



Países da América Latina se unem em defesa do consumidor

Os órgãos de defesa do consumidor da América Latina vão atuar de forma unida para enfrentar lesões aos consumidores cometidas por empresas que prestam serviços públicos essenciais. Uma comissão com representantes dos países da região foi criada para fazer um diagnóstico da prestação desses serviços.

Serão feitos estudos das reclamações dos consumidores e elaboradas propostas para solução dos problemas identificados, que devem ser adotadas pelos países envolvidos no acordo.

Estes são os principais pontos da Carta de São Paulo, documento final do III Fórum de Agências de Governo de Proteção do Consumidor da América Latina, que ocorreu nos dias 24 e 25 em São Paulo.

Além da prestação de serviços públicos essenciais, os integrantes do fórum também debateram o acesso à justiça, os processos de integração regional e mundial, e a cooperação entre os órgãos de proteção ao consumidor.

Outras ações definidas foram a formação, a partir de setembro, de um grupo de estudos sobre práticas abusivas transnacionais e a elaboração de um mapa das empresas e práticas que mais lesam os consumidores na América Latina. Também está previsto um diagnóstico geopolítico sobre a situação dos sistemas de defesa do consumidor dos países latino-americanos.

A Carta de São Paulo destacou a importância da imposição de sanções administrativas aos fornecedores como ferramentas para fazer cumprir os direitos dos consumidores. Na Carta, as ações coletivas são definidas como “instrumentos democráticos, efetivos e amplos de acesso à Justiça” que garantem o exercício da cidadania.

O documento defende ainda que os direitos dos consumidores sejam incluídos na pauta dos debates dos acordos comerciais negociados pelos países e que os órgãos de defesa do consumidor atuem em cooperação com os órgãos reguladores na discussão das normas relacionadas à prestação de serviços públicos essenciais.

Durante o encontro, o Brasil assumiu a presidência *pro tempore* do fórum. O diretor Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, Ricardo Morishita, ocupará o cargo até a próxima reunião anual, que será realizada em Buenos Aires, na Argentina, em 2005.

Para Morishita, é importante que as agências de governo de proteção ao consumidor da América Latina enfrentem de forma coordenada os problemas que atingem consumidores de toda a região.

“A realização do Fórum tem uma importância política fundamental para a criação de um sistema integrado de defesa ao consumidor na América Latina. É a partir desta troca de experiências que será possível implementar ações efetivas e eficientes para os consumidores de toda a região”, afirmou Morishita.



A Carta de São Paulo foi assinada por representantes de nove países: Brasil, Argentina, Chile, Guatemala, Nicarágua, Panamá, Perú, Uruguai e Venezuela.

Leia a Carta de São Paulo

III Fórum de Agências de Governo de Proteção do Consumidor

Carta de São Paulo

Os participantes reunidos no III Fórum de Agências de Governo de Proteção do Consumidor,

Inspirados no espírito das Declarações de Santiago e do Panamá, proferidas nos I e II Fóruns de Agências de Governo de Proteção do Consumidor,

Fazendo uma clara reafirmação dos objetivos que movem cada uma das ações, em prol de conseguir uma melhor implementação dos direitos dos consumidores em cada um de seus países,

Com a intenção de avançar na direção de um sistema integrado de proteção do consumidor da América Latina que auxilie a coordenação de políticas e ações de maneira mais efetiva e eficiente,

Certos de que a implementação de um trabalho conjunto acarretará maiores benefícios para os consumidores de toda a região,

DECLARAM QUE:

1) Reconhecendo a vulnerabilidade e em atenção ao superior interesse do consumidor, entendem que os meios alternativos de resolução dos conflitos, como a conciliação, a mediação e a arbitragem, devem ser aperfeiçoados, para que as reparações dos danos causados aos consumidores sejam integrais e efetivas, evitando que os consumidores assumam perdas que não lhes cabem. Tais meios alternativos devem ser integrados para evitar duplicação de tarefas e potencialização dos recursos.

2) As sanções administrativas são ferramentas importantes para a efetividade dos direitos dos consumidores, sobretudo porque são elementos de dissuasão que buscam evitar os comportamentos lesivos dos fornecedores. Nesse sentido, se reconhece também que a divulgação das sanções auxilia a proteção do consumidor e do mercado.

3) Reconhecem a importância de destinar, nos países onde seja possível, os recursos originados em procedimentos infracionais administrativos ou judiciais para a formação de fundos que ampliem políticas e ações de proteção e defesa do consumidor.

4) As ações coletivas são instrumentos democráticos, efetivos e amplos de acesso à justiça. Do mesmo modo, permitem envolver ativamente o Poder Judiciário na proteção do consumidor e assim garantir o exercício da cidadania.

5) Reafirmam que o acesso aos serviços públicos essenciais integra os direitos básicos do consumidor e



da cidadania. Estes direitos devem ser protegidos e a nossa participação nos temas que envolvam a proteção econômica é imprescindível para melhorar a qualidade dos serviços e o atendimento aos consumidores. Os países participantes do Fórum concordam que é importante trabalhar de modo cooperativo e convergente com os entes reguladores na proteção dos consumidores.

6) As agências de governo de proteção ao consumidor consideram que os direitos dos consumidores são garantias mínimas e devem ser inseridas nos debates dos acordos comerciais negociados.

Consideramos que a defesa do consumidor introduz um conceito muito importante de igualdade e equilíbrio nas relações de consumo e, portanto, reveste-se de natureza distributiva, efetivando o exercício da cidadania e da democracia, sendo seu campo natural de ação o ambiente econômico e social. Esse exercício implica em custos para os países e estão direta e proporcionalmente relacionados com o desenvolvimento econômico e social.

7) A cooperação das agências de governo é essencial e deve ser aprofundada. Neste sentido se propõem as seguintes ações para serem desenvolvidas pelo Fórum:

a) Instituição de uma comissão para aprofundarmos o diagnóstico dos serviços públicos essenciais na região, com estudos de reclamações e formulação de ações e proposições sobre os problemas identificados;

b) Realização de um diagnóstico geopolítico sobre o estado e a situação dos sistemas de defesa do consumidor dos países da região;

c) Intercâmbio de servidores das agências de defesa do consumidor, com a finalidade de avançarmos na construção de uma efetiva integração;

d) Formação, a partir de setembro de 2004, de um grupo de estudos sobre as práticas abusivas transnacionais;

e) Incentivar e promover capacitações integradas das agências de governo de defesa do consumidor e as entidades civis;

f) Realização de um seminário para avaliarmos os conceitos e a políticas de proteção dos consumidores na América Latina;

g) Elaboração de um mapa das empresas e práticas que lesaram os consumidores, de forma integrada e freqüente.

8) A continuidade e a permanência do Fórum requerem recursos humanos e financeiros. A Presidência *Pro Tempore* junto com a Secretaria Técnica se comprometem a realizar os esforços necessários para buscar os meios de financiamento do Fórum e das atividades propostas. Os demais países integrantes do Fórum se comprometem, do mesmo modo e na medida do possível, a dispor de recursos nacionais para este mesmo fim.

9) Se institui o conselho consultivo permanente, integrado por todos os países ex-presidentes do Fórum,



inclusive os futuros, assistidos pela Secretaria Técnica.

10) As Agências de Governo de Argentina e Brasil, junto com a Secretaria Técnica se comprometem a organizar o IV Fórum de Agências de Governo de Proteção ao Consumidor na cidade de Buenos Aires, em 2005.

Os participantes reconhecem expressamente a Comissão de Livre Concorrência e Assuntos do Consumidor do Panamá, ex-presidente *pro tempore*, e o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça do Brasil, presidente *pro tempore* entrante, pelo trabalho realizado no III Fórum de Agências de Governo. Do mesmo modo, agradecem os trabalhos desenvolvidos pela Consumers International como Secretaria Técnica do Fórum e renovam o mandato para que continue o desenvolvimento destas tarefas.

São Paulo, 24 de junho de 2004

RICARDO MORISHITA WADA

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC – Brasil

PATRICIA VACA NARVAJA

Subsecretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor – Argentina

ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE

Servicio Nacional del Consumidor – SERNAC – Chile

EDELMIRO VILLATORO OSEIDA

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO – Guatemala

ANTONIO RODRIGUEZ

Dirección de Defensa del Consumidor – Nicaragua

CESAR CONSTANTINO

Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor – CLICAC – Panamá

JUAN ESPINOZA ESPINOZA

Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI – Perú

SUSAN WEISSEL LAGARMILLA

Área de Defensa del Consumidor – ADECO – Uruguay



SAMUEL RUH RIOS

Instituto de Defensa del Consumidor y Usuario – INDECU – Venezuela

JOSÉ VARGAS NIELLO

Consumers International – Secretaria Técnica

Date Created

26/06/2004