

AS RELAÇÕES DE CONSUMO SOB O PONTO DE VISTA DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS

CONSUMER RELATIONS FROM THE UNITED NATIONS PERSPECTIVE

THIAGO PEDROSO DE ANDRADE¹

RESUMO:

Sob o objetivo introdutório de lançar bases sobre a regulamentação feita pela Organização das Nações Unidas sobre as relações de consumo, o presente estudo realiza uma apresentação da mencionada organização internacional, desde sua criação e institucionalização, mas também dos principais órgãos da sua estrutura e como seu funcionamento importa consequências nas regulamentações internas dos Estados nacionais. Após essa breve apresentação, o artigo descreve o principal resultado da Organização no que tange às relações de consumo com a Resolução da Assembleia Geral 70/186/2015, que lança as Diretrizes da Organização das Nações Unidas para a Proteção dos Consumidores. Por meio de alguns objetivos gerais, as Diretrizes fornecem mecanismos internacionais de aplicação da proteção ao consumidor, fomentando e incentivando o incremento da segurança jurídica neste campo de estudo.

PALAVRAS-CHAVE:

Direito do Consumidor, Direito Internacional Público, Relações de Consumo, Organização das Nações Unidas e Resolução da Assembleia Geral 70/186/2015.

ABSTRACT:

Under the introductory objective of identifying the foundations of the regulation emerged from the United Nations on consumer relations, this study presents the aforementioned international organization, since its creation and institutionalization, but also of its main organs and structure, as well how its operation derives consequences in the internal regulations of national states. Alongside this brief presentation, the article describes the organization's most important provisions regarding consumer relations: the General Assembly Resolution 70/186/2015, which launches the United Nations Consumer Protection Guidelines. Through some general objectives, the Guidelines provide international mechanisms for the application of consumer protection, fostering and encouraging the increase of legal certainty in this field of study.

KEYWORDS:

Consumer Law, Public International Law, Consumer Relations, the United Nations and General Assembly Resolution 70/186/2015.

¹ Advogado. Mestre em Direito Internacional Econômico pela Universidade Católica de Santos (UniSantos). Doutor em Direito Internacional pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (Fadir-USP). Contato: tpedroso@gmail.com.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como objetivo unicamente apresentar as bases gerais do tratamento conferido pela Organização das Nações Unidas (ONU) ao tema das relações de consumo de forma geral e introdutória, tanto para o leitor que não domina a regulamentação da normativa internacional, quanto para o leitor afastado da prática internacional sobre as relações de consumo. Por meio de um levantamento geral das fontes primárias e dos documentos internacionais históricos mais gerais sobre o tema, a contextualização das Diretrizes da Organização das Nações Unidas para a Proteção dos Consumidores contribuirá para a interpretação e aplicação das normas prescritas no documento e a implementação de padrões mínimos de proteção ao consumidor, seja nas transações comerciais brasileiras, seja nas transações comerciais com outros países.

Para tanto, o artigo se dividirá em duas grandes partes com a primeira parte fazendo uma rápida apresentação da ONU, situando o leitor menos familiarizado com temas de Direito Internacional, e uma segunda parte em que as Diretrizes serão apresentadas por meio das suas principais disposições, contribuindo para o domínio de um contexto normativo específico das relações internacionais no que tange à normativa das relações de consumo.

2. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS

2.1. Antecedentes e Institucionalização

A Organização das Nações Unidas (ONU) é sucessora da Sociedade das Nações, cuja criação ocorreu com o famoso tratado de paz imposto sobre a Alemanha vencida na Primeira Guerra Mundial em 1919 (BRASIL, 1920). Buscou-se naquele momento a constituição de uma organização com mandato universal que tivesse como principal missão a paz entre as nações e regulamentasse o convívio entre as nações, que naquele momento se encontrava em crise.

Por meio da ambição de uma sociedade fundamentada nos valores da paz e da segurança internacional, a criação da Sociedade das Nações acabou resultando num fracasso, tendo em conta as enormes desigualdades que foram notadas logo na sua origem, sobretudo diante das pesadíssimas obrigações impostas sobre os derrotados na Primeira Guerra Mundial.

Com a Segunda Guerra Mundial e a nova confirmação de que o equilíbrio dos atores nas relações internacionais se tornou fundamental diante das violações da vida humana que foram notadas nos dois grandes confrontos, a ONU é o resultado de uma busca mais madura por uma sociedade internacional pacífica.

A Carta de São Francisco de 1945 é o documento jurídico que cria, desse modo, uma organização cuja função principal é manter o equilíbrio entre os países, promovendo objetivos tais como a paz, a segurança, a autodeterminação dos povos, a cooperação entre os Estados, a proteção e promoção dos Direitos Humanos, o desenvolvimento das nações e a solução pacífica das controvérsias. Como se percebe pela normativa produzida na ONU, a superação do modelo fracassado pós-Primeira Guerra Mundial, demanda uma agenda propositiva, em que não basta somente a promoção do Estado Gendarme, mas sim de uma regulamentação ativa sobre temas como comércio internacional. A ONU não pode se restringir somente a preservar a liberdade dos indivíduos, mas deve também prescrever medidas tendentes a esse objetivo, com metas e princípios positivos.

A espinha dorsal da instituição do Sistema ONU conta com a previsão de seis principais órgãos: o Conselho de Segurança, a Assembleia Geral, o Conselho Econômico e Social, a Secretaria Geral, a Corte Internacional de Justiça e o Conselho de Tutela. Dos órgãos originais, o Conselho de Tutela é o único que se encontra inoperante, uma vez que os territórios que se encontravam em tutela – áreas destacadas de territórios inimigos em decorrência da Segunda Guerra Mundial – já tinham adquirido sua autonomia, tornando o Conselho obsoleto.

2.2. Secretariado Geral

Responsável pela condução dos assuntos do cotidiano da ONU, o Secretariado Geral é formado por todos os colaboradores de diversas nacionalidades que servem os demais órgãos do Sistema. Com sede em Nova Iorque, colaboradores da ONU trabalham nos mais diversos escritórios da Organização pelo mundo e muitas vezes fora deles.

Trata-se do chamado funcionalismo internacional, em que os agentes exercem as mais diversas funções desde organizar os documentos para uma pesquisa realizada na Organização, até mesmo representar a Organização em foros internacionais e perante a mídia internacional.

O Secretário Geral exerce função diplomática da Organização perante os governantes do mundo, protegendo interesses da Organização e não do Estado que possui nacionalidade ou em que domicilia. Seu mandato é de 5 anos renováveis por uma única vez, mediante aprovação do Conselho de Segurança.

2.3. Conselho de Segurança

Órgão responsável pela direção da ONU, cuidando dos assuntos mais relevantes para a institucionalização e funcionamento da Organização, o Conselho de Segurança é responsável, dentre outros temas, por assegurar a paz, sendo o único órgão do Sistema cuja competência permite a utilização do mecanismo previsto na Carta da ONU de ações militares, voltadas para restabelecer a paz ou impedir a eclosão de um conflito, implementadas pelas forças de paz da própria ONU ou por Estados pela mesma autorizados.

Busca-se admitir que a ONU não se vale de um direito de guerra, mas sim da propositura de um sistema de segurança internacional responsável pela justiça entre seus membros. No passado, a ONU autorizou o envio de forças armadas para o Haiti – contando inclusive com uma relevante atuação do exército brasileiro -, em que não havia propriamente um estado de guerra, mas sim uma situação de destruição tão grave da sociedade que as forças da ONU tiveram a missão de promulgar gradativamente um estágio de consolidação de estabilidade na região².

Formado por 15 membros, o Conselho de Segurança conta com 5 membros permanentes (França, Reino Unido, Rússia, Estados Unidos e China) e outros dez não permanentes com mandatos de 2 anos renováveis, e cujo mandato segue uma necessidade de representação geográfica equivalente no mundo.

Sua formação é fundamental para se entender a tomada das decisões do órgão. Suas deliberações normalmente chamadas Resoluções, podem inclusive ter natureza vinculante para todos os membros da comunidade internacional. Para que as Resoluções sejam vinculantes é necessário que sejam deliberadas questões consideradas “importantes” (ou, na literalidade do acordo internacional, que não sejam processuais) demandando a aprovação por pelo menos 9 dos seus membros, desde que essa maioria qualificada se valha de votos afirmativos de todos os membros permanentes do Conselho³. Esse poder concentrado nas mãos dos 5 membros permanentes recebe a denominação de “poder de veto”⁴.

As Resoluções vinculantes do Conselho de Segurança devem se incorporar ao ordenamento

2 Em consequência da crise experienciada no Haiti por um período de insurgência e a deposição do presidente Jean-Bertrand Aristide, o Conselho de Segurança da ONU aprovou a utilização da força no país como forma de promover a estabilização das relações sociais, institucionais e econômicas no país. O Brasil contribuiu de forma efetiva com esse objetivo enviando tropas e liderando tais esforços. Para um aprofundamento nesse tema, sugere-se o trabalho de Juliana Sandi Pinheiro (A Atuação Militar Brasileira na MINUSTAH: estratégias de enfrentamento das gangues no Haiti. Brasília, 2015. Veja-se em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/19957/1/2015_JulianaSandiPinheiro.pdf). Sobre a utilização da força pela ONU, veja-se SHAW, 2010: 835 e seguintes.

3 Veja-se artigo 27 da Carta de São Francisco (BRASIL, 1945).

4 O Professor José Augusto Fontoura Costa lembra que “a escolha dos membros permanentes pode ser facilmente compreendida ao se tomar em conta o contexto da política internacional de 1945. Os países vencedores da Segunda Guerra Mundial reservaram, para si, o papel de protagonistas na Organização Internacional que se formava para reestruturar o mundo. É este mesmo contexto que explica o direito de veto, o qual partiu de uma exigência soviética baseada na preocupação, legítima, de que era necessário equilibrar a representação dos países capitalistas e socialistas na ONU. Recorde-se que, na ocasião, a China, antes da vitória de Mao Tse-Tung, era governada pelos nacionalistas, simpáticos ao ocidente capitalista e, além disso, os países alinhados com os Estados Unidos e as potências europeias superavam muito o número dos socialistas na AGNU. O veto, portanto, surge como um instrumento para evitar a imposição, aos soviéticos, de regras e princípios propostos pelos capitalistas.” (COSTA, 2009: p. 98-9)

brasileiro por meio de Decreto Presidencial. Sabe-se que, diante da vinculação do Brasil ao Sistema ONU, nossa prática legislativa tem afastado a necessidade de aprovação das Resoluções pelo Congresso passando para aprovação direta do Presidente da República (PORTELA, 2019, p. 285).

2.4. Conselho Econômico e Social

Criado originalmente para que contasse com 18 membros, após algumas alterações promovidas na Carta da ONU, atualmente é formado por 54 membros. Sua função é coordenar o trabalho da ONU⁵ relacionado aos âmbitos econômico e social, passando a exercer protagonismo na identificação de novos obstáculos, promoção da inovação e atingir uma integração equilibrada das três dimensões do desenvolvimento sustentável – econômico, social e ambiental (ONU, 2017, p. 12).

Seus membros são eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de três anos, permitida a recondução, respeitando uma cláusula geográfica de 14 membros africanos, 11 asiáticos, 6 da Europa Oriental, 10 da América Latina e do Caribe e 13 da Europa Ocidental e demais Estados.

2.5. Corte Internacional de Justiça

A Corte é o braço judiciário da Organização. Sucessora da Corte Permanente de Justiça Internacional da antiga Sociedade das Nações, a Corte se localiza na mesma sede da sua antecessora em Haia, na Holanda. Muito embora faça parte do Sistema ONU, seu estatuto autoriza que controvérsias lhe sejam apresentados por não-membros.

Sua jurisdição pode ser exercida por meio de um acordo *ad hoc* estabelecido pelas partes, com base em tratado internacional válido e vigente que elege a Corte como a forma de solução de controvérsias decorrente dos seus termos, ou ainda, pela utilização da famosa

cláusula facultativa de jurisdição obrigatória, em que os países admitem a possibilidade de que os litígios decorrentes perante a ONU possam ser deduzidos perante a Corte.

A jurisdição da Corte pode ser consultiva ou contenciosa. A jurisdição consultiva pode ser exercida por Estados ou organismos do Sistema ONU para apresentar um posicionamento jurídico sobre uma controvérsia acerca da aplicação dos instrumentos jurídicos da ONU. A emissão de um Parecer não depende de anuência do Estado relacionado ao objeto debatido pelo Parecer, contudo, nessa hipótese, o Parecer não o vincula.

A Corte ainda pode exercer jurisdição diante um litígio internacional apresentado pelos Estados membros da ONU. Tendo em consideração que a jurisdição da Corte em razão da matéria é a paz, costuma-se afirmar que a competência material da Corte abrange todo e qualquer litígio internacional, tendo em conta a amplitude da cláusula de “proteção da paz”. Já no que tange à competência em razão do sujeito, o Estatuto da Corte prevê a admissibilidade apenas de pedidos deduzidos por Estados.

Atualmente, uma questão controversa acerca da admissibilidade desses pedidos se refere à possibilidade de pedidos realizados por Estados perante Organizações Internacionais, o que se aceita desde que as obrigações eventualmente descumpridas tenham caráter “*erga omnes*”, isto é, fazem parte daquele conjunto de deveres internacionais passíveis de oposição por qualquer membro da comunidade internacional e que todos devem se submeter, tendo em vista a essencialidade dessas obrigações.

A Corte Internacional de Justiça é formada por 15 juízes com mandato de 9 anos, observada a possibilidade de uma recondução. O processo de eleição dos juízes não depende da participação dos governos estatais, mas sim das respectivas seções nacionais da Corte Permanente de Arbitragem. Apenas no caso

5 A despeito da pouca menção dos trabalhos do órgão na mídia, inclusive a especializada, o Conselho Econômico e Social assume um papel preponderante em uma série de temas de Direito Internacional, com especial ênfase aos temas econômicos. Para uma abordagem bastante elucidativa sobre o papel do organismo internacional, veja-se o SMJ, #66 - ONU.

dos países que não contam com uma seção da Corte Permanente de Arbitragem é que as indicações serão feitas pelo governo do Estado. Após a candidatura, os nomes são apresentados para escrutínio do Conselho de Segurança e da Assembleia Geral e dependem de maioria absoluta para que seja aprovado.

Os indicados devem ter um amplo conhecimento de Direito Internacional Público, além de cumprirem todos os requisitos aplicáveis em cada Estado de que os indicados pudessem fazer parte da mais alta corte de jurisdição interna no seu Estado de origem.

A regra da representação geográfica impede que dois membros do mesmo Estado sejam indicados, resguardando-se, todavia, ao menos uma cadeira para um nacional de cada membro permanente do Conselho de Segurança.

2.6. Assembleia Geral

Metodologicamente, optou-se por deixar a Assembleia Geral da ONU com a último órgão exatamente em decorrência da sua relevância para o sistema, mas sobretudo, diante da relevância do órgão para a regulamentação da proteção do consumidor nas relações internacionais atualmente. Foi sob seu auspício que boa parte das legislações nacionais e do quadro jurídico internacional derivou e ainda toma para si uma relevante influência.

Atualmente com 193 membros, a Assembleia Geral exerce a função plenária da Organização, cuidando dos mais diversos assuntos debatidos na comunidade internacional, como desenvolvimento, paz e segurança, direito internacional, e como veremos mais adiante, proteção ao consumo.

Cada Estado membro tem direito a um voto (regra do “one man one vote”) e suas decisões são aprovadas por maioria, salvo as deliberações sobre ‘assuntos importantes’, como paz e segurança, matérias orçamentárias, admissão de novos membros que dependem de dois terços dos membros para que a Resolução seja aprovada.

Embora fundamentais para o conhecimento e divulgação da prática internacional envolvendo

os atores internacionais, as Resoluções da Assembleia Geral não têm caráter vinculante, funcionando como parte do chamado direito em formação ou *soft law*. De todo modo, conforme ressaltado acima, sua aprovação pela comunidade dos Estados partes da Assembleia Geral promove uma indicação de que tais normas fazem parte das melhores práticas buscadas pelos Estados, e por isso, influenciam as decisões de cortes internacionais, bem como de tribunais nacionais.

Para que um Estado faça parte da Assembleia Geral é necessário que seja parte da ONU, o que consiste no cumprimento de alguns requisitos, quais sejam: a) ser um Estado; b) ser amante da paz; c) querer e poder cumprir as obrigações e os objetivos estabelecidos pela Carta da ONU; e, d) a admissão como membro deve contar com aprovação pela própria Assembleia Geral, bem como pelo Conselho de Segurança. Obviamente, há uma influência política muito importante para que um novo membro efetive sua adesão na ONU, mas a Corte Internacional de Justiça já definiu que esses requisitos são taxativos e o rol deve ser interpretado da forma mais objetiva possível. Vale ressaltar, entretanto, que a Corte Internacional de Justiça não tem competência sobre eventual denegação pelo Conselho de Segurança.

3. RESOLUÇÃO 70/186/2015 - DIRETRIZES DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

A ONU tomou para si uma pauta nova dentro do seu mandato para a manutenção da paz que é a proteção dos consumidores. Com o tempo, a proteção dos consumidores emergiu de uma proteção meramente da legislação interna para uma necessidade global, seja em razão dos crescentes fluxos transnacionais seja em razão dos benefícios diretos e indiretos que o incentivo ao consumo traria para as economias no mundo.

Uma forte inspiração para esse movimento foi a chamada “Carta Fundamental dos Direitos do Consumidor” propugnada pelo discurso

de 15 de março de 1962 do então presidente norte-americano John F. Kennedy, em que basicamente se reclamou a garantia sobre as quatro proteções básicas ao consumidor: segurança, informação, liberdade de escolha e o direito de ser ouvido.

Levando-se em conta esse pano de fundo, a Assembleia Geral da ONU aprovou as Diretrizes para a Proteção do Consumidor em 1985, de forma consensual. Após uma longa campanha de associações internacionais de proteção aos direitos do consumidor, a Resolução nº 39/248 adotou uma espécie de “código modelo de proteção ao consumidor”, com natureza de norma *soft law*, ou seja, não vinculativa diretamente seus membros, com o objetivo de criar um regime jurídico internacional de proteção ao consumidor (IZAGUERRI, 2019).

Pode-se dizer que as Diretrizes constituem princípios que devem reger as leis de proteção do consumidor, as instituições encarregadas de aplicá-las e os sistemas de reparação para que tal proteção seja eficaz.

Outrossim, as Diretrizes contribuem a que os Estados Membros interessados em formular e aplicar as leis, normas e regulamentos nacionais e regionais as adaptem tendo em conta suas circunstâncias econômicas, sociais e ambientais, além de promover a cooperação internacional entre os Estados membros no âmbito de sua aplicação incentivando que as experiências sobre a proteção dos consumidores sejam compartilhadas.

As Diretrizes têm sido objeto de constantes revisões, como a que ocorreu em 22 de dezembro de 2015 quando foi aprovada pela Assembleia Geral da ONU a atualização das Diretrizes para a Proteção dos Consumidores, contando inclusive com a participação da delegação brasileira representada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça brasileiro.

Passaremos adiante a tecer comentários gerais sobre o documento atualizado das Diretrizes.

3.1. Objetivos

A primeira seção do documento enumera os objetivos buscados com a previsão das

Diretrizes: a) ajudar os países a atingir ou manter uma proteção adequada de sua população na condição de consumidores; b) facilitar modalidades de produção e distribuição que atendam às necessidades e aos anseios dos consumidores; c) incentivar elevados níveis de padrões éticos para aqueles que trabalhem com a produção de bens e serviços e sua distribuição aos consumidores; d) Contribuir para que os países reduzam as práticas comerciais abusivas de todas as empresas, em nível nacional e internacional, que prejudiquem os consumidores; e) facilitar a criação de grupos independentes de defesa do consumidor; f) fomentar a cooperação internacional na esfera da proteção do consumidor; g) promover condições de mercado que facultem aos consumidores acesso a preços mais baixos; h) promover um consumo sustentável.

Com isso, todas as normas consumeristas devem ser lidas como instrumentos para se atingir os objetivos determinados por essa Resolução, protegendo e incrementando a proteção já conferida aos consumidores.

3.2. Âmbito de Aplicação

As Diretrizes foram criadas para reger as relações comerciais entre fornecedores e consumidores (“business-to-consumer”), incluindo também as contratações sobre bens e serviços realizadas com empresas estatais.

Aplicam-se as diretrizes nas transações realizadas por consumidor, o que neste caso, se refere à uma pessoa física, independentemente da sua nacionalidade, que atua principalmente com fins pessoais, familiares ou domésticos, reconhecendo-se que os Estados Membros poderão adotar definições diferentes para tratar de necessidades de mercado específicas.

3.3. Princípios Gerais

Os princípios gerais aplicáveis ao regime jurídico proposto para a proteção dos consumidores têm a função de determinar as proteções básicas e as garantias que serão consideradas prioritárias no tocante ao avanço

e consolidação do mencionado regime jurídico entre os países membros da ONU.

De acordo com as Diretrizes, foram eleitas “necessidades legítimas” que devem ser observadas pelos países quando do momento da implementação do regime jurídico consumerista: i) acesso dos consumidores aos bens e serviços essenciais; ii) proteção dos consumidores em situação vulnerável e de desvantagem; iii) proteção dos consumidores frente aos riscos para sua saúde e sua segurança; iv) promoção e proteção dos interesses econômicos dos consumidores; v) acesso dos consumidores a uma informação adequada que lhes permita eleger de forma livre e bem fundamentada seus anseios e necessidades; vi) educação do consumidor, incluindo a educação sobre as consequências ambientais, sociais e econômicas decorrentes do seu consumo.

De fato, o consumo responsável ou consumo sustentável é um dos grandes pilares de proteção conferida pelas Diretrizes, imputando ao consumo a corresponsabilidade pela degradação do meio ambiente. Aos países desenvolvidos recai a responsabilidade imediata da implementação de uma política de consumo sustentável nos seus territórios, enquanto aos países em desenvolvimento tal objetivo também deve coordenar suas políticas de desenvolvimento, levando-se em conta sua busca pela erradicação da pobreza, satisfação das necessidades humanas básicas dos membros da sociedade e na redução da desigualdade.

Os Estados devem criar mecanismos e instituições adequados que permitam formular, aplicar e vigiar o funcionamento das políticas de proteção do consumidor, sobretudo no que tange aos setores mais carentes da população, como no caso da população rural e dos mais pobres.

Em contrapartida, as empresas são responsáveis pelo estrito cumprimento da legislação consumerista, tanto conforme as normas previstas no âmbito interno quanto as normas internacionais, que o Estado receptor tenha assumido seguir.

Por fim, as universidades, empresas públicas e as empresas privadas são responsáveis por

fomentar e incrementar as políticas de proteção ao consumidor e devem ser levadas em consideração no estabelecimento das políticas públicas.

3.4. Padrões de Tratamento

Além dos princípios gerais, as Diretrizes se valem dos chamados padrões de tratamento que devem ser aplicados pelos países membros no que se refere à proteção do consumidor.

De fato, os chamados padrões de tratamento ocupam um espaço cada vez mais preponderante na formulação dos tratados internacionais econômicos, dado que ocupam o papel de vetores sobre o tratamento conferido aos nacionais de outros países membros dos acordos internacionais. Com isso, são previstos os chamados “princípios de boas práticas comerciais” que devem ser reconhecidos pelos Estados receptores, bem como aos investidores e comerciantes estrangeiros, determinando-se deveres e compromissos que fomentem o incremento e a proteção de um melhor ambiente de negócios.

Determina-se que as empresas devam tratar de maneira justa e equitativa os consumidores em todas as etapas da sua relação, sobretudo os consumidores que se encontrem em situação vulnerável e de desvantagem. Embora recaia alguma controvérsia dentro do direito internacional acerca da expressão “justo e equitativo”, reconhece-se atualmente que se trata de instituto reconhecido nos principais acordos internacionais constituindo um padrão com direitos e obrigações *vis-a-vis* aos destinatários diretos da norma.

Deste padrão de tratamento decorrem outros também previstos nas Diretrizes como ocorre com a determinação de que as empresas devam se pautar por uma conduta comercial ética, evitando-se práticas ilegais, discriminatórias ou enganosas, tais como práticas de comercialização abusivas, cobrança abusiva de dívidas ou qualquer conduta tendente a criar riscos desnecessários ou prejudicar os consumidores.

As empresas devem disponibilizar acesso integral à informação, de forma acurada sobre

bens e serviços, termos, condições, taxas aplicáveis e custo final viabilizando o melhor entendimento possível para a tomada de decisão dos consumidores. O acesso à informação não se pauta somente no acesso, mas também no incentivo à formação educacional dos seus consumidores sensibilizando o mercado acerca dos riscos sobre o consumo, tanto sociais quanto financeiros, seja por profissionais dos próprios fornecedores, seja por terceirizados técnicos independentes.

A proteção da privacidade deve também pautar a atuação das empresas no mercado, incentivando-se que as empresas se valham de mecanismos adequados de controle, segurança, transparência e consentimento no que se refere aos dados pessoais dos consumidores.

Por fim, as empresas devem aparelhar sua atuação de forma a colocar à disposição dos consumidores mecanismos de reclamações, e eventuais litígios, de maneira rápida, justa, transparente, de baixo custo, acessível e efetiva sem encargos desnecessários, como ocorre com os procedimentos internos de reclamação e códigos sobre satisfação dos consumidores. Em contrapartida, os Estados devem se valer de mecanismos justos, efetivos, transparentes e imparciais para atender as reclamações dos consumidores, tanto no âmbito administrativo, como no âmbito extrajudicial ou judicial, incentivando o recurso aos métodos alternativos de solução de controvérsias, mesmo nos casos transfronteiriços.

Devem ser estabelecidas medidas legais ou administrativas para permitir que os consumidores ou, se for o caso, as instituições competentes obtenham compensação mediante procedimentos oficiais ou extraoficiais que sejam rápidos, justos, transparentes, de baixo custo e acessíveis, vislumbrando o especial interesses dos consumidores mais vulneráveis e em condição de desvantagem.

3.5. Educação e Informação do Consumidor

Como condição de política dos Estados, deve-se propugnar por programas gerais de educação e informação do consumidor.

Deverá, para tanto, tornar-se parte integrante do currículo básico do sistema educacional, abrangendo aspectos relevantes da defesa do consumidor, tais como: (i) saúde, nutrição, prevenção de doenças e de adulteração de alimentos de origem alimentar; (ii) os riscos do produto; (iii) a rotulagem dos produtos; (iv) legislação relevante, como obter reparação, e as agências e organizações de defesa do consumidor; (v) informação sobre pesos e medidas, preços, qualidade, condições de crédito e acerca da disponibilidade de necessidades básicas; bem como (vi) poluição e meio ambiente.

Os Estados devem incentivar as organizações de consumidores e outros interessados grupos, incluindo a mídia, para realizar a educação e programas de informação, particularmente para o benefício de grupos de consumidores de baixa renda em áreas rurais e urbanas.

As empresas devem, se necessário, realizar ou participar de programas pertinentes de educação do consumidor e de informação. Tendo em mente a necessidade de atingir os consumidores rurais e os consumidores analfabetos, os governos devem, se necessário, desenvolver ou encorajar o desenvolvimento de programas de informação dos consumidores na mídia de massa.

Por fim, os governos devem organizar ou encorajar programas de formação para educadores, profissionais de mídia de massa e agentes da sociedade civil de organizações de proteção dos consumidores, democratizando a informação ao consumidor e programas de educação nas relações de consumo.

3.6. Mecanismo Institucional das Diretrizes

Dentro do escopo das Diretrizes foi criado o Grupo Intergovernamental de Especialistas em Direito e Política de Proteção ao Consumidor, cuja estrutura orgânica ficará sob a Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD).

A UNCTAD é o principal órgão do Sistema ONU responsável pelo tratamento integrado

das questões de comércio e desenvolvimento, e de temas conexos, como finanças, tecnologia, investimentos e empreendedorismo, tendo recebido o mandato por parte do Conselho Econômico e Social da ONU (vide acima) para executar o processo de revisão das Diretrizes.

Contando com uma relevante participação da delegação brasileira, este Grupo Intergovernamental exerce as seguintes funções: a) Servir para encontro anual entre os membros e indicar questões para consultas multilaterais e debates entre os Estados membros acerca dos assuntos relacionados com as Diretrizes, sobretudo no que se refere à aplicação dos seus princípios; b) Realizar estudos periódicos sobre questões relacionadas com a proteção do consumidor no que tange às Diretrizes e o envolvimento dos Estados membros buscando difundir e incrementar as experiências decorrentes das Diretrizes; c) Comparar as políticas nacionais sobre a proteção do consumidor entre os Estados membros; d) reunir e difundir informações sobre questões relacionadas com as metas das Diretrizes e das medidas pertinentes adotadas pelos Estados membros em âmbito interno ou regional para promover uma aplicação eficaz de seus objetivos e princípios; e) Prestar assistência técnica e capacitar os países em desenvolvimento e em economias em transição para a formulação e aplicação de políticas e leis de proteção do consumidor; f) Examinar os estudos, a documentação e as notícias pertinentes às organizações competentes do Sistema ONU e de outras organizações e redes internacionais e promover o intercâmbio de informações sobre programas de trabalho e temas para consultas e identificar projetos de trabalhos compartilhados e modalidades de cooperação na prestação de assistência técnica; g) Elaborar informes e recomendações apropriados sobre as políticas de proteção do consumidor dos Estados Membros, em particular sobre a aplicação das presentes Diretrizes; h) Trabalhar nos intervalos entre os encontros dos Estados membros e apresentar relatórios acerca do cumprimento de eventuais práticas comerciais restritivas.

Para o desempenho dessas funções, o Grupo Intergovernamental ou seus eventuais órgãos subsidiários não deverão julgar atividades ou condutas dos Estados Membros ou empresas privadas com relação a transações comerciais concretas, evitando-se, ademais, que se manifestem em eventuais litígios havidos entre particulares, empresas ou governos.

Como se percebe, inicia-se um processo de uma criação de instituições globais com mandato para a verificação de políticas envolvendo o consumo no mundo (IZAGUERRI VILA, 2018).

Não se pode dizer que a legislação interna dos países perdeu sua relevância, mas que o compromisso assumido dentro da comunidade internacional ganhou relevância teórica e prática, fazendo com que os Estados não possam mais deliberar e assumir padrões de tratamento aos consumidores que não se atentem aos padrões internacionais. Com isso, o consumo interno e sobretudo o internacional passa a ser tratado como um objeto de preocupação global e não se submete unicamente aos interesses soberanos de cada Estado.

4. NOTAS CONCLUSIVAS

Diante do que vimos acima, podemos sintetizar que:

- A ONU é uma Organização global, principal ator da chamada Era das Organizações, em que a regulamentação de diversos temas antes mantidos apenas internamente, passam a ser regulamentados internacionalmente.
- A Sociedade das Nações demonstrou que se a regulamentação global não se pautar numa conduta equilibrada perante todos os seus membros, buscando promover uma sociedade mais equânime, o resultado pode ser desastroso.
- O Sistema ONU foi formado com 6 órgãos principais: o Conselho de Segurança, a Assembleia Geral, o Conselho Econômico e Social, a Secretaria Geral, a Corte Internacional de Justiça e o Conselho de Tutela.

- Destes, apenas o Conselho de Tutela encontra-se com suas atividades suspensas, sendo que todos os demais ocupam papel de protagonistas nas relações internacionais atuais.
- Em cumprimento aos anseios mais relevantes do Conselho Econômico e Social, a Assembleia Geral tem um papel fundamental na criação dos principais acordos internacionais envolvendo as relações de consumo internacionais.
- A principal norma envolvendo o padrão global de consumo são as Diretrizes da ONU para a Proteção dos Consumidores, na sua atual versão consubstanciada pela Resolução nº 70/186/2015.
- As Diretrizes se pautam em princípios valiosos de comércio internacional, dentre os quais podemos destacar: acesso dos consumidores aos bens e serviços essenciais; ii) proteção dos consumidores em situação vulnerável e de desvantagem; iii) proteção dos consumidores frente aos riscos para sua saúde e sua segurança; iv) promoção e proteção dos interesses econômicos dos consumidores; v) acesso dos consumidores a uma informação adequada que lhes permita eleger de forma livre e bem fundamentada seus anseios e necessidades; vi) educação do consumidor, incluindo a educação sobre as consequências ambientais, sociais e econômicas decorrentes do seu consumo
- Além disso, as Diretrizes determinam os seguintes padrões de tratamento que devem ser observados na formulação das políticas sobre o tema, tais como: padrão de tratamento justo e equitativo; conduta comercial ética; acesso integral à informação; incentivo à formação educacional dos consumidores; proteção da privacidade; e, mecanismos de solução de controvérsias rápidos, justos, transparentes, de baixo custo e acessíveis.
- Recentemente a ONU criou um Grupo Intergovernamental de Especialistas em Direito e Política de Proteção ao Consumidor com o mandato de acompanhar a evolução das políticas de consumo no mundo.

5. REFERÊNCIAS

- BRASIL. Decreto nº 13.990, de 12 de janeiro de 1920. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1910-1929/D13990.htm>. Acesso em: 24 set. 2019.
- BRASIL. Decreto nº 19.841, de 22 de outubro de 1945. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1930-1949/D19841.htm>. Acesso em: 24 set. 2019.
- COSTA, J.A.F. *Direito Internacional Público*. Saraiva, 2009.
- IZAGUERRI VILA, A. J. *International Consumer Protection at the United Nations: Towards Global Governance?* In: Journal of Consumer Policy, 2018. Springer. Disponível em: <<https://doi.org/10.1007/s10603-019-09424-1>>
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS - ONU. Basic facts about the United Nations. 42^a ed. Nova Iorque: United Nations, 2017.
- PORTELA, P.H.G. *Direito Internacional Público e Privado: incluindo noções de Direitos Humanos e de Direito Comunitário*. 11^a ed. Salvador: Juspodivm, 2019.
- PINHEIRO, J. S. *A Atuação Militar Brasileira na MINUSTAH: estratégias de enfrentamento das gangues no Haiti*. Tese (Doutorado em Desenvolvimento, Sociedade e Cooperação Internacional do Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares) – Universidade de Brasília. Brasília, 2015.
- SALVO MELHOR JUÍZO: SMJ #66 – ONU. Locução de Thiago Freitas Hansen; Filipe Nobre Figueiredo; Gustavo Godes Blum e Priscila Caneparo. Disponível em <https://open.spotify.com/e/6DhuM2AzrQ2Zjy1JSCZ5d9?si=U5miHf8QiyAuo8yuYym-w>. Acesso em 06jun2021.
- SHAW, Malcolm N. *Direito Internacional*. Trad por Marcelo Brandão Cipolla, Lenita Ananias do Nascimento e Antônio de Oliveira Sette-Câmara. São Paulo: Martins Fontes, 2010.