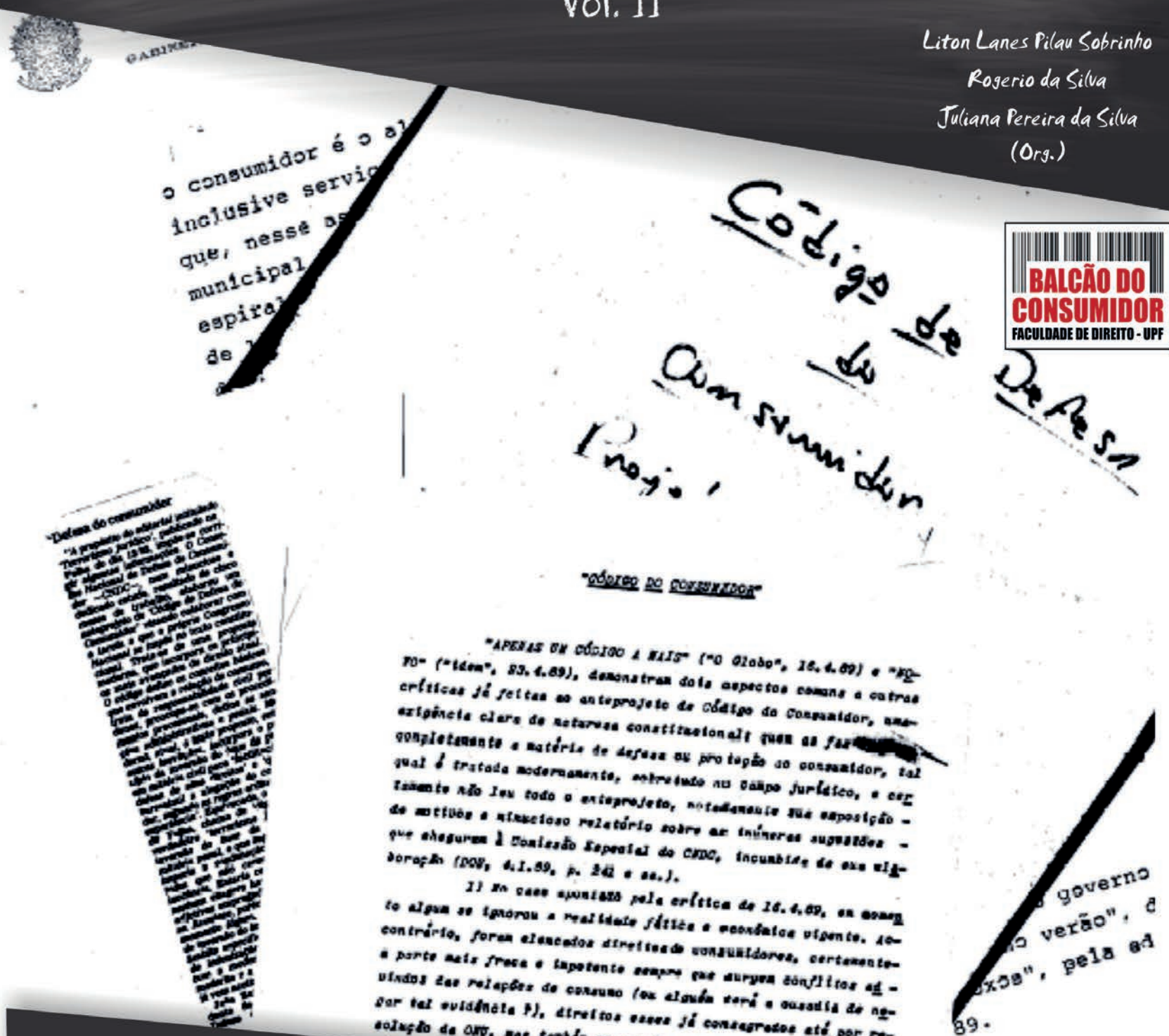
Vol. II

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:978-85-7696-234-2



ORGANIZADORES

LITON LANES PILAU SOBRINHO

ROGERIO DA SILVA

JULIANA PEREIRA DA SILVA

COLEÇÃO MOVIMENTO CONSUMERISTA BRASILEIRO

Vol. II

**DA ATUALIDADE À
INTERNACIONALIZAÇÃO**



MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

ISBN:978-85-7696-234-2

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

Rogério da Silva

Juliana Pereira da Silva

Autores

Ada Pellegrini Grinover

Álvaro Fuentes

Amanda Flávio de Oliveira

Armando Luíz Rovai

Amanda Long

Anja Philip

Antonino Serra Cambaceres

Antonio Herman De Vasconcellos E Benjamin

Bart R. Combée

Benoit Plaitin

Claudia Collado

Claudia Lima Marques

Daniel Roberto Fink

Danilo Perez Montil

Deon Woods Bell

Gabriel Stiglitz

Gerd Billen

Gilles Paisant

Gilly Wong Fung-Han

Guilherme Valles

James Guest

Jorge Morais Carvalho

Jorge Mosset-Iturraspe

José Geraldo Brito Filomeno

José Joon Kim

Juan Blengio

Juan Trímboli

Juliana Pereira Da Silva

Kazuo Watanabe

Leonardo Garcia De Medeiros

Lúcia Pacífico

Tradução e legenda

Júlia Roque

Lisiane da Silva Zuchetto

Maria Caroline Nemet Kurtz

Mariana Chini

Michele Piucco

Paloma Truccolo Reato

Talissa Truccolo Reato

Marc Lacoursière

Marilena Lazzarini

Mario Ângelo Leitão Frota

Markus Artz

Nathalie Homobono

Nelson Nery Júnior

Raúl Cervini

Ricardo Morishita Wada

Romain Abilé Houehou

Ruy Rosado de Aguiar Júnior

Samuel Ochieng

Sunil Abraham

Teresa Moreira

Toni Williams

Wei Dan

Revisora da Enciclopédia

Haliesca 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 Serraglio Girelli

Caroline Vasconcelos Damitz

João Luís Severo da Cunha Lopes

Letícia da Silva Nigris

Lisiane da Silva Zuchetto

Micheli Piucco

Petra Cristina Fiorin Fracaro

Taísa Cabeda

Talissa Truccolo Reato

Vinicius Francisco Toazza

PPGDireito

Fernanda Tarnowsky

Balcão do Consumidor

Franco Scortegagna

Comitê Editorial E-books/PPCJ

Presidente

Dr. Alexandre Morais 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

D11 Da atualidade à internacionalização [recurso eletrônico]: volume 2 / 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 978-85-7696-234-2 (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
JULIANA PEREIRA DA SILVA	
CLAUDIA LIMA MARQUES	10
RICARDO MORISHITA WADA	11
RUY ROSADO DE AGUIAR JÚNIOR	12
JULIANA PEREIRA DA SILVA	13
ARMANDO LUÍZ ROVAI	14
ADA PELLEGRINI GRINOVER	15
ANTONIO HERMAN DE VASCONCELLOS E BENJAMIN	16
JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO	17
KAZUO WATANABE	18
DANIEL ROBERTO FINK	19
NELSON NERY JÚNIOR	20
JAMES GUEST	21
AMANDA LONG	22
ANTONINO SERRA CAMBACERES	23
JUAN TRÍMBOLI	24
BART R. COMBÉE	25
GUILHERMO VALLES	26
MARIO ÂNGELO LEITÃO FROTA	27
TERESA MOREIRA	28
GILLES PAISANT	29
JORGE MORAIS CARVALHO	30
NATHALIE HOMOONO	31

TONI WILLIAMS	32
MARKUS ARTZ	33
GERD BILLEN	34
ANJA PHILIP	35
BENOIT PLAITIN	36
WEI DAN	37
GILLY WONG FUNG-HAN	38
SUNIL ABRAHAM	39
MARC LACOURSIÈRE	40
DEON WOODS BELL	41
GABRIEL STIGLITZ	42
JORGE MOSSET-ITURRASPE	43
CLAUDIA COLLADO	44
JUAN BLENGIO	45
ÁLVARO FUENTES	46
RAÚL CERVINI	47
JOSÉ JOON KIM	48
DANILO PEREZ MONTIL	49
SAMUEL OCHIENG	50
ROMAIN ABILÉ HOUEHOU	51
LEONARDO GARCIA DE MEDEIROS	52
MARILENA LAZZARINI	53
LÚCIA PACÍFICO	54
AMANDA FLÁVIO DE OLIVEIRA	55

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 Rogerio 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 revisitar 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 y 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 Secretaría 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 Secretaría 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 Auditório 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 y 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 Secretaría 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)

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)



“[...] Zygmunt Bauman afirma que os novos pobres são os excluídos da sociedade do consumo. Então, o Direito do Consumidor tem uma importância simbólica no país. Ele realmente é uma política pública. Ele tem que avançar. E nós estamos no séc. XXI, já não basta o acesso ao consumo, tem que ser um consumo de qualidade, tem que ser um consumo com lealdade, com informação.”

“[...] Zygmunt Bauman affirms that the new poor are the excluded of the consumer society. So, the Consumer Law has a symbolic importance in the country. It is actually a public policy. It has to advance. And we are in XXI century, already isn't enough the access to consume, it has to be a quality consume, has to be a consumption with loyalty, with information”.

“[...] Zygmunt Bauman afirma que los nuevos pobres son los excluidos de la sociedad del consumo. Entonces, el Derecho del Consumidor tiene una importancia simbólica en el país. Él realmente es una política pública. Él tiene que avanzar. Y nosotros estamos en el siglo XXI, ya no basta el acceso al consumo, tiene que ser un consumo de calidad, tiene que ser un consumo con lealtad, con información”.

RICARDO MORISHITA WADA

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



“Nós temos evidências, tanto na literatura como em documentos que a defesa do consumidor, no caso do Brasil, ao contrário dos Estados Unidos, de outros países, não começa necessariamente pela sociedade civil organizada. O Brasil vive um momento muito específico da sua política, há um regime muito duro, um regime não necessariamente democrático, e basicamente, a gente encontra documentos, que mostram que a instituição da política de defesa do consumidor nasce pelas mãos do Estado. 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”.

“We have evidences, as in the literature as in documents, that consumer’s defense, in case of Brazil, on the contrary of the USA, of other countries, don’t start necessarily by the organized civil society. Brazil lives a moment very specific of its policy, there is a very hard regime, a regime not necessarily democratic, and basically, we find documents, that show that the institution of the consumer’s defense was born by the hands of the State. It is the Brazilian State that creates the first protection and defense consumer’s organ and this organ starts serving as a model to the interventions that the Estate starts to realize in the market and economic scope”.

“Tenemos evidencia, tanto en la literatura como en documentos de que la defensa del consumidor, en el caso de Brasil, a diferencia de los Estados Unidos, de otros países, no comienza necesariamente por la sociedad civil organizada. Brasil vive un momento muy específico de su política, hay un régimen muy duro, un régimen no necesariamente democrático, y básicamente, nosotros encontramos documentos, que muestran que la institución de la política de defensa del consumidor nace por las manos del Estado. 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”.

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)



“A lei do consumo no Brasil foi uma lei que pegou porque ela veio no começo desacreditada, pensava-se que ia tratar de pequenas demandas, mas [...] assegura o direito da Cidadania na medida em que permite reparação das pequenas ofensas e restabelece a posição do consumidor numa relação de igualdade, quase igualdade com a empresa fornecedora, então penso eu, o Código do Consumidor hoje está consolidado no país [...]”.

“The consumer Law in Brazil was a law that picked up, because it came in the beginning unbelieved, we thought that it would deal with little demands, but [...] ensured the Citizenship rights, while permits reparation of the little offenses and reestablishes the consumer’s position in an equally relation, almost equally with the provider company. So I think the Consumer Code today is consolidated in the country [...]”.

“La ley del consumo en Brasil fue una ley que se quedó porque vino en el comienzo desacreditada, se pensaba que iba a tratar de pequeñas demandas, pero [...] asegura el derecho de la Ciudadanía en la medida en que permite la reparación de las pequeñas ofensas y restablece la posición del consumidor en una relación de igualdad, casi equitativa con la empresa proveedora, entonces pienso yo, el Código del Consumidor hoy está consolidado en el país [...]”.

JULIANA PEREIRA DA SILVA

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



“Fui parte da equipe que trabalhou na integração dos PROCON do Brasil, que construiu o SINDEC, hoje nós temos um sistema com mais de 15 milhões de registros, não se faz mais defesa do consumidos de maneira subjetiva, discricionária, se faz defesa do consumidor hoje com base na reclamação dos milhões de consumidores que procuram os PROCONs do país.”

“I was part of the team that worked in the integration of the PROCON of Brazil, that built SINDEC, today we have a system with more than 15 million of registers, it is not made consumer defense in a subjective way anymore, discretionary, it is made consumer defense today based in the reclamation of the millions of consumers that look for the PROCONs of the country”.

“He sido parte del equipo que trabajó en la integración de los PROCONs de Brasil, que construyó el SINDEC, hoy tenemos un sistema con más de 15 millones de registros, no se hace más defensa de los consumidores de manera subjetiva, discrecional, se hace la defensa del consumidor hoy sobre la base de la reclamación de los millones de consumidores que buscan los PROCONs del país”.

ARMANDO LUIZ ROVAI

(Ex-secretário Nacional do Consumidor - Ex National Secretary of Consumer - Ex Secretario Nacional del Consumidor)



“Eu acho muito importante, pensar hoje a defesa do consumidor sempre como uma continuidade e a melhoria nessa continuidade, seja nas relações de consumo propriamente dita, seja nas relações de uma maneira sinérgicas, onde mercado vem caminhando ao lado do empoderamento do consumidor para realizar aquilo que ele se destina que é efetivamente trazer um maior grau de equilíbrio e harmonização”.

“I guess it is very important to think today the defense of consumer always as continuity and the improvement in this continuity, either in the relations of consume itself, either in the relations in a synergistic way, where market is walking side by side of the empowerment of the consumer to accomplish what it is intended for, that is effectively brings a bigger degree of balance and harmonization”.

“Yo creo que es muy importante pensar hoy la defensa del consumidor siempre como una continuidad y la mejoría en esa continuidad, sea en las relaciones del consumo propriamente dichas, sea en las relaciones de una manera sinérgicas, donde mercado viene caminando al lado del empoderamiento del consumidor para realizar el que él se destina que es efectivamente traer un mayor grado de equilibrio y armonización”.

ADA PELLEGRINI GRINOVER

(Presidente da Comissão que elaborou o CDC - President of the Commission that elaborated the CDC - Presidente de la Comisión que elaboró el CDC)



“Esse Código de Defesa do Consumidor podemos dizer hoje, com toda a modéstia, mudou a realidade do mercado e do consumo nesse país. E pegou, essa é a coisa mais surpreendente, porque, como eu disse, na verdade, ele beneficiava, seja o consumidor, seja o fornecedor. Foi aplicado e surgiram então, como se sabe, o butsmán de consumo, atendimento ao consumidor junto às empresas, hoje acho que não há nenhuma empresa no Brasil que não tenha ou um setor ou uma pessoa encarregada de cuidar das reclamações, dos consumidores, porque essa é uma realidade, consumidores somos todos nós. E o que a empresa quer é conservar o consumidor, é satisfazer o consumidor, se não ele vai embora. Vai procurar o concorrente.”

“This Consumer Defense Code we can say today, with all the modesty, changed the market and consumption reality in this country. And picked up, this is the most surprising thing, because, like I said, actually, it benefited, as the consumer, as the provider. It was applied and emerged then, as it's known, the consumption bustman, consumer attendance together with the companies, today there is any company in Brazil that don't have a sector or an in charged person of taking care of the complains, of the consumers, because this is a reality, we all are consumers. And what the company wants is to preserve the consumer, it's satisfying the consumer, otherwise he will leave. He will look for the competitor”.

“Este Código de Defensa del Consumidor podemos decir hoy, con toda la modestia, ha cambiado la realidad del mercado y del consumo en ese país. Y se quedó, esa es la cosa más sorprendente, porque, como dije, en realidad, se beneficiaba, sea el consumidor, sea el proveedor. Se ha aplicado y surgido entonces, como se sabe, el butsmán de consumo, atención al consumidor junto a las empresas, hoy creo que no hay ninguna empresa en Brasil que no tenga o un sector o una persona encargada de cuidar de las reclamaciones, de los consumidores, porque esta es una realidad, los consumidores somos todos nosotros. Y lo que la empresa quiere es conservar al consumidor, es satisfacer al consumidor, si no se va. Vaya a buscar al competidor”.

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)



“E tanto no senado como na Câmara... em debate intenso, mas ao mesmo tempo, uma cobertura grande da mídia. O código foi capa, mais de uma vez, da Veja, da Isto é.... Não me recordo se a Época existia naquele momento, acho que não. E também nos jornais, algo que até nos preocupava um pouco, porque a divulgação era tanta, que nós achávamos “será que isso na verdade não está estimulando uma posição maior a aprovação”, em vez de ajudar, prejudicar a aprovação... E não ocorreu, pelo contrário, deu muito estímulo aos parlamentares. E daí a aprovação por unanimidade.”

“And, as in the senate as in the Chamber... in intense debate, but at the same time, a big cover of the media. The Code was cover, more than once, of Veja, of Isto é... I don't remember if the Época existed in that moment, I think that didn't. And also in the newspapers, something that until worried us a little bit, because the disclosure was so much, that we thought “It will be, actually, that this is not encouraging a bigger position to approval”, instead of help, harm the approbation... And didn't occur, on the contrary, gave much stimulus to the parliamentarian. And then the approbation by unanimity”.

“Y tanto en el Senado como en la Cámara ... en debate intenso, pero al mismo tiempo, una cobertura grande de los medios de comunicación. El código fue portada, más de una vez, de la Veja, de Isto é.... No recuerdo si la Época existía en aquel momento, creo que no. Y también en los periódicos, algo que hasta nos preocupaba un poco, porque la divulgación era tanto, que nosotros creíamos, “eso no está estimulando una posición mayor a la aprobación”, en vez de ayudar, perjudicar la aprobación... Y no ocurrió, por el contrario, dio mucho estímulo a los parlamentarios. Y ahí la aprobación por unanimidad”.

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)



“A minha trajetória na área do direito do consumidor começou na prática em 1983, quando eu era promotor de justiça no Ipiranga, as margens plácidas do Ipiranga, lá muito perto ao fórum regional, bem perto até do museu do Ipiranga, onde Dom Pedro proclamou a independência, eu fui chamado um dia as pressas pelo procurador geral para comparecer a uma reunião do conselho estadual de defesa do consumidor, isso foi no dia 05 de maio de 83. Até então, eu confesso a vocês que eu tinha ouvido falar muito pouco de direito do consumidor, ou defesa, nem direito, defesa do consumidor, porquanto a única referencia que nós tínhamos era o Procon de São Paulo que já estava atuando já há algum tempo (...)”

“My trajectory in the consumer law area started in practice in 1983, when I was Justice Attorney in Ipiranga, in placid margins of Ipiranga, there, very near to the regional forum, very near of the Ipiranga’s museum, where Dom Pedro proclaimed the independency, I was called one day, in a hurry, by the general prosecutor to attend to a meeting of the state consumer defense council, this was in the May 05 of 1983. Then, I confess to you that I had listened very little about the consumer’s law, or defense, neither consumer’s defense, because the only reference we had was the Procon of São Paulo that already was acting for some time (...)”.

“Mi trayectoria en el área del derecho del consumidor comenzó en la práctica en 1983, cuando yo era promotor de justicia en Ipiranga, las márgenes plácidas de Ipiranga, muy cerca del foro regional, muy cerca del museo de Ipiranga, donde don Pedro proclamó la independencia, me llamaron un día las presas por el fiscal general para asistir a una reunión del consejo estatal de defensa del consumidor, eso fue el día 05 de mayo de 83. Hasta entonces, les confieso a ustedes que yo había oído hablar muy poco de derecho del consumidor, o defensa, ni derecho, defensa del consumidor, porque la única referencia que teníamos era el Procon de São Paulo que ya estaba actuando desde hace algún tiempo (...)”.

KAZUO WATANABE

(Membro da Comissão que elaborou o CDC - Member of the Commission that elaborated the CDC - Miembro de la Comisión que elaboró el CDC)



“Anteriormente ao Código, já havia muitos movimentos em prol da defesa do consumidor. Muitos estudos de especialistas, por exemplo, o professor Fábio tinha uma proposta e assim vários outros professores. Os movimentos no setor privado já eram grandes, e no setor público, inclusive organização sem personalidade jurídica apenas como serviço, já existiam Procons, por exemplo, o Procon de São Paulo já existia antes do Código de Defesa do Consumidor. E a atuação do Ministério Público em vários estados.”

“Before the Code, there were already many movements in favor of consumer’s defense. Many studies of specialists, for example, the professor Fábio had a purpose, and like him, many other professors. The movements in the private sector already were very big, and in the public sector, including organizations without legal personality only as service, already existed Procons, for example, the Procon of São Paulo already existed before the Consumer Defense Code. And the acting of the Public Ministry in many states”.

“Anteriormente al Código, ya había muchos movimientos en favor de la defensa del consumidor. Muchos estudios de especialistas, por ejemplo, el profesor Fábio tenía una propuesta y así varios otros profesores. Los movimientos en el sector privado ya eran grandes, y en el sector público, incluso organización sin personalidad jurídica apenas como servicio, ya existían Procons, por ejemplo, el Procon de São Paulo ya existía antes del Código de Defensa del Consumidor. Y la actuación del Ministerio Público en varios estados”.

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)



“Bom, é lógico que a sociedade é dinâmica e se nós formos pensar hoje, há 20 anos atrás, em 1994, o mundo era completamente diferente. A via hoje é completamente diferente, a velocidade da comunicação, da tecnologia e, portanto, da sociedade de consumo também é completamente diferente, então permanentemente nós nos deparamos com desafios, desafios de regar estas novas realidades, e nós vamos dar conta disto. O Brasil já provou isto, tem um conjunto de profissionais ligados a área jurídica, por exemplo, não só na jurídica, mas há diversos segmentos capazes de dar conta desta nova realidade e deste novo regramento.”

“Well, is logic that the society is dynamic and if we stop to think today, there were 20 years ago, in 1994, the world was completely different. The road is completely different, the speed of communication, of technology and, then, of consumption society is also completely different, so permanently we come across challenges, challenges of rule this new realities, and we will take care of it. Brazil already proved this, there are a set of professionals linked to the juridical area for example, and not only in juridical, but there are many segments able to take care of this new reality and of this new rule”.

Bueno, es lógico que la sociedad es dinámica y si fuimos a pensar hoy, hace 20 años, en 1994, el mundo era completamente diferente. La vía hoy es completamente diferente, la velocidad de la comunicación, de la tecnología y, por lo tanto, de la sociedad del consumo también es completamente diferente, entonces permanentemente nos encontramos con desafíos, desafíos de regir estas nuevas realidades, y nosotros vamos a dar cuenta de esto. Brasil ya probó esto, tiene un conjunto de profesionales vinculados al área jurídica por ejemplo, y no sólo en la jurídica, pero hay varios segmentos capaces de dar cuenta de esta nueva realidad y de este nuevo reglamento.

NELSON NERY JÚNIOR

(Membro da Comissão que elaborou o CDC - Member of the Commission that elaborated the CDC - Miembro de la Comisión que elaboró el CDC)



“Nós fizemos um código do consumidor com começo, meio e fim, com política nacional das relações de consumo, com a parte de publicidade, parte de cobrança de dívidas, parte de proteção contratual, enfim nós fizemos um código do consumidor. A parte penal estava sendo elaborada pelo José Geraldo Brito Filomeno, mas todo o resto do corpo do código de defesa do consumidor era um trabalho nosso. Então, nós passamos a integrar a comissão assim.”

“We made a consumer’s code with a beginning, middle and an end, with national policy of consumer’s relations, with the publicity’s part, debts collection’s part, contractual protection’s part, finally we did a consumer code. The criminal part was being elaborated by José Geraldo Brito Filomeno, but all the rest of the body of consumer’s defense code was a job of us. Then, we started to integrate the commission this way”.

“Nosotros hicimos un código del consumidor con comienzo, medio y fin, con política nacional de las relaciones de consumo, con la parte de publicidad, parte de cobro de deudas, parte de protección contractual, en fin, hicimos un código del consumidor. La parte penal estaba siendo elaborada por José Geraldo Brito Filomeno, pero todo el resto del cuerpo del código de defensa del consumidor era un trabajo nuestro. Entonces, pasamos a integrar la comisión así”.

JAMES GUEST

(Ex-presidente da Consumers International - Ex-president of Consumers International - Ex presidente de Consumers International)



“Eu tenho sido presidente da Consumers International pelos últimos quatro anos e tem sido um período de grande crescimento e oportunidades para a Consumers International, porque o lugar do mercado para o consumidor está mudando. Nós agora temos uma economia que cresce cada vez mais, a economia digitalizada e novas ferramentas disponíveis no mundo digital para mobilizar consumidores, mobilizar vozes, colocar pressão em entidades que nós queremos que aprove boas regulamentações, para colocar pressão diretamente nas empresas ou indústrias.”

“I have been president of Consumers International by the last four years and has been a period of many growing up and opportunity to Consumers International, because the market's place to the consumer is changing. We now have an economy that grows up each time more, the digitized economy and new available tools in the digital world to mobilize consumers, mobilize vows, put pressure on entities that we want that approve good rules to put pressure directly in the companies or industries”.

“He sido presidente de Consumers International durante los últimos cuatro años y he sido un período de gran crecimiento y oportunidades para Consumers International, porque el lugar del mercado para el consumidor está cambiando. Ahora tenemos una economía que crece cada vez más, la economía digitalizada y nuevas herramientas disponibles en el mundo digital para movilizar a los consumidores, movilizar voces, poner presión en entidades que queremos que aprueben buenas regulaciones, para colocar presión directamente en las empresas o industrias”.

AMANDA LONG

(Diretora-geral da Consumers International - General-director of Consumers International - Directora general de Consumers International)



“A realidade é que precisamos ter certeza que estamos próximos dos consumidores. Nós precisamos pegar esta oportunidade de globalização e de mídia mundialmente conectada para ter certeza que não usamos isto apenas para criar maior impacto, mas para, na verdade, ficarmos mais próximos do nosso público, mais perto do que nunca, e nós crescemos e desenvolvemos. Para que, na verdade, nós não estejamos apenas falando para os consumidores.”

“The reality is that we need to be certain that we are close of the consumers. We need to get this opportunity of globalization and media worldwide connected to have certain that we don't use this only to create bigger impact, but to, actually, stay closer of our public, closer as ever, and we grow up and develop. To that, actually, we don't be only talking to the consumers”.

“La realidad es que necesitamos estar seguros de que estamos cerca de los consumidores. Necesitamos tomar esta oportunidad de globalización y de media mundialmente conectada para estar seguros de que no usamos esto para crear un mayor impacto, pero en realidad, que nos quedamos más cerca de nuestro público, más cerca que nunca y crecimos y desarrollamos. Para que, en realidad, no nos quedemos sólo hablando para los consumidores”.

ANTONINO SERRA CAMBACERES

(Gerente do Programa Global Consumers International de Justiça e Defesa do Consumidor - Manager of the Global Consumers International Program of Consumer's Justice and Defense - Gerente del Programa Global Consumers International de Justicia y Defensa del Consumidor)



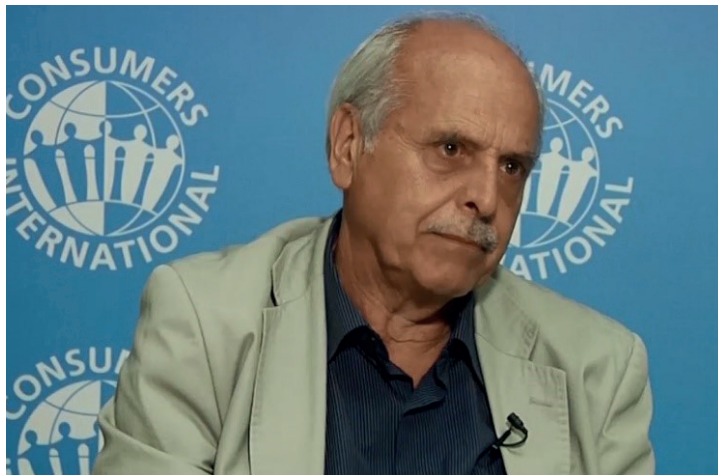
“Então, penso que essa experiência que eu comecei a ter quando cheguei ao Chile - eu conhecia um pouco do que estava acontecendo na América Latina -, mas quando eu cheguei à Consumers International, a grande experiência que eu consegui foi começar a saber o que estava acontecendo no resto dos países e mais ou menos você pode dizer que os caminhos foram mais ou menos iguais”.

“So, I think, that this experience that I started to have when I arrived to Chile - I knew a little of what was happening in Latin America -, but when I arrived in the Consumers International, the big experience that I got, it was to start to know what was happening in the rest of the countries and, so-so you can say that the paths were so-so equal”.

“Entonces, pienso que esa experiencia que empecé a tener cuando llegué a Chile - conocía un poco de lo que estaba sucediendo en América Latina -, pero cuando llegué a Consumers International, la gran experiencia que conseguí fue empezar a saber lo que estaba sucediendo en el resto de los países y más o menos usted puede decir que los caminos fueron más o menos iguales”.

JUAN TRÍMBOLI

(Chefe do Programa Global Consumers International de Justiça e Defesa do Consumidor - Escritório para a América Latina e o Caribe - Chief of the Global Consumers International Program of Consumer's Justice and Defense - Office to the Latin America and Caribbean - Jefe del Programa Global Consumers International de Justicia y Defensa del Consumidor - Oficina para América Latina y el Caribe)



mes, va a haber una discusión sobre la ley de protección al consumidor, pero en el resto de los países hay legislación de protección al derecho del consumidor”.

“Eu acredito que o mais importante é, do meu ponto de vista, que façamos uma comparação do que existia em matéria de proteção ao consumidor há vinte anos atrás, vinte e cinco anos atrás, e o que hoje existe, os avanços são muito importantes. E só em matéria, por exemplo, de legislação, sem dúvida, hoje temos legislação de proteção ao consumidor em todos os países da América Latina, o único país que todavia não tem legislação é Cuba, mas estamos trabalhando com organizações em Cuba e com o Parlamento em Cuba, e este ano, no próximo mês, vai haver uma discussão sobre a lei de proteção ao consumidor, mas no resto dos países há legislação de proteção ao direito do consumidor.”

“I believe that the most important is, of my point of view, that we make a comparison of what existed in matters of consumer's protection twenty years ago, twenty five years ago, and what exists today, the advances are very important. And only in matters, for example, of legislation, without doubt, today we have consumer protection legislation in all the countries of Latin America, the single country that however doesn't have a legislation is Cuba, but we are working with organizations in Cuba and with the parliament in Cuba, and this year, in the next month, we will have a discussion about the consumer's protection law, but in the rest of the countries there are legislation of protection of consumer's right”.

“Creo que lo más importante es, desde mi punto de vista, que hagamos una comparación de lo que existía en materia de protección al consumidor hace veinte años, veinticinco años atrás y lo que hoy existe, los avances son muy importantes. Y sólo en materia, por ejemplo, de legislación, sin duda, hoy tenemos legislación de protección al consumidor en todos los países de América Latina, el único país que todavía no tiene legislación es Cuba, pero estamos trabajando con organizaciones en Cuba y con el Parlamento en Cuba, y este año, el próximo

BART R. COMBÉE

(Presidente da Consumers International e Consumentenbond – Holanda - President of Consumers International and Consumentenbond – Netherlands - Presidente de Consumers International y Consumentenbond - Países Bajos)



“Então, o grande problema atual não é não ter direitos, mas como exercitar seus direitos. E isso é um pouco difícil também para os consumidores holandeses. E isso ocorre parcialmente porque as companhias não sabem muito bem quais são exatamente os direitos dos consumidores e os consumidores também não sabem tudo. Então, podemos ajudar um pouco explicando aos consumidores quais são seus direitos e dizer para as companhias, algumas vezes de forma educada, outras vezes um pouco menos educada. E então ajudamos a facilitar os consumidores a receber suas reclamações e ajuda-los a resolver.”

“Then, the big actual problem doesn't is to have no rights, but how to exercise their rights. And this is a little difficult, also to the Dutch consumers. And this occurs, partially, because the companies don't know very well what exactly the consumer's rights are, and the consumers also don't know everything. So, we can help a little bit, explaining to the consumers what are their rights, and saying to the companies, sometimes in a polite way, other times a little bit less polite. And then we help to facilitate the consumers to receive their complains and help them to solve this”.

“Entonces, el gran problema actual no es no tener derechos, sino cómo ejercitar sus derechos. Y eso es un poco difícil también para los consumidores holandeses. Y eso ocurre parcialmente porque las compañías no saben muy bien cuáles son exactamente los derechos de los consumidores y los consumidores tampoco lo saben todo. Entonces, podemos ayudar un poco explicando a los consumidores cuáles son sus derechos y decir a las compañías, algunas veces de forma educada, otras veces un poco menos educada. Y entonces ayudamos a facilitar a los consumidores a recibir sus quejas y ayudar a resolverlas”.

GUILHERMO VALLES

(United Nations conference on Trade and Development – UNCETAD/ONU - United Nations Conference on Trade and Development - UNCETAD/ONU - Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo - UNCTAD / ONU)



“E, então, as Nações Unidas, [...] em 1980, conseguiu reunir pela primeira vez uma grande conferência internacional para estabelecer os princípios e normas que regulam o comércio ligado a práticas anti-competitivas. E aí começa a haver também o envolvimento da política de concorrência e sua conexão com a defesa do consumidor, estamos falando de 1980.”

“And, then, the United Nations [...], in 1980, got to meet the first time a big international conference to establish the principles and rules that regulate the commerce linked to anti competitive practices. And then starts to exist also the involvement of the competition policy and its connection with consumer’s defense, we are talking about 1980”.

“Y, entonces, las Naciones Unidas [...], en 1980, logró reunir por primera vez una gran conferencia internacional para establecer los principios y normas que regulan el comercio vinculado a prácticas anticompetitivas. Y ahí empieza a haber también la implicación de la política de competición y su conexión con la defensa del consumidor, estamos hablando de 1980.

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)*



“Foi deste modelo traçado que nasceu o Brasilcon, isto é, uma estrutura de base científica que não é uma associação de consumidores no sentido tradicional, que visa promover interesses e proteger direitos através de três eixos fundamentais: a formação dos consumidores, ou com tributo para formação em geral dos que possam efetivamente servir-se do direito do consumo para as tarefas da vida; a informação como fundamental para que a apreciação dos direitos se faça, já que como dizia Sócrates, o filósofo grego, “só há um bem, o conhecimento, só há um mal, a ignorância”, isto poderia efetivamente constituir a trava mestra dessa edificação, uma vez que, consumidor esclarecido é consumidor prevenido, um consumidor informado é exatamente aquele que evita, que se exime ao conflito e nada pior que o conflito como forma de desabrochamento de um clima anti-social, e não é isso que se pretende, e por último, através da proteção mediante a realização dos estudos, da realização de trabalhos criteriosos que antecipem as soluções legislativas propondo, como fazemos, à semelhança do Brasil, com alterações ao Estatuto do consumidor (...)”.

“It was from this drawn model that was born the Brasilcon, this is, a scientific based structure that is not a consumer’s association in the traditional sense, that aims to promote interests and protect rights through three fundamental axis: the consumers’ formations, or with tribute to general formation of that ones who can effectively use the consumer law to the life’s tasks; the information as fundamental to the appreciation of the rights it’s done, since as said Sócrates, the Greek philosopher, “there is only one good, the knowledge, there is only one bad, the ignorance”, this could effectively build the master lock of this building, once that, an enlightened consumer is a prevent consumer, a informed consumer is exactly that one that avoid, that exempt itself of the conflict, and nothing worse than the conflict as a way of blooming of an anti social climate, and is not this that we pretend, and for last, through the protection through the studies realization, of the judicious jobs realization

that anticipate the legislative solutions proposing, as we do, just like Brazil, with changes of the Consumer’s Statute (...)”.

“Fue de este modelo trazado que nació Brasilcon, es decir, una estructura de base científica que no es una asociación de consumidores en el sentido tradicional, que busca promover intereses y proteger derechos a través de tres ejes fundamentales: la formación de los consumidores, o con tributo para la formación en general de los que puedan efectivamente servir del derecho del consumo para las tareas de la vida; la información como fundamental para que la apreciación de los derechos se haga, ya que como decía Sócrates, el filósofo griego, “sólo hay un bien, el conocimiento, sólo hay un mal, la ignorancia”, esto podría efectivamente constituir la traba maestra de ese edificio, una vez que, consumidor esclarecido es consumidor prevenido, un consumidor informado es exactamente aquel que evita, que se exime al conflicto y nada peor que el conflicto como forma de desabrochamiento de un clima antisocial, y no es lo que se pretende, y por último, a través de la protección mediante la realización de los estudios, de la realización de trabajos criteriosos que anticipen las soluciones legislativas proponiendo, como hacemos, a semejanza de Brasil, con alteraciones al Estatuto del consumidor (...)”.

TERESA MOREIRA

(Diretora-Geral da Direção Geral do Consumidor – Portugal - General Director of the General Direction of Consumer – Portugal - Directora General de la Dirección General de Consumo – Portugal)



“(…) nós [Portugal] enquanto Estado-membro da União Europeia, nossa ordem jurídica já incorporou muita legislação europeia que tem vindo por um lado a desenvolver-se e por outro, digamos, aumentar de nível. Sempre com este desafio, todos nós, o lema da União Europeia “Unidos na diversidade”, todos nós do ponto de vista nacional gostamos de manter a nossa diversidade, mas temos que ter noção que os consumidores só tiram partido do mercado interno se só houver regras tão harmonizadas ou uniformes quanto possíveis. É a mesma coisa para as empresas, uma empresa só começa a vender para consumidores em outros países se o direito foi previsível, se for estável.”

“(…) we [Portugal] while member-State of European Union, our juridical order already incorporated many European legislation that is coming by a side to develop and by another, we can say, increase the level. Always with this challenge, all of us, the European Union slogan is “United in the diversity”, all of us of the national point of view like to maintain our diversity, but we need to have notion that the consumers only take part of the internal market if there are rules so harmonized or uniforms as possible. It’s the same thing to the companies, a company only starts to sell to consumers in other country if the law is predictable, if it is stable”.

“(…) nosotros [Portugal] como Estado miembro de la Unión Europea, nuestro ordenamiento jurídico ya ha incorporado mucha legislación europea que se ha ido desarrollando, por un lado, y por otro, digamos que aumentando de nivel. Siempre con este desafío, todos nosotros, el lema de la Unión Europea “Unidos en la diversidad”, todos nosotros desde el punto de vista nacional nos gusta mantener nuestra diversidad, pero tenemos que tener la noción de que los consumidores sólo aprovechan el mercado interior si sólo hay reglas tan armonizadas o uniformes como sea posible. Es lo mismo para las empresas, una empresa sólo empieza a vender a los consumidores en otros países si el derecho es previsible, se es estable”.

GILLES PAISANT

(Professor da Universidade Savoie Mont Blanc – França - Professor of the Savoie Mont Blanc University – France - Profesor de la Universidad Savoie Mont Blanc – Francia)



“Eu me chamo Gilles Paisant. Eu sou professor emérito agora na Universidade Savoie Mont Blanc, na França. E nesta universidade eu faço parte do honroso curso, evidentemente. E criei um centro de pesquisa sobre direito de consumo e suas obrigações, eu fui o diretor durante muitos anos. E então, depois de 25 anos a minha especialidade acadêmica é a pesquisa sobre o direito de consumo e mais especialmente o contrato de consumo, o que quer dizer os contratos que são concluídos entre o consumidor e o profissional.”

“I’m Gilles Paisant. I’m emeritus professor now in the Savoie Mont Blanc University, in France. And in this university I make part of the honorable course, evidently. I created a center of research about consumption Law and its obligations, I was the director during many years. And then, after 25 years my academic specialty is the research about consumption Law and more specifically the consume contract, what means that contracts between the consumer and the professional are concluded”.

“Me llamo Gilles Paisant. Soy profesor emérito ahora en la Universidad Savoie Mont Blanc, en Francia. Y en esta universidad hago parte del honroso curso, evidentemente. Y creé un centro de investigación sobre derecho de consumo y sus obligaciones, fue el director durante muchos años. Y entonces, después de 25 años mi especialidad académica es la investigación sobre el derecho de consumo y más especialmente el contrato de consumo, lo que quiere decir los contratos que se concluyen entre el consumidor y el profesional”.

JORGE MORAIS CARVALHO

(Professor da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa – Portugal - Professor of the Law School of New University of Lisboa – Portugal - Profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad Nueva de Lisboa – Portugal)



ley del consumidor el nivel portuguesa y europea, en la que dijo que este no era el mejor tema como tesis de doctorado, porque había otros temas por ventura más interesantes, y que el derecho del consumidor no es suficiente para una tesis de doctorado, pero me acuerdo de él decir, después de alguna investigación, que era aquel tema que quería tratar, que era mi pasión y que yo conseguía encontrar un buen tema de doctorado en esa área, y empecé a hacer el doctorado”.

“Era, e ainda é [a Universidade Nova de Lisboa, faculdade de direito da Universidade Nova de Lisboa], a única que tem uma disciplina de direito do consumidor, de direito do consumo na graduação. E eu, desde daí, desde a minha graduação que me apaixonei pelo direito do consumidor. Depois iniciei o doutorado, ainda tive algumas conversas com o meu orientador, o Professor Carlos Ferreira de Almeida, que é uma referência no direito do consumo a nível português e europeu, em que ele dizia que este não era o melhor tema a tratar como tese de doutoramento, porque havia outros temas por ventura mais interessantes, e que o direito do consumidor não é suficiente para uma tese de doutoramento, mas eu lembro-me de ele dizer, após alguma investigação, que era aquele tema que eu queria tratar, que era a minha paixão e que eu iria conseguir encontrar um tema bom de doutoramento naquela área, e comecei a fazer o doutoramento.”

“It was, and still is [the New University of Lisboa, Law School of New University of Lisboa], the only one that has a discipline of consumer’s Law, of consumption Law in the graduation. And I, since then, since my graduation, felt in love with consumer’s Law. After I started the doctorate degree, still have some conversations with my advisor, the Professor Carlos Ferreira de Almeida, who is a reference in consumer’s Law in Portuguese and European level, in what he says that this was not the best subject to treat as a doctoral thesis, because there were other subjects, by chance more interesting, and that the consumer law is not sufficient to a doctoral thesis, but I remember him saying, after some investigation, that was that subject that I want to treat, that was my passion and that I would get find a good subject of doctoral thesis in that area, and I started to do the doctoral”.

“Era, y aún es, [la Universidad Nueva de Lisboa, facultad de derecho de la Universidad Nueva de Lisboa], la única que tiene una disciplina de derecho del consumidor, de derecho del consumo en la graduación. Y yo, desde allí, desde mi graduación que me apasioné por el derecho del consumidor. Después empecé mi doctorado, todavía tenía algunas conversaciones con mi consejero, el profesor Carlos Ferreira de Almeida, que es una referencia en la

NATHALIE HOMOBONO

(Diretora-Geral da Direção de Política de Concorrência, Consumo e Controle de Fraude – França - General Director of the Direction of Competition, Consume and Fraud Control Policy – France - Directora General de la Dirección de Política de Competencia, Consumo y Control de Fraude – Francia)



“O que nós estamos tentando fazer agora ao nos direcionarmos é claro, neste mundo globalizado, é como informar os consumidores e fazer com que eles saibam os seus direitos e fazer com que estes sejam efetivos. Isso significa que nós recebemos mais prioridades nesta legislação de março de 2014 para que seja possível reforçar da maneira mais fácil possível o respeito às regras de proteção ao consumidor. E nós também estamos tentando ajudar as pessoas a tomarem atitudes através de “aulas de ação”, as quais foram introduzidas na legislação francesa um ano atrás e através de meios de solucionar as reclamações por meio de resolução de controvérsias alternativas e nós estamos fazendo isso com a ajuda da mediação.”

“What we are trying to do now, directing of course, in this globalized world, is like inform the consumers and make them know their rights and make with them be effective. This means that we receive more priorities in this legislation of March of 2014 to be possible increase in the easier way as possible in respect to consumer’s protection rules. And we also are trying to help people to take attitudes through “action classes”, which were introduced in the French legislation, one year ago, through ways of solve the complains by the alternative controversies resolutions and we are doing this with the help of mediation”.

“Lo que estamos tratando de hacer ahora al dirigirnos es claro, en este mundo globalizado, es como informar a los consumidores y hacerles saber sus derechos y hacerlos efectivos. Esto significa que recibimos más prioridades en esta legislación de marzo de 2014 para que sea posible reforzar de la manera más fácil el respeto a las reglas de protección al consumidor. Y nosotros también estamos tratando de ayudar a las personas a tomar actitudes a través de “clases de acción”, que se introdujeron en la legislación francesa hace un año y por medio de medios para solucionar las reclamaciones por medio de resolución de controversias alternativas y nosotros lo estamos haciendo con la ayuda de la mediación”.

TONI WILLIAMS

(Professora da Universidade de Kent – Inglaterra - Profesor at Kent's University – England - Profesora de la Universidad de Kent – Inglaterra)



la oficina de orientación de los ciudadanos, el cual es una importante organización que trabaja particularmente con consumidores de bajos renta, no sólo éstos, cualquiera puede pedir orientaciones, con consumidores de bajos ingresos.”

“Uma das áreas, eu acho, no Reino Unido onde vemos muito desenvolvimento nos últimos quatro ou cinco anos é [...] a proteção financeira do consumidor. Então, vendo problemas com crédito e débito, e serviços vendidos junto com crédito e débito como serviços de seguro. Agora aí temos tido muito trabalho no desenvolvimento de padrões e novas agencias [...] o mais interessante no Reino Unido, nos últimos anos é que há dois tipos. Um é o desenvolvimento de uma agencia de orientação e nós temos um conjunto significativo de orientações, organizações de orientação lideradas pelo escritório de orientação dos cidadãos, o qual é uma importante organização que trabalha particularmente com consumidores de baixa renda, não apenas estes, qualquer um pode pedir orientações, com consumidores de baixa renda.”

“One of the areas, I think, in the United Kingdom where we see much development in the last four or five years, or around this, is [...] the financial protection of the consumer. Then, sell problems with credit and debit, and services sold with the credit and debit as insurance services. Now, there, we have much work in the development of patterns and new agencies [...] the most interesting in the United Kingdom, in the last years is that there are two kinds. One is the development of an orientation agency and we have a significant set of orientations, orientation's organizations led by the citizen's orientation office, which is an important organization that works particularly with low income consumers, not only these, anyone can asks orientations, with low income consumers”.

“Una de las áreas, creo, en el Reino Unido donde vemos mucho desarrollo en los últimos cuatro o cinco años es [...] la protección financiera del consumidor. Entonces, viendo problemas con crédito y deuda, y servicios vendidos junto con crédito y débito como servicios de seguro. Ahora hemos tenido mucho trabajo en el desarrollo de estándares y nuevas agencias [...] el más interesante en el Reino Unido, en los últimos años es que hay dos tipos. Uno es el desarrollo de una agencia de orientación y tenemos un conjunto significativo de orientaciones, organizaciones de orientación dirigidas por

MARKUS ARTZ

(Professor da Universidade de Bielefeld – Alemanha - Professor of Bielefeld University – Germany - Profesor de la Universidad de Bielefeld – Alemania)



el cual todas las personas se enfrentan con los mismos derechos. Siempre luchamos por la protección del consumidor y afirmamos que existen situaciones en que el consumidor obtiene una posición inferior opuesta al proveedor”.

“Eu já entrei em contato com a matéria da proteção do consumidor durante meus estudos pois trabalhava com Professor Bülow que era um dos primeiros protagonistas no direito de consumidor alemão. Então eu já me dediquei ao direito de consumidor numa época quando o direito de consumidor não tinha muita importância no direito privado. Eu escrevi a tese do meu doutorado sobre o direito de empréstimo do consumidor e desde então eu tento pesquisar sobre o direito do consumidor no direito privado – ainda em cooperação com o Professor Bülow. No início existiam grandes ressalvas porque tradicionalmente o direito privado é visto como um âmbito no qual todas as pessoas se enfrentam com os mesmos direitos. Nós sempre lutamos pela proteção do consumidor e afirmamos que existem situações na qual o consumidor obtém uma posição inferior oposto o fornecedor”.

“I already entered in contact with the subject of consumer's protection during my studies, because I worked with the Professor Bülow, who was one of the first protagonists in German consumer's Law. Then I already dedicate myself to consumer's Law in a time when the consumer's Law didn't have much relevance in private Law. I wrote my doctoral thesis about the consumer's Law in private Law – still in cooperation with Professor Bülow. In the beginning existed big caveats because traditionally the private Law is seen as a scope where all the people face themselves with the same rights. We always fight by consumer's protection and affirm that exist situations in which the consumer gets an inferior position, opposite to the provider”.

“Yo ya entré en contacto con la materia de la protección del consumidor durante mis estudios porque trabajaba con el Profesor Bülow que era uno de los primeros protagonistas en el derecho de consumidor alemán. Entonces ya me dediqué al derecho de consumidor en una época cuando el derecho de consumidor no tenía mucha importancia en el derecho privado. Yo escribí la tesis de mi doctorado sobre el derecho de préstamo del consumidor y desde entonces intento investigar sobre el derecho del consumidor en el derecho privado - aún en cooperación con el Profesor Bülow. Al principio existieron grandes salvedades porque tradicionalmente el derecho privado es visto como un ámbito en

GERD BILLEN

(Secretário de Estado do Ministério Federal da Justiça e da Defesa do Consumidor – Alemanha - State Secretary of the Federal Consumer's Justice and Defense Ministry – Germany - Secretario de Estado del Ministerio Federal de Justicia y Protección del Consumidor – Alemania)



“Eu sou o Gerd Billen, eu sou o Secretário de Estado para proteção ao consumidor e o ministro para justiça e proteção ao consumidor da Alemanha. Meu trabalho é desenvolver políticas para o consumidor na Alemanha, ter diálogo com a indústria, com as organizações de consumidores e principalmente para encontrar quais são os problemas para diferentes grupos de consumidores. No que diz respeito à situação dos consumidores na Alemanha, eu diria que as pessoas que são instruídas têm menos problemas com o mercado do que grupos vulneráveis de consumidores. Pessoas que tiveram um interesse especial na internet, por exemplo, tem menos problemas do que pessoas que tem um pouco de medo destas novas tecnologias. Então, não é somente um consumidor com um problema, há diferentes grupos com diferentes problemas. E nós tentamos descobrir qual a solução mais adequada para aquela situação.”

“I'm Gerd Billen, I'm the State Secretary to the consumer's protection and the minister of justice and protection of the consumer in Germany. My job is developing policies to German consumer, has dialogues with the industry, with the consumer's organizations, and mainly, to find what are the problems to different consumers groups. In what makes respect to the consumer's situation in Germany, I would say that the people that are instructed have fewer problems with the market than vulnerable groups of consumers. People who had a special interest in internet, for example, have fewer problems than people who had a little bit of scare of these new technologies. So, it's not only a consumer with a problem, there are different groups with different problems. And we try to discover what is the more proper to that situation”.

“Yo soy el Gerd Billen, yo soy el Secretario de Estado para la protección al consumidor y el ministro para la justicia y la protección al consumidor de Alemania. Mi trabajo es desarrollar políticas para el consumidor en Alemania, tener diálogo con la industria, con las organizaciones de consumidores y principalmente para encontrar cuáles son los problemas para diferentes grupos de consumidores. En lo que se refiere a la situación de los consu-

midores en Alemania, puedo decir que las personas que son instruidas tienen menos problemas con el mercado que grupos vulnerables de consumidores. Las personas que han tenido un interés especial en Internet, por ejemplo, tienen menos problemas que las personas que tienen un poco de miedo a estas nuevas tecnologías. Entonces, no es sólo un consumidor con un problema, hay diferentes grupos con diferentes problemas. Y nosotros tratamos de descubrir cuál es la solución más adecuada para aquella situación”.

ANJA PHILIP

(Conselheira do Conselho de Consumidores Taeken Forbrugerradet – Dinamarca - Councilor of the Consumer's Council Taeken - Forbrugerradet – Denmark - Consejera del Consejo de Consumidores Taeken Forbrugerradet – Dinamarca)



“Meu nome é Anja Philip. Eu sou a presidente do Conselho do Consumidor da Dinamarca. Eu estou muito orgulhosa do conselho, porque somos, na verdade, o conselho de consumidor mais antigo da Europa e o segundo mais antigo do mundo. E, isto significa que muitas pessoas importantes tem trabalhado para o direito dos consumidores por muitos anos na Dinamarca e na Europa. Nós também somos muito fortes e bem representados na Europa, o que significa que os consumidores dinamarqueses tem muitos direitos bons que os protegem. Nós temos tido contato direto com o governo desde que fomos fundados, nos últimos anos da Segunda Guerra Mundial.”

“My name is Anja Philip. I'm the president of the Consumer's Council of Denmark. I am very proud of the council, because we are, actually, the oldest consumer's council of the Europe and the second oldest of the world. And, this means that many important people have working to the consumer's right by many years in Denmark and Europe. We also are very strong and well represent in Europe, what means that the Danes consumers have many good Laws that protect them. We have had direct contact with the government since we were found, in the last years of the Second World War”.

“Mi nombre es Anja Philip. Yo soy la presidenta del Consejo de Consumidores de Dinamarca. Estoy muy orgullosa del consejo, porque somos, en realidad, el consejo de consumidor más antiguo de Europa y el segundo más antiguo del mundo. Y, esto significa que muchas personas importantes han trabajado para el derecho de los consumidores por muchos años en Dinamarca y Europa. También somos muy fuertes y bien representados en Europa, lo que significa que los consumidores daneses tienen muchos buenos derechos que los protegen. Hemos tenido contacto directo con los gobiernos desde que fuimos fundados en los últimos años de la Segunda Guerra Mundial”.

BENOIT PLAITIN

(Diretor do Grupo Test-Achats - Bélgica - Director of Test-Achats Group - Belgium - Director del Grupo Test-Achats - Bélgica)



“Meu nome é Benoit Plaitin. Eu venho da Bélgica. Então, é um país muito pequeno comparado ao Brasil, tem apenas 10 milhões de habitantes. E a Test-Achats começou em 1957, então é uma associação antiga. Mas, muito rapidamente, na Europa, a associação francesa estava pedindo ajuda da Test-Achats para desenvolver atividades similares as nossas. E durante os anos 80, também colaboramos com outras associações, OCU na Espanha, uma na Itália, a Altroconsumo, e a DECO em Portugal. Então, desde o começo a Test-Achats foi requisitada para dividir seu conhecimento com outras associações para ajudar o consumidor.”

“My name is Benot Plaitin. I came from Belgium. Then, is a very small country compared to Brazil, has only 10 million of habitants. And the Test-Achats started in 1957, so is an old association. But, very quickly, in Europe, the French association was asking help of Test-Achats to develop activities similar to ours. And during the 80's, we also collaborate with other associations, OCU in Spain, one in Italy, the Altroconsumo, and the DECO in Portugal. Then, since the beginning the Test-Achats was required to share its knowledge with other associations to help the consumer”.

“Mi nombre es Benoit Plaitin. Yo vengo de Bélgica. Entonces, es un país muy pequeño comparado a Brasil, tiene sólo 10 millones de habitantes. Y la Test-Achats comenzó en 1957, entonces es una asociación antigua. Pero, muy rápidamente, en Europa, la asociación francesa estaba pidiendo ayuda de Test-Achats para desarrollar actividades similares a las nuestras. Y durante los años 80, también colaboramos con otras asociaciones, OCU en España, una en Italia, la Altroconsumo, y la DECO en Portugal. Entonces, desde que empezó la Test-Achats fue requerida para dividir su conocimiento con otras asociaciones para ayudar al consumidor”.

WEI DAN

(Professora da Universidade de Macau – China - Professor of Macau's University – China - Profesora de la Universidad de Macao – China)



garantizar un desarrollo económico sostenible y saludable, y relativamente, a la región administrativa especial de Macao, el tema del consumidor, también hoy en día, es un tema destacado”.

“O tema da proteção do consumidor, hoje em dia, é um tema internacional, e na China continental a lei de direito do consumidor faz 30 anos. O tema do consumidor, hoje em dia, atrai a atenção de toda cidadania [...] a China representa o maior país de consumidores no planeta [...] compartilhamos muitos conhecimentos com nossos parceiros [...] o Brasil é um dos maiores parceiros estratégicos da China na América Latina, somos todos membros dos BRICS, compartilhamos muitos problemas semelhantes no processo de desenvolvimento econômico. Pensamos que a proteção do consumidor é um fator fundamental para garantir um desenvolvimento econômico sustentável e saudável, e relativamente, à região administrativa especial de Macau, o tema do consumidor também hoje em dia é um tema de destaque”.

“The consumer’ protection subject, today, is an international subject, and in the continental China the consumer’s Law makes 30 years. The consumer’s subject, today, attracts the attention of all the citizenship [...] Chine represents the biggest country of consumers in the planet [...] we share many knowledge with our partnerships [...] Brazil is one of the biggest strategic partnerships of China in Latin America, we are all members of BRICS, share many similar problems in the economic developing process. We think that the consumer’s protection is a fundamental factor to guarantee a sustainable and healthy economic development, and relatively, to the special administrative region of Macau, the consumer’s subject, also today, is a highlight subject”.

“El tema de la protección del consumidor, hoy en día, es una temática internacional y en China continental, la ley del derecho del consumidor hace 30 años. La temática del consumidor, hoy en día, llama atención de toda la ciudadanía [...] China representa el mayor país de consumo en el planeta [...] compartimos muchos conocimientos con nuestros socios [...] Brasil es uno de los mayores socios estratégicos de China en América Latina, somos todos miembros del BRICS, compartimos muchos problemas similares en el proceso de desarrollo económico. Pensamos que la protección del consumidor es un factor fundamental para

GILLY WONG FUNG-HAN

*(Chefe-Executiva do Conselho do Consumidor – Hong Kong
- Executive chief of Consumer's Council – Hong Kong - Jefe
Ejecutivo del Consejo de los Consumidores - Hong Kong)*



evocar para mercados justos y seguros para los consumidores. Así que lo hemos hecho por un buen tiempo y he servido a los consumidores de Hong Kong muy bien”.

“Então, eu sou a chefe executiva do Conselho do Consumidor de Hong Kong. E o Conselho do Consumidor de Hong Kong é uma estrutura, formada pelo governo de Hong Kong. Somos movidos por ordenadas específicas, a chamamos de Ordenadas do Conselho, e fomos formados em 1974, há 41 anos agora, então nós estamos um pouco velhos, mas na verdade nos mantemos jovens, enérgicos. E nós somos proativos em proteger os consumidores em Hong Kong. Nossa visão é muito clara, queremos ser a voz do consumidor de Hong Kong e dos nossos visitantes da mesma forma, seja quem for que viaje para Hong Kong. E queremos também evocar para mercados justos e seguros para consumidores. Então temos feito isto por um bom tempo e tem servido os consumidores de Hong Kong muito bem.”

“Then, I’m from the Consumer Council of Hong Kong. In addition, the Consumer’s Council of Hong Kong is a structure, formed by the government of Hong Kong. We are moved by specific ordered, we called it Council’s Ordered, and we were formed in 1974, by 41 years now, so we are a little old, but actually we maintain ourselves young, energetic. Moreover, we are proactive in protect the consumers in Hong Kong. Our vision is very clear, we want to be the voice of the consumer of Hong Kong and our visitors at the same way, whomever that travel to Hong Kong. Moreover, we want also evoke to fear and safe markets to consumers. Then we have done this by a long time and it has served the consumers of Hong Kong very well”.

“Entonces, yo soy la jefa ejecutiva del Consejo de Consumidores de Hong Kong. Y el Consejo del Consumidor de Hong Kong es una estructura, formada por el gobierno de Hong Knog. Somos movidos por ordenadas específicas, la llamamos Ordenadas del Consejo y nosotros fuimos formados en 1974, hacen 41 años ahora, entonces nosotros estamos un poco viejos, pero en realidad nos mantenemos jóvenes, enérgicos. Y somos proactivos en proteger a los consumidores en Hong Kong. Nuestra visión es muy clara, queremos ser la voz del consumidor de Hong Kong y de nuestros visitantes de la misma manera, sea quien vaya a Hong Kong. Y también queremos

SUNIL ABRAHAM

(Diretor-Executivo do Centro para Internet e Sociedade – Índia - Executive director of the Center to Internet and Society – India - Director Ejecutivo del Centro para Internet y Sociedad – India)



“Oi, meu nome é Sunil Abraham e eu trabalho no centro Internet e Sociedade. É uma organização de pesquisa que tem 7 anos e tem escritórios em Nova Deli [...] Sobre a questão dos direitos do consumidor na era digital, tudo que eu tenho para dizer é que os problemas pioraram e as soluções enfraqueceram. Os problemas pioraram por causa da complexidade da tecnologia, consumidores não têm a capacidade de entender a variedade dos seus direitos [...]”.

“Hi, my name is Sunil Abraham and I work at the Center to Internet and Society. This is a research organization that has 7 years and has offices in New Deli [...] About the question of consumer’s rights in the digital era, all I have to say is that the problems got worse and the solutions weakened. The problems got worse because of the technology complexity, consumers don’t have the capacity to understand the variety of their rights [...]”.

“Hola, mi nombre es Sunil Abraham y yo trabajo en el centro Internet y Sociedad. Es una organización de investigación que tiene 7 años y tiene oficinas en Nueva [...] Sobre la cuestión de los derechos del consumidor en la era digital, todo lo que tengo que decir es que los problemas empeoraron y las soluciones se debilitaron. Los problemas empeoraron debido a la complejidad de la tecnología, los consumidores no tienen la capacidad de entender la variedad de sus derechos [...]”.

MARC LACOURSIÈRE

(Professor da Universidade de Laval – Canadá - Professor of Laval's University – Canada - Profesor de la Universidad de Laval – Canadá)



Eu realmente amo isso, é realmente apaixonante e me encontro na fluidez que o consumo tem [...] a pesquisa que eu faço é do consumidor e agora de novas tecnologias. Então, é uma influência que eu amo, é de nível jurídico e de nível social porque nós realmente precisamos ajudar as pessoas, para ajudar o consumidor.

"I really love this, it's really captivating and I find myself in the fluidity that the consumption has [...] the research that I make is of the consumer and now of new technologies. Then, is an influence that I love, is from juridical level and from social level, because we really need to help the people, to help the consumer".

"Yo realmente lo amo, es realmente apasionante y me encuentro en la fluidez que el consumo tiene [...] la investigación que hago es del consumidor y ahora de nuevas tecnologías. Entonces, es una influencia que amo, es de nivel jurídico y de nivel social porque realmente necesitamos ayudar a la gente para ayudar al consumidor".

DEON WOODS BELL

(Assistente Técnica do Conselho Coordenador do Programa de Proteção Internacional do Consumidor – Estados Unidos - Technician Assistant of the Coordinator Council of the International Protection of Consumer Program – USA - Asistente Técnica del Consejo Coordinador del Programa de Protección del Consumidor - Estados Unidos)



“Olá, meu nome é Dean Woods Bell, eu sou conselheira internacional para a proteção ao consumidor e eu sou técnica assistente da corporação LEA, que a Federal Trade Commission dos EUA. A US FTC é uma agência geral de proteção ao consumidor e competição nos Estados Unidos, nós somos uma agência independente e, na verdade, a FTC está aí por cem anos. Nós tivemos muitas oportunidades para aprender e crescer durante estes cem anos e nós ainda estamos aprendendo. A maior parte da nossa autoridade - na verdade o centro da nossa autoridade - é o ato US FTC. Nós também inspecionamos outros setores de regulamentação e leis, focando em vários problemas de proteção ao consumidor. Nós não estamos sozinhos olhando para os problemas de proteção ao consumidor, apesar de termos mais autoridade na proteção ao consumidor. Há muitas outras agências irmãs que trabalham em variados problemas, desde problemas de comunicação, problemas financeiros, até problemas na saúde e segurança.”

“Hello, my name is Dean Woods Bell, I’m international councilor to the protection of consumer and I am technician assistant of LEA’s corporation, which the Federal Trade Commission of USA. The US FTC is a general agency of consumer’s protection and competition in the USA, we are an independent agency and, actually, the FTC is there by one hundred years. We had many opportunities to learn and grow up during these one hundred years and we are still learning. The most of our authority, actually, the center of our authority is the act US FTC. We also inspect other regulation and law’s sectors, focusing in many problems of consumer’s protection. We are not alone looking to the problem of consumer’s protection, although we have more authority in the consumer’s protection. There are many other sister agencies that works in different problems, since communication problems, financial problems, until problems in health and safety”.

“Hola, mi nombre es Dean Woods Bell, soy consejera internacional para la protección al consumidor y soy técnica asistente de la corporación LEA, Federal Trade Commission de los EE.UU.. La US FTC es una agencia general de protección al consumidor y competición en

los Estados Unidos, somos una agencia independiente y, en realidad, la FTC está ahí por cien años. Hemos tenido muchas oportunidades para aprender y crecer durante estos cien años y aún estamos aprendiendo. La mayor parte de nuestra autoridad - en realidad el centro de nuestra autoridad - es el acto US FTC. Nosotros también inspeccionamos a otros sectores de regulación y leyes, enfocando en varios problemas de protección al consumidor. No estamos solos mirando los problemas de protección al consumidor, a pesar de tener más autoridad en la protección al consumidor. Hay muchas otras agencias hermanas que trabajan en variados problemas, desde problemas de comunicación, problemas financieros, hasta problemas en salud y seguridad”.

GABRIEL STIGLITZ

(Professor da Universidade de La Plata – Argentina - Profesor of La Plata's University – Argentina - Profesor de la Universidad de La Plata – Argentina)



del consumidor en la Constitución Nacional de Argentina en el año 1994 y finalmente la incorporación de un capítulo sobre relaciones de consumo en el Código Civil y Comercial de la nación Argentina que está vigente desde el año 2015”.

“Meu nome é Gabriel Stiglitz da Argentina e sou professor da Universidad Nacional de la Plata, na capital do Estado, Buenos Aires. Tenho a sorte de participar das etapas mais importantes do desenvolvimento do direito do consumidor na Argentina do ponto de vista normativo, que tem sido fundamentalmente três: em primeiro lugar a Lei Nacional de Defesa do Consumidor do ano de 1993, em segundo lugar a incorporação dos direitos do consumidor na Constituição Nacional da Argentina no ano de 1994 e, finalmente, a incorporação de um capítulo sobre relações de consumo no Código Civil e Comercial da nação Argentina que está vigente desde o ano de 2015. Em todos os casos significaram como formar um sistema jurídico de defesa do consumidor que necessariamente chega aos operadores do direito a um diálogo de fontes que hoje na Argentina existe com os efeitos de garantir a defesa do consumidor como exige a Constituição Nacional no artigo 42.”

“My name is Gabriel Stiglitz from Argentina and I have been always professor of National University of La Plata that is in the capital of the State, Buenos Aires, and I have the lucky to participate of the most important stages of the development of consumer's Law in Argentina, of the normative point of view, that is being fundamentally three: in first place the National Consumer Defense Law of the year 1993, in second place the incorporation of the consumer Law in the National Constitution of Argentina in the year of 1994, and finally the incorporation of a chapter of consume relations in the Civil and Commercial Code of the Argentine nation that is in force since the year of 2015. In all the cases it was meant as form a juridical system of consumer's defense that necessarily arrives to the law operators to a source's dialogue that today in Argentine exists with the effects of guarantee the consumer's defense as require of the National Constitution in the article 42”.

“Mi nombre es Gabriel Stiglitz de Argentina y soy profesor de la Universidad Nacional de la Plata que es en la capital del Estado, Buenos Aires, y tengo la suerte de participar en las etapas más importantes del desarrollo del derecho del consumidor en Argentina desde el punto de vista normativo, que ha sido fundamentalmente tres: en primer lugar la Ley Nacional de Defensa del Consumidor del año 1993, en segundo lugar la incorporación de los derechos

JORGE MOSSET-ITURRASPE

(Professor da Universidade de Santa Fé – Argentina - Professor of Saint Faith University – Argentina - Profesor de la Universidad de Santa Fe – Argentina)



“São tantas as questões do Código de Defesa do Consumidor que vem avançando, conquistando terrenos, não se contentam em ter uma doutrina geral do consumidor, uma proteção geral de quem fazia uso de bens e serviços, têm-se avançado em temas muito concretos e algo que nos mostra é este Congresso onde há mais de quarenta temas muito concretos, o trabalho, a atividade dos bancos, temas muitos concretos do consumidor, antes não se sonhava conhecer e agora estão muito presentes”.

“There are so many questions of the Consumer Defense Code that comes advancing, conquering grounds, they are not content in have a general doctrine of consumer, a general protection of whom makes use of goods and services, we have advanced in themes very concretes and something that shows to us that the Congress that where there are more than forty very concretes subjects, the job, the bank’s activity, very concrete subjects of consumer, before we didn’t dream to know and now are very present”.

“Son tantas las cuestiones del Código de Defensa del Consumidor que viene avanzando, conquistando terrenos, no se contentan con tener una doctrina general del consumidor, una protección general de quienes hacen uso de bienes y servicios, se han avanzado en temas muy concretos y algo que nos muestra es este Congreso donde hay más de cuarenta temas muy concretos, el trabajo, la actividad de los bancos, temas muy concretos del consumidor, antes no se soñaba con conocer y ahora están muy presentes”.

CLAUDIA COLLADO

*(Presidente da Associação Ação do Consumidor – Argentina
- President of the Consumer's Action Association – Argentina -
- Presidente de la Asociación Acción del Consumidor – Argentina)*



“[...] a ADELCO é uma organização que está na Argentina desde 1980, este ano completa 35 anos, é a organização mais antiga, e a verdade é que seguimos trabalhando como no primeiro dia. Embora se tenham mudado as áreas estratégicas e neste momento, talvez, a área mais importante que trabalhamos seja a área da alimentação e saúde, não nos negligenciamos das outras áreas e seguimos trabalhando, inclusive temos incorporado algumas áreas novas como responsabilidade social, por exemplo.”

“[...] ADELCO is an organization, that is in Argentina since 1980, this year completes 35 years, is the oldest organization, and the truth is that we follow working as in the first day. Although have been changed the strategic areas and in this moment, maybe, the most important area in which we work is the food and health's area, we don't neglect the other areas and continue working, including we have incorporating some new areas as social responsibility, for example”.

“[...] ADELCO es una organización que está en Argentina desde 1980, este año cumple 35 años, es la organización más antigua y la verdad es que seguimos trabajando como el primer día. Aunque se han cambiado las áreas estratégicas y en este momento, tal vez, el área más importante que trabajamos sea el área de la alimentación y salud, no nos descuidamos de las otras áreas y seguimos trabajando, incluso hemos incorporado algunas áreas nuevas como responsabilidad social, por ejemplo”.

JUAN BLENGIO

(Professor da Universidade da República – Uruguai - Profesor of Republic's University – Uruguay - Profesor de la Universidad de la República – Uruguay)



“A construção da defesa do consumidor se transformou basicamente por três etapas: uma primeira na qual não tínhamos lei de defesa, isso creio que praticamente em todos, Brasil inclusive. Outro que é quando se sanciona a lei do consumidor, e a terceira que é a atual, é aquela que de algum modo é um teste dessa lei, ou seja, a forma em que se efetiva essa lei, como se aplica, como se recebe e em que estado se encontra atualmente.”

“The construction of consumer’s defense changed basically by three steps: a first in which we didn’t have defense law, this I believe that practically in all, including Brazil. Other is that when we sanction the consumer’s Law, and the third that is the actual, that is that one that in any way is a test of this Law, it is, the form in that we effective this law, as it is applied, how we receive and in what form is found currently”.

“La construcción de la defensa del consumidor se transformó básicamente por tres etapas: una primera en la que no teníamos ley de defensa, eso creo que prácticamente en todos, Brasil inclusive. Otro que es cuando se sanciona la ley del consumidor y la tercera que es la actual, que es aquella que de algún modo es un teste de esa ley, o sea, la forma en que se efectúa esa ley, como se efectiva, como se aplica, recibe y en qué estado se encuentra actualmente”.

ÁLVARO FUENTES

(Assessor da Área de Defesa do Consumidor da Direção Geral de Comércio do Ministério de Economia e Finanças – Uruguai - Accessor of the Consumer's Defense Area of the Trade General Direction of the Economic and Financial Ministry – Uruguay - Asesor del Área de Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas – Uruguay)



“Nós temos uma peculiaridade, de que neste Comitê técnico do Mercosul não há conflito de interesses dos países que representamos, só há um sentido de trabalho comum, o qual é a defesa de todos os consumidores; Portanto, o trabalho é generoso. Isso chama a atenção da comissão do comércio no Mercosul, porque é o único dos comitês técnicos que tem maior volume de trabalho e está sendo o mais eficiente nos resultados do trabalho, e é fundamentalmente por isso.”

“We have a peculiarity, that in this technical committee of Mercosul there isn't interests conflicts of the countries we represent, there is just a sense of common work, which is the defense of all the consumers; Therefore, the work is generous. This call the attention of the trade commission in Mercosul, because is the only technical committee that has more volume of work and is being the most efficient in the results of the work and is fundamentally because of this”.

“Tenemos una peculiaridad, de que en este Comité técnico del Mercosur no hay conflicto de intereses de los países que representamos, sólo hay un sentido de trabajo común, que es la defensa de todos los consumidores; Por lo tanto, el trabajo es generoso. Esto llama la atención de la comisión del comercio en el Mercosur, porque es el único de los comités técnicos que tienen mayor volumen de trabajo y está siendo el más eficiente en los resultados del trabajo y es fundamentalmente por eso”.

RAÚL CERVINI

(Professor da Universidade da República – Uruguai - Profesor of Republic's University – Uruguay - Profesor de la Universidad de la República – Uruguay



“Ao final de 2015 eu recebi, pela primeira vez, de uma universidade dos Estado Unidos, JMU, um prêmio acadêmico que se conhece como Professor de Serviço Distinguidos quando alguém realiza um aporte, e nesse caso, em investigação em delito econômico. Um aporte, se é que se pode dizer tal, é uma espécie de tipo metodológico, e serve para melhor interpretar e aprender as formas de delinquência sofisticada. Entre elas a forma de delinquência das corporações e também a delinquência que se dá nas organizações governamentais complementares. Esse sistema se chama aporte tomográfico ou a metodologia tomográfica, que é um superador a respeito de um sistema chamado clínico que se analisa o sistema econômico tradicionalmente.”

“At the final of 2015, I received, by the first time, of a USA University, JMU, as academic premium that is known as Distinguished Services Professor when someone does a contribution, and in this case, in economic offense investigation. A contribution, if we can say this, is a species of methodological kind, and serves to better interpret and learn the sophisticated delinquency forms. Between them the corporations' delinquency form and also the delinquency that is given in the governmental complementary organizations. This system is called tomographic contribution or the tomographic methodology, that is an overrun in respect of a system called clinic that we analyses the economic system traditionally”.

“A finales de 2015 recibí por primera vez de una universidad de Estados Unidos, JMU, un premio académico que se conoce como Profesor de Servicio Distinguido cuando alguien realiza un aporte, y en ese caso, en investigación en delito económico. Un aporte, si es que se puede decir tal, es una especie de tipo metodológico, y sirve para mejor interpretar y aprender las formas de delincuencia sofisticada. Entre ellas la forma de delincuencia de las corporaciones y también la delincuencia que se da en las organizaciones gubernamentales complementarias. Este sistema se llama aporte tomográfico o la metodología tomográfica, que es un superador respecto a un sistema llamado clínico que se analiza el sistema económico tradicionalmente”.

JOSÉ JOON KIM

(Diretor de Gabinete da Secretaria da Defesa do Consumidor e Usuário – Paraguai - Cabinet's Director of Consumer and User Defense Secretary – Paraguay - Director de Gabinete de la Secretaría de la Defensa del Consumidor y Usuario – Paraguay)



equipo de negociación atípica [...] Yo mismo no lo llamaría de negociación, porque prácticamente cuando se negocia, uno piensa en negocios y posiciones. Y tuve la oportunidad en 98 y 99 de participar en otro comité de negociación donde uno estaba con posiciones. Es como negociar, tratar de sacar el máximo de ventajas para el país”.

“Eu sou o diretor da secretaria do gabinete de defesa do consumidor do Paraguai. Paraguai anteriormente à defesa do consumidor foi tratado como um Departamento dependente do Ministério da Indústria e Comércio, mas recentemente dois anos atrás foi dada autonomia e elevou ao cargo de uma Secretaria. Eu estou ocupando o cargo de Diretor de Gabinete, e também fazendo algum planejamento. Nossa participação no Mercosul: Para o Paraguai o MERCOSUL [...] é uma equipe de negociação atípica [...] Eu mesmo não chamaria isso de negociação, porque praticamente quando se negocia, um pensa em negócios e posições. E eu tive a oportunidade em 98 e 99 de participar de outro comitê de negociação onde um estava com posições. É como negociar, tentar de tirar o máximo de vantagens para o país.”

“I’m the director of the cabinet of consumer’s defense of Paraguay. Before, in Paraguay, the consumer’s defense was treated as a dependent Department of Industry and Trade Ministry, but recently, two years ago, it was gave autonomy and elevated to a Secretary’s post. I am occupying the Cabinet Director charge, and making some planning. Our participation in Mercosul: To Paraguay the Mercosul [...] is an atypical negotiation [...] I would not call this of negotiation, because practically when we negotiate, one thinks in negotiations and positions. Moreover, I had the opportunity in 98 e 99 of participate of other negotiation committee where one was with positions. It’s like negotiate, try to take the maximum of advantages to the country”.

“Yo soy el director de la secretaría del gabinete de defensa del consumidor de Paraguay. Paraguay anteriormente, la defensa del consumidor fue tratado como un Departamento dependiente del Ministerio de Industria y Comercio, pero hace poco hace dos años se dio autonomía y elevó al cargo de una Secretaría. Estoy ocupando el cargo de Director de Gabinete, y también haciendo algún planeamiento. Nuestra participación en el Mercosur: Para el Paraguay el MERCOSUR [...] es un

DANILO PEREZ MONTIL

(Centro da Defesa do Consumidor - Consumer's Defense Center - Centro de Protección de los Consumidores)



“Bom, temos que dizer que em El Salvador a defesa, a proteção das pessoas consumidoras tem logrado avanços substancialmente no país e, desde que o Centro para a Defesa do Consumidor, que é uma organização da sociedade civil, surgiu no final da década de “80” e no contexto, diríamos, da guerra do país, porque El Salvador é um país que vem de um conflito armado que durou muitos anos, e quando se dá o acordo de paz, se firma o acordo de paz entre os lados, entre os que estavam governando e, precisamente, a guerrilha, se estabelece no acordo de paz um tema de caráter econômico; e esse tema de caráter econômico estava referido fundamentalmente ao tema de proteção ao consumidor.”

“Well, we have to say that in El Salvador the defense, the consumer people protection have succeeding advanced substantially in the country, that is an organized civil society, emerged in the end of 80’s and in the context, we would say, of the country’s war, because El Salvador is a country that come from an armed conflict that last many years, and when it’s got the peace agreement, we sign the peace agreement between the sides, between that ones who were governed and, precisely, the guerrilla, it is established in the peace agreement a theme of economic character; and this theme of economic character was referred fundamentally to the consumer protection theme”.

“Bueno, tenemos que decir que en El Salvador la defensa, la protección de las personas consumidoras ha logrado avances sustancialmente en el país y, desde que el Centro para la Defensa del Consumidor, que a una organización de la sociedad civil, surgió al final de la década de los 80 y en el contexto, diríamos, de la guerra del país, porque El Salvador es un país que viene de un conflicto armado que duró muchos años y cuando se da el acuerdo de paz se firma el acuerdo de paz entre los lados, entre los que estaban gobernando y precisamente la guerrilla, se establece en el acuerdo de paz un tema de carácter económico; y ese tema de carácter económico se refería fundamentalmente al tema de protección al consumidor”.

SAMUEL OCHIENG

(Chefe-Executivo da Rede de Informação ao Consumidor – Quênia - Executive chief of Consumer Information Network – Kenya - Jefe Ejecutivo de la Red de Información al Consumidor – Kenia)



“Meu nome é Samuel Ochieng e eu venho do Quênia. Eu trabalho para uma organização chamada Consumer Information Network, que é uma organização para consumidores e que existe para proteger os direitos dos consumidores, para promover responsabilidade. Nós estamos aí desde 1994, então nós temos um pouco mais de 20 anos e trabalhamos com um número de problemas do consumidor, mas os principais que nós atualmente estamos trabalhando são alimento, comércio, saúde e meio ambiente. Nós somos uma organização baseada em filiações, temos mais de 10 mil membros pelo país e nós somos também membros da Consumers International. Nós temos sido muito ativos na Consumers International. Eu sou atualmente presidente de mídia para Consumers International e eu ainda faço parte do conselho. E eu espero que nós possamos continuar ajudando outras organizações no mundo.”

“My name is Samuel Ochieng and I come from Kenya. I worked to an organization called Consumer Information Network, that is an organization to consumers and that exists to protect the consumer’s rights, to promote responsibility. We are there since 1994, then we have a little bit more of 20 years and we work with a number of consumer’s problems, but the main that we are currently working in, are food, trade, health and environment. We are an organization based in filiations, we have more than 10 thousand members around the country and we are members of the Consumers International too. We have been very actives in the Consumers International. I am currently president of the media to Consumers International and I still make part of the council. And I hope that we can continue helping other organizations in the world”.

Mi nombre es Samuel Ochieng y yo vengo de Kenia. Yo trabajo para una organización llamada Consumer Information Network, que es una organización para consumidores y que existe para proteger los derechos de los consumidores, para promover responsabilidad. Estamos allí desde 1994, así que tenemos un poco más de 20 años y trabajamos con un número de problemas del consumidor, pero los principales que actualmente estamos

trabajando son alimentos, comercio, salud y medio ambiente. Nosotros somos una organización basada en filiações, tenemos más de 10 mil miembros por el país y nosotros también somos miembros de Consumers International. Hemos sido muy activos en Consumers International. Actualmente soy presidente de los medios de comunicación para Consumers International y aún hago parte del consejo. Y espero que podamos seguir ayudando a otras organizaciones en el mundo.

ROMAIN ABILÉ HOUEHOU

(Presidente da Liga para a Defesa dos Consumidores – República do Benin - President of the Consumers Defense League – Benin's Republic - Presidente de la Liga para la protección de los consumidores - República de Benin)



“Meu nome é Romain A. Houehou. Eu venho da República de Bénin, pequeno país na África do Oeste. Eu sou o chefe da Liga dos Consumidores de Bénin, a principal organização que defende os interesses dos consumidores em Bénin. Nós trabalhamos com a qualidade dos serviços de telecomunicação, trabalhamos com a qualidade da água para os consumidores, trabalhamos com questões financeiras de consumidores em Bénin. Nós fazemos muitas campanhas. Somos a primeira organização que faz grandes campanhas, desde 2004 em Bénin. É uma organização forte que trabalha com o governo. Nós trabalhamos duro para implementar a primeira lei para proteger os consumidores em Bénin hoje. É o resultado que temos da organização. Esta organização foi criada em 20 de fevereiro de 1998. E hoje nós temos 17 anos de idade.”

“My name is Romain A. Houehou. I come from Benin's Republic, little country in West Africa. I am the chief of the Consumers League of Benin, the main organization that defends the consumer's interests in Benin. We work with the quality of telecommunication services, work with the water quality to the consumers, work with financial questions of the consumers in Benin. We make many campaigns. We are the first organization that make big campaigns, since 2004 in Benin. A strong organization work with the government. We work hard to implement the first law to protect the consumers in Benin today. This is the result we have from organization. This organization was created in February's 20 of 1998. And today we have 17 years old”.

“Mi nombre es Romain A. Houehou. Yo vengo de la República de Bénin, pequeño país en África del Oeste. Yo soy el jefe de la Liga de los Consumidores de Bénin, la principal organización que defiende los intereses de los consumidores en Bénin. Trabajamos con la calidad de los servicios de telecomunicación, trabajamos con la calidad del agua para los consumidores, trabajamos con cuestiones financieras de consumidores en Bénin. Hacemos muchas campañas. Somos la primera organización que hace grandes campañas, desde 2004 en Bénin. Es

una organización fuerte que trabaja con el gobierno. Trabajamos duro para implementar la primera ley para proteger a los consumidores en Bénin hoy. Es el resultado que tenemos de la organización. Esta organización fue creada el 20 de febrero de 1998. Y hoy tenemos 17 años de edad”.

LEONARDO GARCIA DE MEDEIROS

(Procurador do Estado/ES - State Prosecutor/ES - Procurador del Estado/ES)



de ahí surgió entonces la idea allí en 2004/2005 de hacer ese libro, empecé a dar clases y me encanté cada vez más, hasta llegar ahora en Brasilcom”.

“Eu estudei na UFMG em Minas Gerais em Belo Horizonte e acabei me encantando. Não tive essa matéria dentro da UFMG, mas assistindo palestras acabei me encantando com os livros e com a defesa do consumidor, então acabei estudando e a partir daí senti a necessidade na época de um livro que [...] fosse mais didático. Porque o grande livro que tínhamos era um livro dos co-autores da época, que comentavam com a defesa do consumidor, que é uma grande referência, mas um livro que pudesse ser um pouco mais didático, pra que as pessoas fizessem uma leitura mais rápida, pra que as pessoas pudessem ter seus direitos. Então eu comecei a fazer um projeto do meu código comentado, surgiu então a ideia lá em 2004/2005 de fazer esse livro, eu comecei a dar aula e me encantei cada vez mais, até chegar agora no Brasilcom.

“I studied at UFMG in Minas Gerais in Belo Horizonte and just enchanting myself. I didn't have this subject into UFMG, but watching speeches I just enchanting myself with the consumer books and defense, so I just studied and then felt the necessity in that time of a book [...] more didactic. Because the big book we had was a book of the co-authors of the time, that commented with the consumer defense, that is a big reference, but a book that could be a little bit more didactic, to people could make a quickly read, to people could have their rights. Then, I starts to make a project of my commented code, came the idea there in 2004/2005 of make this book, I started to take classes and enchanted myself any time more, until arrive now in Brasilcom”.

“He estudiado en la UFMG en Minas Gerais en Belo Horizonte y acabé encantándome. No tuve esa materia dentro de la UFMG, pero viendo charlas me acabó encantando con los libros y con la defensa del consumidor, entonces acabé estudiando y a partir de ahí sentí la necesidad en la época de un libro que [...] fuera más didáctico. Porque el gran libro que teníamos era un libro de los coautores de la época, que comentaban con la defensa del consumidor, que es una gran referencia, pero un libro que pudiera ser un poco más didáctico, para que la gente hiciera una lectura más rápida, para que las personas pudieran tener sus derechos. Así que empecé a hacer un proyecto de mi código comentado,

MARILENA LAZZARINI

(Presidente do Conselho Diretor do Idec - President of Director Council of Idec - Presidente del Consejo Directivo de Idec)



Bem, eu me iniciei na defesa do consumidor quando eu trabalhava no governo do Estado de São Paulo, em 1976 foi criado um grupo de trabalho para analisar a necessidade de institucionalizar uma política de defesa do consumidor para o Governo do Estado de São Paulo. Naquela oportunidade eu me recordo que foi constituído um grupo multidisciplinar, com profissionais de várias áreas, foi feito um diagnóstico da situação, foram visitados organismos de defesa do consumidor governamentais de outros países pra ver como eles funcionavam e nesse diagnóstico foram identificados mais de seiscentos diplomas legais entre leis, decretos, portarias, enfim, que tratavam de alimentos, saúde, a questão financeiras, seguros, mas nenhum deles tinha o consumidor como personagem central, eram instrumentos que de alguma forma protegiam o consumidor, mas não traziam seus direitos. Não reconheciam os seus direitos como um personagem econômico e social, e naquela época foi criado o Procon de São Paulo, em 1976, a partir desse diagnóstico.

“Well, I started in the consumer defense when I worked in the State’s Government of São Paulo, in 1976 it was created a group of work to analyze the necessity of institutionalize a policy of consumer’s defense to the Government of the State of São Paulo. In that opportunity I remember that was made a multidisciplinary group, with professionals of many areas, it was done a diagnosis of the situation, it was visited governmental organisms of consumer’s defense of other countries to see how them worked and in this diagnosis it was identified more than six hundred legal certificates among laws, decrees, ordinances, finally, that treated of food, health, the financial questions, insurances, but none of them has the consumer as central character, they were instruments that in any way protected the consumer, but didn’t bring them rights. Didn’t recognized them rights as an economic and social character, and in that time it was created the Procon of São Paulo, in 1976, from this diagnosis”.

Bueno, me inicié en la defensa del consumidor cuando yo trabajaba en el gobierno del Estado de São Paulo, en 1976 se creó un grupo de trabajo para analizar la necesidad de institucionalizar una política de defensa del consumidor para el Gobierno del Estado de São Paulo. En esa oportunidad recuerdo que se constituyó

un grupo multidisciplinario, con profesionales de varias áreas, se hizo un diagnóstico de la situación, se visitaron organismos de defensa del consumidor gubernamentales de otros países para ver cómo funcionaban y en ese diagnóstico se identificaron más de seiscientos diplomas legales entre leyes, decretos, ordenanzas, por fin, que trataban de alimentos, salud, la cuestión financiera, seguros, pero ninguno de ellos tenía el consumidor como personaje central, eran instrumentos que de alguna forma protegían al consumidor, pero no traían sus derechos. No reconocían sus derechos como un personaje económico y social, y en aquella época se creó el Procon de São Paulo, en 1976, a partir de ese diagnóstico.

LÚCIA PACÍFICO

(Movimento das Donas de Casa e Consumidores MG - Movement of the Housewives and Consumers of MG - Movimiento de las Dueñas de Casa y Consumidores MG)



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. Na Constituição de 88, nós tivemos uma participação bastante significativa, ou seja, levamos aos constituintes 390 mil assinaturas pedindo para que fosse incluído no novo texto constitucional a proteção e a defesa do consumidor.

“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. In the Constitution of 1988, we had a very significant participation, that is, we took to the constituents 390 thousand of signatures asking to that was included in the new constitutional text the protection and defense of the consumer”.

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. Fue entonces que motivadas por el Procon estatal resolvimos también, a ejemplo de países desarrollados, crear una entidad de dueñas 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. En la Constitución de 88, tuvimos una participación bastante significativa, o sea, llevamos a los constituyentes 390 mil firmas pidiendo que se incluyera en el nuevo texto constitucional la protección y la defensa del consumidor.

AMANDA FLÁVIO DE OLIVEIRA

*(Ex Presidente do BRASILCON - Ex President of BRASILCOM
– Ex Presidente de BRASILCON)*



gente tiene eso legislado, la gente tiene eso, el derecho establecido claramente, entonces, imagina, ante la intención de la otra empresa no atender un pleito legítimo hay ley, hay el derecho, y eso, a ese nivel que alcanzamos en derecho, yo no conozco otra realidad”.

“Para nós, no Brasil [...] esse é sempre um diálogo mais delicado, porque o que nós conseguimos alcançar em termos de legislação no Brasil, eu, particularmente, acho que é inédito. É verdade que cada um de nós tem vivência no exterior, ou já ouviu dizer que pessoas tiveram soluções prontas para os seus problemas, mas nesses casos, quase sempre, se você observar, faz muito mais parte de um política pontual de uma empresa, ou de uma cultura nacional, do que, propriamente de uma lei, e se é assim, muito mais difícil, também, de se conseguir uma execução disso na hipótese da outra parte não querer. Aqui no Brasil, a gente tem isso legislado, a gente tem isso, o direito estabelecido claramente, então, imagina, diante da intenção da outra empresa não atender um pleito legítimo há lei, há o direito, e isso, nesse nível que nós alcançamos em direito, eu não conheço outra realidade.”

“To us, in Brazil, [...] this is always a dialogue more delicate, because what we got to reach in terms of legislation in Brazil, I, particularly, think is unprecedented. It's truth that each one of us has experience abroad, or already listening to say that people had ready solutions to them problems, but in these cases, almost ever, if you observe, it does much more part of a punctual policy of a company, or of a national culture, then, property of a law, and if is this way, much more difficult, also, get an execution of this in case of the other part doesn't want. Here in Brazil, we have this legislated, we have this, the law clearly established, so, imagine, in front of the intention of other company don't attend a legitimated ask there is law, there is the law, and this, in this level that we got in law, I don't know other reality”.

“Para nosotros, en Brasil [...] ese es siempre un diálogo más delicado, porque lo que logramos alcanzar en términos de legislación en Brasil, yo, particularmente, creo que es desconocido. Es verdad que cada uno de nosotros tiene vivencia en el exterior, o ha oído decir que las personas han tenido soluciones listas para sus problemas, pero en estos casos, casi siempre, si usted observa, hace mucho más parte de una política puntual de una empresa, o de una cultura nacional, que, propiamente de una ley, y si es así, mucho más difícil, también, de conseguir una ejecución de ello en la hipótesis de la otra parte no querer. En el caso de Brasil, la

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. Na segunda versão, contamos com a participação dos autores dos ante projetos de atualização do Código de Defesa do Consumidor, Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin e a Dr. Cláudia Lima Marques. Com o evento da CONSUMERS INTERNATIONAL realizado em Brasília e do evento do BRASILCON realizado em Foz do Iguaçu, possibilitou-se trazer as experiências internacionais. Assim, finalizamos o segundo volume do documentário – Movimento Consumerista Brasileiro: da atualidade à internacionalização.

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 Trucolo Reato, Talissa Trucolo 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, Alexandre 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. En la segunda versión, nosotros contamos con la participación de los autores de los ante proyectos de actualización del Código de defensa del Consumidor, Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin y la Dra. Cláudia Lima Marques. Con el evento de la CONSUMERS INTERNATIONAL realizado en Brasília y del evento del BRASILCON realizado en Foz do Iguaçu, se posibilitó traer las experiencias internacionales. Así, finalizamos lo según volumen del documental – Movimiento Consumista Brasileño: de la actualidad a la internacionalización.

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. Aunque, la Universidad de Passo Fundo, a través del Balcón del Consumidor y mi compañero de coordinación Dr. Rogerio Silva; nuestros funcionarios: Franco Scortegagna y 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 y Directora: Thais Rizzotto; Gilmar Lima, Moacir Prestes, Deisi Fanfa, Raquel Tramontini, Bruno Queiros, Alexandre 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 Pelegrini Grinover and had as members: Dr. Kazuo Watanabe, José Geraldo Brito Filomeno, Daniel Fink, Nelson Nery Júnior and Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin. In the second version, we count on the participation of the authors of the Ante projects of actualization of the Consumer Protection Code, Antonio Herman de Vasconcellos and Benjamin. and Dr. Cláudia Lima Marques. With the event of the CONSUMERS INTERNATIONAL realized in Brasília and of the event of BRASILCON realized in Foz do Iguaçu, it was possible to bring the international experiences. This way, we conclude the second volume of the documentary - Brazilian Consumer Movement: from the present to the internationalization.

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, Nathalia 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. 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, Vinícius 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 Tramontini, 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



Pixiz



34









Pixiz













“ Porque, ao contrário do que alguns defendiam (de que o Código não precisava de atualização), a rigor, como é que nós podemos ter um Código que cuida dos contratos e não enxerga operações contratuais de consumo da ordem, hoje, de 70 bilhões de reais, significa dizer que corremos o risco de deixar fora do CDC cada vez mais o número crescente de negócios jurídicos. Agora, o que vai acontecer lá para frente, no futuro, em outras reformas, nós não podemos prever, mas certamente fenômenos como o comércio eletrônico, que não estavam presentes no momento de redação do Código acredito que é crível imaginar que alguma coisa parecida, não sei se com a mesma envergadura, venha a surgir e a demandar uma nova atualização/reforma. Mas de todo jeito, o importante foi manter o CDC como um monumento central porque algumas vezes isoladas que queriam que toda regulação do comércio eletrônico fosse fora do Código. Isso iria enfraquecer o sistema, o microsistema. ”



**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)

ISBN: 978-85-7696-234-2



MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

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