

AS DIRETRIZES DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR



Apresentação

É com grande satisfação que o Instituto de Pesquisa e Estudos Sociedade e Consumo – IPSConsumo, apresenta a tradução para língua portuguesa das **Diretrizes das Nações Unidas de Proteção do Consumidor (DNUPC)**.

As DNUPC foram estabelecidas por meio da Resolução A/RES/39/248 da Assembléia Geral, de 09 de abril de 1985, e desde então tem sido fonte de inspiração para diversos legisladores em todos os países membros das Nações Unidas, para estabelecer um patamar mínimo e igualitário de proteção dos consumidores.

A última versão das Diretrizes que trazemos neste documento, foi aprovada pela Assembléia Geral da ONU em 22/12/2015 por meio da Resolução A/RES/70/186 e incluiu princípios importantes para proteção dos consumidores, como a necessidade de cuidados especiais para o comércio eletrônico, e ainda a criação do Grupo Intergovernamental de Especialistas em Direito e Política de Proteção ao Consumidor.

Some-se a isso a criação de um capítulo sobre Boas Práticas comerciais baseadas em 6 pontos:

- I. Tratamento justo e equitativo dos consumidores;
- II. Boa-fé nas relações;
- III. Informação e transparência;
- IV. Educação e conscientização;
- V. Proteção da privacidade;
- VI. Direito a reclamação e meios adequados de solução de conflitos.

Todos estes princípios são pilares do IPSConsumo.

Desejamos que as diretrizes das Nações Unidas para Proteção ao Consumidor sejam cada dia mais uma fonte de inspiração para o aprimoramento e desenvolvimento das relações de consumo no Brasil.

Juliana Pereira e Vitor Morais de Andrade
IPSConsumo



DIRETRIZES DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

OBJETIVOS

1. Considerando os interesses e as necessidades dos consumidores em todos os Estados Membros, especialmente nos países em desenvolvimento, reconhecendo que, em geral, os consumidores enfrentam desequilíbrios em termos econômicos, níveis educacionais e poder de negociação, e tendo em conta que os consumidores devem ter o direito de acesso a produtos não perigosos, assim como o direito de promover o desenvolvimento econômico e social justo, equitativo e sustentável e a proteção ambiental, as diretrizes para a proteção do consumidor têm os seguintes objetivos:

A Ajudar os países a alcançar ou manter uma proteção adequada para sua população como consumidores;

B Facilitar padrões de produção e distribuição que respondam às necessidades e aos desejos dos consumidores;

C Incentivar altos níveis de conduta ética para aqueles envolvidos na produção e distribuição de bens e serviços para os consumidores;

D Ajudar os países a restringir as práticas comerciais abusivas de todas as empresas, nas esferas nacionais e internacionais, que afetem os consumidores adversamente;

E Facilitar o desenvolvimento de grupos de consumidores independentes;

F Aprofundar a cooperação internacional no campo da defesa do consumidor;

G Fomentar o desenvolvimento de condições de mercado que proporcionem aos consumidores mais opções de escolha a preços mais baixos;

H Promover o consumo sustentável.

ESCOPO DA APLICAÇÃO

2. Essas diretrizes se aplicam a transações business-to-consumer (de negócios para consumidores), incluindo o fornecimento de bens e serviços por empresas estatais aos consumidores. Para fins dessas diretrizes, as políticas de proteção ao consumidor incluem leis, regulamentos, regras, estruturas, procedimentos, decisões, mecanismos e programas dos Estados Membros, assim como padrões e recomendações do setor privado que protejam os direitos e interesses do consumidor e promovam seu bem-estar.

3. Para efeitos dessas diretrizes, o termo “consumidor” refere-se geralmente a uma pessoa física, independentemente da nacionalidade, atuando principalmente para fins pessoais, familiares ou domésticos, embora reconhecendo que os Estados Membros podem adotar definições diferentes para responder às necessidades nacionais específicas.

PRINCÍPIOS GERAIS

4. Os Estados Membros devem desenvolver, reforçar ou manter uma política forte de defesa do consumidor, tendo em conta as orientações a seguir estabelecidas e os acordos internacionais relevantes. Ao fazê-lo, cada Estado Membro deve definir suas próprias prioridades para a proteção dos consumidores, em conformidade com as circunstâncias econômicas, sociais e ambientais do país e as necessidades de sua população, levando em conta os custos e benefícios das medidas propostas.

5. As necessidades legítimas que as diretrizes se destinam a atender são as seguintes:

A Acesso dos consumidores a bens e serviços essenciais;

B Proteção de consumidores vulneráveis e desfavorecidos;

C Proteção de consumidores contra os riscos para a sua saúde e segurança;

D Promoção e proteção dos interesses econômicos dos consumidores;

E Acesso dos consumidores a informações adequadas que lhes permitam fazer escolhas informadas conforme seus desejos e suas necessidades individuais;

F Educação do consumidor, incluindo educação sobre as consequências ambientais, sociais e econômicas de suas escolhas;

G Disponibilidade de resolução eficaz de litígios de consumidores e reparação;

H Liberdade de formar grupos de consumidores e outros grupos relevantes ou organizações, e oportunidade de tais organizações apresentarem seu ponto de vista nos processos de tomada de decisão que as afetam;

I Promoção de padrões de consumo sustentáveis;

J Um nível de proteção dos consumidores que utilizam comércio eletrônico que não seja menor do que o oferecido em outras formas de comércio;

K Proteção da privacidade do consumidor e o livre fluxo global de informações.

6. Padrões insustentáveis de produção e consumo, particularmente nos países industrializados, são a principal causa da contínua deterioração do ambiente global. Todos os Estados Membros devem procurar promover padrões de consumo sustentáveis; os países desenvolvidos devem assumir a liderança na busca de padrões de consumo sustentáveis; os países em desenvolvimento devem procurar alcançar padrões de consumo sustentáveis em seu processo de desenvolvimento, levando em conta o princípio de responsabilidades comuns, porém diferenciadas. A situação especial e as necessidades dos países em desenvolvimento devem ser levadas em consideração.

7. As políticas de promoção de consumo sustentável devem levar em conta os objetivos de erradicação da pobreza, satisfazendo as necessidades humanas básicas de todos os membros da sociedade e a redução da desigualdade dentro e entre os países.

8. Os Estados Membros devem fornecer ou manter infraestruturas adequadas para desenvolver,

implementar e monitorar as políticas de defesa do consumidor. Cuidados especiais devem ser tomados para assegurar que medidas de proteção do consumidor sejam implementadas em benefício de todos os setores da população, e em especial da população rural e das pessoas que vivem na pobreza.

9. Todas as empresas devem obedecer às leis e aos regulamentos relevantes dos países nos quais fazem negócios. Deverão também estar em conformidade com as disposições apropriadas das normas internacionais de proteção do consumidor que as autoridades competentes do país em questão tenham acordado. *(Daqui em diante, as referências aos padrões internacionais nas diretrizes devem ser vistas conforme o contexto deste parágrafo).*

10. O potencial papel positivo das universidades e das empresas públicas e privadas na pesquisa deve ser considerado no desenvolvimento de políticas de proteção ao consumidor.

PRINCÍPIOS PARA BOAS PRÁTICAS COMERCIAIS

11. Os princípios que estabelecem referências (benchmarks) para boas práticas comerciais na condução de atividades comerciais online e offline com os consumidores são os seguintes:

A Tratamento justo e equitativo. As empresas devem lidar de forma justa e honesta com os consumidores em todos os estágios de seu relacionamento, de modo que seja parte integrante da cultura de seus negócios. As empresas devem evitar práticas que prejudiquem os consumidores, particularmente no que diz respeito aos consumidores vulneráveis e desfavorecidos;

B Comportamento comercial. As empresas não devem sujeitar os consumidores a práticas ilegais, antiéticas, discriminatórias ou enganosas, como táticas abusivas de marketing, cobrança abusiva de dívidas ou outros comportamentos impróprios que possam representar riscos desnecessários ou prejudiciais aos consumidores. As empresas e seus agentes autorizados devem respeitar os interesses dos consumidores e um de seus objetivos é ter a devida responsabilidade de defender o consumidor;

C Divulgação e transparência. As empresas devem fornecer informações completas, precisas e não enganosas sobre bens e serviços, termos, condições, taxas aplicáveis e custos finais para permitir que os consumidores tomem decisões esclarecidas. As empresas devem garantir acesso fácil a essas informações, especialmente aos principais termos e às condições, independentemente dos meios tecnológicos utilizados;

D Educação e conscientização. As empresas devem, quando apropriado, desenvolver programas e mecanismos para ajudar os consumidores a desenvolver conhecimento e habilidades necessárias para entender os riscos, incluindo riscos financeiros, para tomar decisões baseadas em informações e receber consultoria e assistência competente e profissional, de preferência de um terceiro independente, quando necessário;

E Proteção da privacidade. As empresas devem proteger a privacidade dos consumidores por meio de uma combinação de controles adequados, segurança, transparência e mecanismos de consentimento relacionados à coleta e ao uso de seus dados pessoais;

F Reclamações dos consumidores e litígios. As empresas devem disponibilizar mecanismos para que os consumidores possam lidar com reclamações, e que forneçam aos consumidores uma resolução de litígios

rápida, justa, transparente, acessível, eficaz, sem custos ou encargos desnecessários. As empresas devem considerar a assinatura de normas nacionais e internacionais relativas ao tratamento de reclamações internas, serviços alternativos de resolução de contenda e códigos de satisfação do cliente.

DIRETRIZES

12. As seguintes diretrizes devem ser aplicadas tanto a bens e serviços produzidos em casa quanto a produtos importados.

13. Ao aplicar quaisquer procedimentos ou regulamentos para a proteção do consumidor, deve-se observar que eles não se tornem barreiras ao comércio internacional e que estejam em conformidade com as obrigações do comércio internacional.

Políticas nacionais de defesa do consumidor

14. Os Estados Membros devem estabelecer políticas de proteção ao consumidor que incentivem:

A Boas práticas comerciais;

B Informações claras e precisas que permitam que os consumidores entrem em contato com as empresas facilmente, e para que as autoridades reguladoras e policiais identifiquem e localizem essas empresas: pode incluir informações sobre nome da empresa, seu nome legal e o nome que usa no mercado, seu endereço geográfico principal, website, endereço de e-mail ou outros meios de contato, seu número de telefone e seu registro governamental ou números de licença;

C Informação clara e atual sobre os bens ou serviços oferecidos pelas empresas e os termos e as condições de transações relevantes;

D Termos de contrato claros, concisos, justos e fáceis de entender;

E Um processo transparente para confirmação, cancelamento, devolução e reembolso de transações;

F Mecanismos seguros de pagamento;

G Resolução de litígios e reparação justa, acessível e rápida;

H Privacidade do consumidor e segurança de dados;

I Educação para consumidores e empresas.

15. Os Estados Membros devem se esforçar para garantir que as agências responsáveis pela proteção dos consumidores disponham de recursos humanos e financeiros necessários para promover o cumprimento efetivo e obter ou facilitar a compensação dos consumidores em casos apropriados.

Segurança Física

16. Os Estados Membros devem adotar ou encorajar a adoção de medidas apropriadas, incluindo sistemas jurídicos, regulamentações de segurança ou normas nacionais ou internacionais, normas voluntárias e

a manutenção de registros de segurança para assegurar que os produtos sejam seguros para o uso pretendido ou normalmente previsível.

17. Políticas apropriadas devem assegurar que os bens produzidos pelos fabricantes sejam seguros para o uso pretendido ou normalmente previsível. Os responsáveis por trazer produtos para o mercado, em especial os fornecedores, exportadores, importadores, varejistas e afins (daqui em diante designados como "distribuidores"), devem assegurar que, enquanto sob seus cuidados, esses bens não são inseguros por meio do manuseio ou armazenamento inadequado e que, enquanto sob seus cuidados, não se tornem perigosos por manuseio ou armazenamento inadequado. Os consumidores devem ser instruídos sobre o uso adequado dos produtos e devem ser informados sobre os riscos envolvidos no uso pretendido ou normalmente previsível. Sempre que possível, as informações vitais de segurança devem ser transmitidas aos consumidores por meio de símbolos compreensíveis internacionalmente.

18. Políticas apropriadas devem garantir que, se os fabricantes ou distribuidores tomarem conhecimento de riscos imprevistos após a comercialização no mercado, devem notificar, sem demora, as autoridades competentes e, conforme apropriado, o público. Os Estados Membros devem também considerar maneiras de garantir que os consumidores sejam devidamente informados sobre esses riscos.

19. Os Estados Membros devem, quando apropriado, adotar políticas que se um produto for considerado gravemente defeituoso e/ou constituir um risco substancial e grave, mesmo quando utilizado corretamente, os fabricantes e/ou distribuidores deverão fazer um recall e substituí-lo ou modificá-lo ou substituí-lo por outro produto. Se não for possível fazê-lo dentro de um período de tempo razoável, o consumidor deve ser compensado de forma adequada.

Promoção e proteção dos interesses econômicos dos consumidores

20. Os Estados Membros devem permitir que os consumidores obtenham o máximo benefício de seus recursos econômicos. Devem também buscar atingir as metas de produção satisfatória e padrões de desempenho, métodos de distribuição adequados, práticas comerciais justas, marketing informativo e proteção efetiva contra práticas que possam afetar negativamente os interesses econômicos dos consumidores e o exercício de escolha no mercado.

21. Os Estados Membros devem intensificar seus esforços para prevenir práticas prejudiciais aos interesses econômicos dos consumidores, assegurando que os fabricantes, distribuidores e outros envolvidos no fornecimento de bens e serviços cumpram com as leis estabelecidas e padrões obrigatórios. As organizações de consumidores devem ser incentivadas a monitorar práticas adversas, como a adulteração de alimentos, alegações falsas ou enganosas de marketing e serviços fraudados.

22. Os Estados Membros devem desenvolver, fortalecer ou manter, conforme o caso, medidas relacionadas com o controle de práticas comerciais restritivas e abusivas que possam ser prejudiciais aos consumidores, incluindo meios para a aplicação dessas medidas. A este respeito, os Estados Membros devem

ser guiados pelo seu compromisso com o Conjunto Acordado Multilateralmente de Princípios Equitativos e Regras para o Controle de Práticas Comercialmente Restritivas adotado pela Assembleia Geral na resolução 35/63 de 05 de dezembro de 1980.

23. Os Estados Membros devem adotar ou manter políticas que deixem clara a responsabilidade do fabricante em assegurar que os produtos atendam às demandas razoáveis de durabilidade, utilidade e confiabilidade, e sejam adequadas aos fins a que se destinam, e que o vendedor garanta que esses requisitos sejam atendidos. Políticas similares devem se aplicar à prestação de serviços.

24. Os Estados Membros devem incentivar a concorrência justa e eficaz, a fim de proporcionar aos consumidores a maior variedade de produtos e serviços ao menor custo. Os Estados Membros devem assegurar que as suas políticas de defesa do consumidor não sejam utilizadas para proteger as empresas nacionais da concorrência ou aplicadas de forma injusta.

25. Os Estados Membros devem, sempre que adequado, garantir que os fabricantes e/ou os varejistas assegurem uma disponibilidade adequada de serviços pós-venda e peças sobresselentes confiáveis.

26. Os consumidores devem ser protegidos de tais abusos contratuais como os contratos-padrão unilaterais, exclusão de direitos essenciais em contratos e condições de crédito inadmissíveis por parte dos vendedores.

27. O marketing promocional e as práticas de vendas devem ser guiados pelo princípio do tratamento justo dos consumidores e devem atender aos requisitos legais. Isso requer o fornecimento das informações necessárias para permitir que os consumidores tomem decisões esclarecidas e independentes, bem como medidas para assegurar que as informações fornecidas sejam precisas.

28. Os Estados Membros devem incentivar todos os interessados a participar do livre fluxo de informações precisas sobre todos os aspectos dos produtos de consumo.

29. O acesso dos consumidores a informações precisas sobre impactos ambientais de produtos e serviços deve ser incentivado por meio de informação sobre os produtos, relatórios ambientais por indústria, centros de informação para consumidores, programas de rotulagem ecológica transparentes e voluntários e linhas diretas de informações sobre produtos.

30. Os Estados Membros, em estreita colaboração com os fabricantes, distribuidores e organizações de consumidores, devem tomar medidas sobre alegações ambientais enganosas ou informações usadas em publicidade e outras atividades de marketing. Deve-se estimular o desenvolvimento de códigos e normas de publicidade apropriados para a regulação e verificação de reclamações ambientais.

31. Os Estados Membros devem, no seu próprio contexto nacional, incentivar a formulação e a implantação, pelas empresas, em cooperação com organizações de consumidores, de códigos de marketing e

outras práticas comerciais que assegurem proteção adequada dos consumidores. Os acordos voluntários também podem ser estabelecidos em conjunto com as empresas, organizações de consumidores e outras partes interessadas. Esses códigos devem receber publicidade adequada.

32. Os Estados Membros devem rever regularmente a legislação relativa ao sistema de pesos e medidas e avaliar a adequação do maquinário para sua aplicação.

Padrões para a segurança e qualidade de bens de consumo e serviços

33. Os Estados Membros devem, quando apropriado, formular ou promover a elaboração e implantação de normas, voluntárias e outras, no âmbito nacional e internacional para a segurança e qualidade de bens e serviços, e dar-lhes a publicidade adequada. Os padrões e regulamentos nacionais de segurança e qualidade do produto devem ser revisados periodicamente, a fim de garantir que eles estejam em conformidade, sempre que possível, com os padrões geralmente aceitos internacionalmente.

34. Quando o padrão aplicado for menor do que o aceito internacionalmente por causa das condições econômicas locais, deve-se fazer um esforço para elevar esse padrão o mais rápido possível.

35. Os Estados Membros devem incentivar e assegurar a disponibilidade de instalações para testar e certificar a segurança, a qualidade e o desempenho de bens e serviços essenciais ao consumidor.

Distribuição de instalações para bens de consumo e serviços essenciais

36. Os Estados Membros devem, quando apropriado, considerar:

A Adotar ou manter políticas para assegurar a distribuição eficiente de bens e serviços aos consumidores; se for o caso, políticas específicas devem ser consideradas para garantir a distribuição de bens e serviços essenciais onde essa distribuição esteja ameaçada, como pode ser o caso das áreas rurais. Tais políticas podem incluir assistência para a criação de instalações de armazenamento e varejo adequadas em centros rurais, incentivos para a autoajuda do consumidor e o melhor controle das condições sob as quais bens e serviços essenciais são fornecidos nas áreas rurais;

B Incentivar o estabelecimento de cooperativas de consumidores e atividades comerciais relacionadas, bem como fornecer informações sobre elas, especialmente em áreas rurais.

Resolução de litígios e reparação

37. Os Estados Membros devem incentivar o desenvolvimento de mecanismos equitativos, eficazes, transparentes e imparciais para fazer face às queixas dos consumidores, por meio da resolução de litígios administrativos, judiciais e alternativos, incluindo em casos transfronteiriços. Os Estados Membros devem estabelecer ou manter medidas legais e/ou administrativas para permitir que os consumidores ou, quando apropriado, organizações relevantes, obtenham reparação por meio de procedimentos formais ou informais

que sejam rápidos, justos, transparentes, baratos e acessíveis. Tais procedimentos devem ter particularmente em conta as necessidades dos consumidores vulneráveis e desfavorecidos. Os Estados Membros devem proporcionar aos consumidores o acesso a soluções que não imponham custos, atrasos ou encargos excessivos ao valor econômico em causa e, ao mesmo tempo, não imponham encargos excessivos ou indevidos à sociedade e às empresas.

38. Os Estados Membros devem encorajar todas as empresas a resolver litígios com os consumidores de maneira rápida, justa, transparente, barata, acessível e informal, e estabelecer mecanismos voluntários, incluindo serviços de consultoria e procedimentos informais de reclamações, que possam prestar assistência aos consumidores.

39. A informação sobre a reparação disponível e outros procedimentos de resolução de litígios deve ser disponibilizada aos consumidores. O acesso à resolução de litígios e mecanismos de reparação, incluindo a resolução alternativa de litígios, deve ser aprimorado, especialmente em litígios transfronteiriços.

40. Os Estados Membros devem assegurar que os procedimentos de resolução coletiva sejam rápidos, justos, transparentes, baratos e acessíveis tanto para os consumidores como para as empresas, incluindo os que se referem a endividamento excessivo e a casos de falência.

41. Os Estados Membros devem cooperar com empresas e grupos de consumidores para promover a compreensão dos consumidores e das empresas de como evitar litígios, mecanismos de resolução de litígios e de reparação disponíveis para os consumidores e onde os consumidores podem apresentar suas queixas.

Programas de educação e informação

42. Os Estados Membros devem desenvolver ou incentivar o desenvolvimento de programas gerais de educação e informação dos consumidores, incluindo informações sobre os impactos ambientais de suas escolhas e do seu comportamento e as possíveis implicações, incluindo benefícios e custos, das mudanças no consumo, tendo em conta as tradições culturais das pessoas envolvidas. O objetivo desses programas deve ser permitir que as pessoas atuem como consumidores que escolham de forma discriminada, capazes de fazer escolhas com base em informações sobre bens e serviços e conscientes de seus direitos e responsabilidades. Ao desenvolver tais programas, deve-se dar atenção especial às necessidades dos consumidores vulneráveis e desfavorecidos, tanto nas áreas rurais como urbanas, incluindo os consumidores de baixa renda e aqueles com níveis de alfabetização baixos ou inexistentes. Os grupos de consumidores, empresas e outras organizações relevantes da sociedade civil devem estar envolvidos nesses esforços educacionais.

43. A educação do consumidor deve, quando apropriado, tornar-se parte integrante do currículo básico do sistema educacional, preferencialmente como um componente dos assuntos existentes.

44. Os programas de educação e informação do consumidor devem abranger aspectos importantes da proteção do consumidor, como os seguintes:

- A** Saúde, nutrição, prevenção de doenças transmitidas por alimentos e adulteração de alimentos;
- B** Produtos perigosos;
- C** Rotulagem dos produtos;
- D** Legislação relevante, como acessar mecanismos de resolução de litígios e obter reparação, e agências e organizações de proteção do consumidor;
- E** Informação sobre sistemas de pesos e medidas, preços, qualidade, condições de crédito e disponibilidade de necessidades básicas;
- F** Proteção ambiental;
- G** Comércio eletrônico;
- H** Serviços financeiros;
- I** Uso eficiente de materiais, energia e água.

45. Os Estados Membros devem estimular as organizações de consumidores e outros grupos interessados, incluindo os meios de comunicação, a realizar programas de educação e informação, incluindo programas sobre os impactos ambientais causados pelos padrões de consumo e suas possíveis implicações, incluindo benefícios e custos das mudanças no consumo, particularmente em benefício dos grupos de consumidores de baixa renda em áreas rurais e urbanas.

46. As empresas, quando apropriado, devem realizar ou participar de programas concretos e relevantes de educação e informação dos consumidores.

47. Levando em consideração a necessidade de se atingir os consumidores rurais e os consumidores analfabetos, os Estados Membros devem, sempre que adequado, desenvolver ou incentivar o desenvolvimento de programas de informação dos consumidores nos meios de comunicação de massa ou por meio de outros canais de distribuição que alcancem esses consumidores.

48. Os Estados Membros devem organizar ou incentivar programas de formação para educadores, profissionais de comunicação social e consultores de consumidores, de modo a permitir-lhes participar na execução de programas de informação e educação dos consumidores.

Promoção do consumo sustentável

49. O consumo sustentável inclui o atendimento das necessidades de bens e serviços das gerações atuais e futuras de maneira que seja sustentável econômica, social e ambientalmente.

50. A responsabilidade pelo consumo sustentável é compartilhada por todos os membros e organizações da sociedade, com consumidores informados, Estados Membros, empresas, organizações trabalhistas e organizações ambientais e de consumidores desempenhando papéis particularmente importantes. Os consumidores bem informados desempenham um papel essencial na promoção do consumo que é ambiental,

econômica e socialmente sustentável, inclusive por meio dos efeitos de suas escolhas sobre os produtores. Os Estados Membros devem promover o desenvolvimento e a implementação de políticas para o consumo sustentável e a implantação dessas políticas com outras políticas públicas. A formulação de políticas pelos Estados Membros deve ser conduzida em consulta com as organizações empresariais, de consumidores e ambientais e outros grupos interessados. As empresas têm a responsabilidade de promover o consumo sustentável por meio do design, da produção e da distribuição de bens e serviços. As organizações de consumidores e do ambiente têm a responsabilidade de promover a participação e o debate do público sobre o consumo sustentável, informar os consumidores e trabalhar com os Estados Membros e as empresas para um consumo sustentável.

51. Os Estados Membros, em parceria com empresas e organizações relevantes da sociedade civil, devem desenvolver e implementar estratégias que promovam o consumo sustentável por meio de uma combinação de políticas que incluam regulamentos; instrumentos econômicos e sociais; políticas setoriais em áreas como uso da terra, transporte, energia e habitação; programas de informação para aumentar a conscientização sobre o impacto dos padrões de consumo; remoção de subsídios que promovam padrões insustentáveis de consumo e produção; e promoção de melhores práticas específicas do setor em gestão ambiental.

52. Os Estados Membros devem incentivar o design, o desenvolvimento e o uso de produtos e serviços seguros e eficientes energeticamente e no uso de recursos, tendo em conta todos os impactos no seu ciclo de vida. Os Estados Membros devem incentivar programas de reciclagem que estimulem os consumidores a reciclar os resíduos e a comprar produtos reciclados.

53. Os Estados Membros devem promover o desenvolvimento e uso de padrões nacionais e internacionais de saúde e de segurança ambiental para produtos e serviços; tais normas não devem criar barreiras disfarçadas ao comércio.

54. Os Estados Membros devem incentivar a realização de testes ambientais imparciais dos produtos.

55. Os Estados Membros devem gerenciar com segurança o uso de substâncias ambientalmente nocivas e devem incentivar o desenvolvimento de alternativas ambientalmente saudáveis. Novas substâncias potencialmente perigosas devem ser avaliadas com base científica, verificando seu impacto ambiental a longo prazo antes da distribuição.

56. Os Estados Membros devem promover a conscientização dos benefícios do consumo sustentável e dos padrões de produção relacionados com a saúde, tendo em conta os efeitos diretos na saúde individual e coletiva por meio da proteção ambiental.

57. Os Estados Membros, em parceria com o setor privado e outras organizações relevantes, devem apoiar a transformação de padrões de consumo insustentáveis por meio do desenvolvimento e do uso de novos produtos e serviços ambientalmente saudáveis e novas tecnologias, incluindo tecnologias da informação

e comunicação que atendam às necessidades dos consumidores, reduzindo a poluição e o esgotamento dos recursos naturais.

58. Os Estados Membros são estimulados a criar ou fortalecer mecanismos regulatórios efetivos para a proteção dos consumidores, incluindo aspectos de consumo sustentável.

59. Os Estados Membros devem considerar uma série de instrumentos econômicos, tais como instrumentos fiscais e internalização de custos ambientais, para promover o consumo sustentável, levando em consideração as necessidades sociais, a necessidade de desestimular práticas insustentáveis e incentivar práticas mais sustentáveis, evitando potenciais efeitos negativos para o acesso ao mercado, em especial nos países em desenvolvimento.

60. Os Estados Membros, em cooperação com empresas e outros grupos relevantes, devem desenvolver indicadores, metodologias e banco de dados para mensurar o progresso rumo ao consumo sustentável em todos os níveis. Essas informações devem estar publicamente disponíveis.

61. Os Estados Membros e as agências internacionais devem liderar a introdução de práticas sustentáveis nas suas próprias operações, em particular por meio de suas políticas de contratação. As aquisições feitas pelos Estados Membros, conforme o caso, devem incentivar o desenvolvimento e a utilização de produtos e serviços ambientalmente saudáveis.

62. Os Estados Membros e outras organizações relevantes devem promover a pesquisa sobre o comportamento do consumidor com relação aos danos ambientais para identificar meios de tornar os padrões de consumo mais sustentáveis.

Comércio eletrônico

63. Os Estados Membros devem trabalhar no sentido de reforçar a confiança dos consumidores no comércio eletrônico mediante o desenvolvimento contínuo de políticas transparentes e eficazes de defesa do consumidor, garantindo um nível de proteção que não seja inferior ao proporcionado por outras formas de comércio.

64. Os Estados Membros devem, quando adequado, rever as políticas de defesa do consumidor já existentes para se adaptarem às funcionalidades específicas do comércio eletrônico e garantir que os consumidores e as empresas estejam informados e conscientes de seus direitos e obrigações no mercado digital.

65. Os Estados Membros podem considerar as diretrizes e normas internacionais relevantes sobre comércio eletrônico e suas atualizações, e, quando apropriado, adaptar essas diretrizes e normas às suas circunstâncias econômicas, sociais e ambientais, para que possam aderir a elas, bem como colaborar com outros Estados Membros na sua implementação transfronteiriça. Ao fazê-lo, pode ser desejável que os Estados

Membros estudem as Diretrizes para Proteção dos Consumidores no Contexto do Comércio Eletrônico da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico.

Serviços financeiros

66. Os Estados Membros devem estabelecer ou incentivar, conforme adequado:

- A** Políticas reguladoras e fiscalizadoras de proteção financeira ao consumidor;
- B** Entidades de supervisão com autoridade e recursos necessários para cumprir sua missão;
- C** Controles apropriados e mecanismos seguros para proteger os ativos do consumidor, incluindo depósitos;
- D** Melhores estratégias de orientação financeira que promovam a educação financeira;
- E** Tratamento justo e divulgação adequada, determinando que as instituições financeiras também sejam responsáveis e imputáveis pelas ações de seus agentes autorizados. Os provedores de serviços financeiros devem ter uma política estabelecida por escrito sobre conflito de interesses para ajudar a detectar potenciais conflitos de interesse. Quando houver a possibilidade de um conflito de interesses entre o fornecedor e um terceiro, o consumidor deve ser informado para que um potencial dano gerado pelo conflito de interesses seja evitado;
- F** Conduta comercial responsável por parte dos prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados, incluindo empréstimos responsáveis e a venda de produtos que sejam adequados às necessidades e aos recursos do consumidor;
- G** Controles adequados para proteger os dados financeiros do consumidor, inclusive de fraudes e abusos;
- H** Uma estrutura regulatória que promova eficiência de custos e transparência para remessas, de modo que os consumidores recebam informações claras sobre o preço e a entrega de fundos a serem transferidos, taxas de câmbio, todas as taxas e outros custos associados às transferências monetárias oferecidas, bem como formas de reparação se as transferências falharem.

67. Os Estados Membros devem adotar medidas para reforçar e integrar as políticas dos consumidores relativas à inclusão financeira, educação financeira e proteção dos consumidores no acesso e na utilização de serviços financeiros.

68. Os Estados Membros podem considerar diretrizes e normas internacionais relevantes sobre serviços financeiros e suas atualizações, e, quando apropriado, adaptar essas diretrizes e normas às suas circunstâncias econômicas, sociais e ambientais para que possam aderir a elas, bem como colaborar com outros Estados Membros na sua implementação transfronteiriça. Ao fazê-lo, os Estados Membros podem desejar estudar os Princípios de Alto Nível sobre Proteção Financeira ao Consumidor da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico e o Grupo dos 20, bem como os Princípios para Inclusão Financeira Inovadora do Grupo dos 20 e as Boas Práticas para Proteção Financeira ao Consumidor do Banco Mundial.

Medidas de direito a áreas específicas

69. Os Estados Membros deverão promover os interesses dos consumidores, em particular nos países em desenvolvimento, e sempre que oportuno, dar prioridade a áreas de interesse essenciais para a saúde do consumidor, como a alimentação, a água, os produtos farmacêuticos, a energia e os serviços públicos, e também especificidades do turismo. Políticas devem ser adotadas ou mantidas para o controle de qualidade de produtos, instalações de distribuição adequadas e seguras, rotulagem e informação padronizada internacionalmente e programas de educação e pesquisa nessas áreas. As orientações dos Estados Membros em relação a áreas específicas devem ser desenvolvidas no contexto das disposições do presente documento.

70. Comida. Ao formular políticas e planos nacionais em relação à alimentação, os Estados Membros devem levar em conta a necessidade de que todos os consumidores tenham segurança alimentar e devem apoiar, na medida do possível, a adoção de normas do Codex Alimentarius da Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação e da Organização Mundial da Saúde ou, na sua ausência, adotar outros padrões internacionais de alimentos geralmente aceitos. Os Estados Membros devem manter, desenvolver ou melhorar medidas de segurança alimentar, incluindo, nomeadamente, critérios de segurança, normas alimentares e requisitos nutricionais e mecanismos eficazes de monitoramento, inspeção e avaliação.

71. Os Estados Membros devem promover políticas e práticas agrícolas sustentáveis, a conservação da biodiversidade e a proteção do solo e da água, tendo em conta os conhecimentos tradicionais.

72. Água. Os Estados Membros devem, dentro dos objetivos e das metas estabelecidos para a Década Internacional de Abastecimento de Água Potável e Saneamento, formular, manter ou fortalecer políticas nacionais para melhorar o fornecimento, a distribuição e a qualidade da água potável. Deve ser dada a devida atenção à escolha de níveis adequados de serviço, qualidade e tecnologia, à necessidade de programas educacionais e à importância da participação da comunidade.

73. Os Estados Membros devem dar alta prioridade à formulação e implementação de políticas e programas relativos aos múltiplos usos da água, levando em conta a importância da água para o desenvolvimento sustentável em geral e seu caráter finito como recurso.

74. Farmacêuticos. Os Estados Membros devem desenvolver ou manter normas, disposições e sistemas regulatórios adequados para garantir a qualidade e a utilização adequada de produtos farmacêuticos por meio de políticas nacionais integradas de medicamentos que abordem, dentre outros, aquisição, distribuição, produção e acordos de licenciamento, sistemas de registro e disponibilidade de informações confiáveis sobre produtos farmacêuticos. Ao fazê-lo, os Estados Membros devem ter especialmente em conta o trabalho e as recomendações da Organização Mundial de Saúde sobre Produtos Farmacêuticos. Para produtos relevantes, deve-se estimular o uso do Esquema de Certificação em Qualidade na Movimentação de Produtos Farmacêuticos no Comércio Internacional da organização, além de outros sistemas internacionais de informação sobre produtos farmacêuticos. Também devem ser tomadas medidas, quando apropriado, de promoção do uso de nomes internacionais não-proprietários de drogas, com base no trabalho realizado pela Organização Mundial de Saúde.

75. Além das áreas prioritárias indicadas acima, os Estados Membros devem adotar medidas adequadas em outras áreas, tais como os pesticidas e produtos químicos, quando relevantes para a sua utilização, produção e seu armazenamento, tendo em conta as informações relevantes sobre a saúde e o ambiente, que os Estados Membros podem exigir que os produtores forneçam e incluam na rotulagem dos produtos.

76. Energia. Os Estados Membros devem promover o acesso universal à energia limpa e formular, manter ou fortalecer políticas nacionais para melhorar o fornecimento, distribuição e qualidade de energia a preços acessíveis aos consumidores, de acordo com suas circunstâncias econômicas. Deve-se considerar a escolha de níveis adequados de serviço, qualidade e tecnologia, a supervisão regulatória, a necessidade de programas de conscientização e a importância da participação da comunidade.

77. Serviços Públicos. Os Estados Membros devem promover o acesso universal aos serviços públicos e formular, manter ou fortalecer políticas nacionais para melhorar as regras e os estatutos que tratam da prestação de serviços, informação dos consumidores, depósitos seguros e pagamento antecipado de serviços, taxas de mora, anulação e renovação de serviços, estabelecimento de planos de pagamento e resolução de litígios entre consumidores e prestadores de serviços de utilidade pública, levando em conta as necessidades de consumidores vulneráveis e desfavorecidos.

78. Turismo. Os Estados Membros devem garantir que suas políticas de defesa do consumidor sejam adequadas para abordar a comercialização e o fornecimento de bens e serviços relacionados ao turismo, incluindo, mas não limitadas a viagens, hospedagem de viajantes e compartilhamento (timeshare). Os Estados Membros devem, em particular, abordar os desafios transfronteiriços suscitados por tais atividades, incluindo a cooperação na aplicação da legislação e a troca de informações com outros Estados Membros, além de cooperar com as partes interessadas relevantes no setor de turismo e viagem.

COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

79. Os Estados Membros, especialmente em um contexto regional ou sub-regional, devem:

A Desenvolver, inspecionar, manter ou fortalecer, conforme apropriado, mecanismos para o intercâmbio de informações de políticas e medidas nacionais no campo da proteção do consumidor;

B Cooperar ou incentivar a cooperação na implementação de políticas de defesa do consumidor para alcançar melhores resultados dentro dos recursos existentes. Exemplos de tal cooperação poderiam ser a colaboração na criação ou no uso conjunto de instalações de testes, procedimentos de testes comuns, intercâmbio de programas de informação e educação do consumidor, programas conjuntos de treinamento e elaboração conjunta de regulamentos;

C Cooperar para melhorar as condições sob as quais os bens essenciais são oferecidos aos consumidores, levando em conta tanto o preço quanto a qualidade. Essa cooperação poderia incluir a aquisição conjunta de bens essenciais, o intercâmbio de informações sobre as diferentes possibilidades de aquisição de bens e serviços e os acordos sobre a especificação regional de produtos.

80. Os Estados Membros devem desenvolver ou reforçar as conexões de informação sobre produtos que tenham sido proibidos, retirados ou severamente restringidos, a fim de permitir que outros países importadores se protejam adequadamente contra os efeitos nocivos de tais produtos.

81. Os Estados Membros devem se esforçar por assegurar que a qualidade dos produtos e a informação relativa a esses produtos não variem de país para país, de forma a gerar efeitos prejudiciais para os consumidores.

82. Os Estados Membros devem melhorar sua capacidade de cooperação no combate a práticas comerciais transfronteiriças fraudulentas e enganosas, uma vez que servem ao importante interesse público, reconhecendo que a cooperação em investigações específicas ou casos sob essas diretrizes permaneçam sob sigilo da agência de defesa do consumidor solicitada a cooperar;

83. Os organismos responsáveis pela aplicação da legislação de defesa dos consumidores dos Estados Membros devem coordenar as investigações e medidas de aplicação das leis para evitar interferências nas investigações e medidas de execução de leis por parte das agências de defesa do consumidor que se realizem em outras jurisdições.

84. As agências de defesa do consumidor dos Estados Membros devem envidar todos os esforços para resolver divergências que possam surgir em relação à cooperação.

85. Os Estados Membros e os seus organismos responsáveis pela aplicação da legislação em matéria de defesa do consumidor devem utilizar as redes internacionais existentes e celebrar acordos bilaterais e multilaterais adequados e outras iniciativas para aplicar essas diretrizes.

86. Os Estados Membros devem permitir que suas agências de políticas de defesa do consumidor, em diálogo com as agências responsáveis pela proteção aos consumidores, assumam um papel de liderança no desenvolvimento de uma estrutura de combate às práticas comerciais fraudulentas e enganosas, conforme estabelecido nestas diretrizes.

87. Os Estados Membros são convidados a designar um organismo de aplicação da legislação de defesa do consumidor ou uma agência de política de defesa do consumidor para servir de ponto de contato para facilitar a cooperação ao abrigo das presentes orientações. Essas designações buscam complementar e não substituir outros meios de cooperação. Tais designações devem ser notificadas ao Secretário-Geral.

88. Os Estados Membros devem conferir aos respectivos órgãos de fiscalização de defesa do consumidor a autoridade de investigar, procurar, obter e, se for caso, compartilhar informações e provas relevantes, especialmente relativas a práticas comerciais transfronteiriças fraudulentas e enganosas que afetam os consumidores. Essa autoridade deve ampliar-se à cooperação com agências estrangeiras de fiscalização do consumidor e outras contrapartes estrangeiras apropriadas.

89. Os Estados Membros devem ponderar sobre sua participação em acordos multilaterais e bilaterais para melhorar a cooperação judicial e entre as agências na esfera internacional na recuperação de ativos estrangeiros e na execução de decisões em processos fronteiriços.

90. Os Estados Membros podem considerar as diretrizes e normas internacionais relevantes sobre a proteção dos consumidores contra práticas comerciais fraudulentas e enganosas, ao considerar a autoridade legal para fornecer aos seus órgãos fiscalizadores de proteção do consumidor e, quando apropriado, adaptar essas diretrizes e normas às suas circunstâncias. Ao fazê-lo, os Estados Membros podem estudar as Diretrizes de Proteção dos Consumidores contra as Práticas Comerciais Transfronteiriças Fraudulentas e Enganosas da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico.

91. Para promover o consumo sustentável, os Estados Membros, os organismos internacionais e as empresas devem trabalhar juntos para desenvolver, transferir e disseminar tecnologias ambientalmente saudáveis, inclusive por meio de apoio financeiro apropriado de países desenvolvidos, e conceber mecanismos novos e inovadores para financiar as transferências dessas tecnologias entre todos os países, em particular para e entre os países em desenvolvimento e países com economias em transição.

92. Os Estados Membros e as organizações internacionais, quando apropriado, devem promover e facilitar o desenvolvimento de competências na área do consumo sustentável, particularmente nos países em desenvolvimento e nos países com economias em transição. Os Estados Membros devem, em especial, facilitar também a cooperação entre grupos de consumidores e outras organizações relevantes da sociedade civil, com o objetivo de fortalecer a capacidade nessa área.

93. Os Estados Membros e organismos internacionais, quando apropriado, devem promover programas de educação e informação dos consumidores.

94. Os Estados Membros devem se esforçar em garantir que as políticas e medidas de defesa do consumidor sejam implantadas tendo em conta que elas não se tornem barreiras ao comércio internacional e que sejam compatíveis com os compromissos do comércio internacional

Mecanismos Institucionais Internacionais

A. Acordos Institucionais

95. Um grupo intergovernamental de especialistas em direito e política de defesa do consumidor, atuando no âmbito de uma comissão existente no Conselho de Comércio e Desenvolvimento da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento, fornecerá o mecanismo institucional.

96. Os Estados Membros devem tomar as medidas adequadas nos âmbitos nacional ou regional para implementar essas diretrizes.

B. Funções do grupo intergovernamental de especialistas em direito e política de defesa do consumidor

97. O grupo intergovernamental de especialistas em direito e política de defesa do consumidor tem as seguintes funções:

A Proporcionar um fórum anual e modalidades de consultas multilaterais, discussão e troca de opiniões entre os Estados Membros sobre questões relacionadas às diretrizes, em particular sua implementação e a experiência daí resultante;

B Realizar estudos e pesquisas periódicas sobre questões de defesa do consumidor relacionadas às diretrizes baseadas em consenso e nos interesses dos Estados Membros e divulgá-las com vistas a aumentar a troca de experiências e conferir maior efetividade às diretrizes;

C Conduzir revisões voluntárias entre pares das políticas nacionais de proteção ao consumidor dos Estados Membros, quando implementadas pelas autoridades de defesa do consumidor;

D Reunir e divulgar informações sobre questões relacionadas com a realização global dos objetivos das diretrizes e com as medidas adequadas tomadas pelos Estados Membros na esfera nacional ou regional para promover a implementação efetiva de seus objetivos e princípios;

E Proporcionar capacitação e assistência técnica aos países em desenvolvimento e economias em transição na formulação e aplicação de leis e políticas de proteção ao consumidor;

F Considerar estudos importantes, documentação e relatórios de organizações relevantes do sistema das Nações Unidas e outras organizações e redes internacionais, para a troca de informações sobre programas de trabalho e tópicos para consultas e para identificar projetos de compartilhamento de trabalho e cooperação na prestação de assistência técnica;

G Apresentar relatórios e recomendações apropriadas sobre as políticas de proteção ao consumidor dos Estados Membros, incluindo a aplicação e implementação dessas diretrizes;

H Operar em conjunto e relatar à Conferência das Nações Unidas para Revisão de todos os Aspectos do Conjunto Acordado Multilateralmente de Princípios Equitativos e Regras para o Controle de Práticas Comercialmente Restritivas;

I Conduzir uma revisão periódica das diretrizes, quando for instruído pela Conferência das Nações Unidas para Revisão de todos os Aspectos do Conjunto Acordado Multilateralmente de Princípios Equitativos e Regras para o Controle de Práticas Comercialmente Restritivas;

J Estabelecer procedimentos e métodos de trabalho que possam ser necessários para a execução do seu mandato.

98. No desempenho das suas funções, nem o grupo intergovernamental nem os seus órgãos subsidiários julgarão as atividades ou o comportamento de cada Estado Membro ou de empresas individuais no âmbito de uma transação comercial específica. O grupo intergovernamental ou seus órgãos subsidiários devem evitar se envolver quando as empresas de uma transação comercial específica estiverem em litígio.

99. O grupo intergovernamental estabelecerá os procedimentos necessários para tratar questões relacionadas à confidencialidade.

The Portuguese translation of document UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1 United Nations Guidelines for Consumer Protection was provided by IPS Consumo. Any queries will be handled by the translator who accepts responsibility for the accuracy of the translation.

A tradução do documento 'UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1 United Nations Guidelines for Consumer Protection' para a língua portuguesa foi realizada pelo IPS Consumo. Qualquer esclarecimento será prestado pelo tradutor que assume toda a responsabilidade pela exatidão da terminologia utilizada.



Tradução: Maria Margarete Batalha

Capa e Editoração Gráfica: Maysa Bittar Bettarello

"This publication is a non-official translation of document UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1 United Nations Guidelines for Consumer Protection".

"Essa publicação é uma tradução não oficial do documento UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1 As Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor".