



MERCOSUL/GMC/RES. N° 36/19

## DEFESA DO CONSUMIDOR - PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

**TENDO EM VISTA:** O Tratado de Assunção, o Protocolo de Ouro Preto, a Decisão N° 64/10 do Conselho do Mercado Comum e as Resoluções N° 123/96, 124/96 e 34/11 do Grupo Mercado Comum.

### CONSIDERANDO:

Que é importante aprofundar a harmonização de legislações na área de defesa do consumidor no âmbito do MERCOSUL.

Que é necessário avançar e impulsionar ações no âmbito da proteção dos direitos do consumidor.

Que, nesse sentido, é pertinente atualizar os princípios básicos referentes à matéria.

### O GRUPO MERCADO COMUM RESOLVE:

Art. 1° - Reconhece-se a vulnerabilidade estrutural dos consumidores no mercado. O sistema de proteção ao consumidor integra-se com as normas internacionais e nacionais e tem o objetivo de proteger o consumidor, regendo-se pelos seguintes princípios:

- 1. Princípios da progressividade e da não regressão.** Os Estados Partes adotarão medidas apropriadas para alcançar progressivamente a plena efetividade dos direitos dos consumidores derivados das normas internacionais e nacionais, sem regredir nos padrões de proteção alcançados nos níveis normativos de proteção, tampouco na implementação da política de proteção do consumidor, considerando os custos e benefícios das medidas que se proponham;
- 2. Princípio da ordem pública de proteção.** O sistema de proteção ao consumidor é de ordem pública;
- 3. Princípio de acesso ao consumo.** O sistema de proteção ao consumidor busca garantir o acesso ao consumo de produtos e serviços de qualidade;
- 4. Princípio de transparência dos mercados.** O sistema de proteção ao consumidor contribui para o alcance da transparência dos mercados. Cada Estado Parte controlará as distorções que a afetem, por meio de seus órgãos competentes;



5. **Princípio do consumo sustentável.** O sistema de proteção ao consumidor impulsiona o consumo e a produção sustentáveis, em função das necessidades das gerações presentes e futuras. Para isso, entre outras medidas, favorece a minimização do uso de matérias primas e energias não renováveis, bem como a geração de menor quantidade de resíduos e o aumento do uso de energias ou matérias primas renováveis ou produto de reciclagem;
6. **Princípio de proteção especial para consumidores em situação vulnerável e de desvantagem.** O sistema de proteção ao consumidor protege especialmente os grupos sociais afetados por uma vulnerabilidade agravada, derivada de circunstâncias especiais, particularmente crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas com problemas de saúde ou com deficiência, entre outras;
7. **Princípio de respeito à dignidade da pessoa humana.** Os fornecedores, em sua atuação no mercado, devem reconhecer e respeitar a dignidade da pessoa humana, conforme os critérios gerais surgidos das Declarações e Tratados de Direitos Humanos. Também, no desenho e implementação de políticas públicas, os Estados Partes devem observar o mesmo princípio;
8. **Princípio de prevenção de riscos.** Os fornecedores atuarão preventivamente quando exista a probabilidade razoável de uma ameaça derivada de produtos ou serviços que afetem a saúde ou a segurança dos consumidores;
9. **Princípio anti-discriminatório.** O sistema de proteção ao consumidor implementa as ações conducentes a alcançar o objetivo de que no mercado não existam atos ou omissões discriminatórios, conforme o estabelecido nos ordenamentos jurídicos nacionais;
10. **Princípio de boa-fé.** O sistema de proteção ao consumidor baseia-se na boa-fé das partes que participam do contrato;
11. **Princípio de Informação.** Os fornecedores devem prestar aos consumidores informação clara, verídica e suficiente que lhes permita fazer escolhas adequadas aos seus desejos e necessidades;
12. **Princípio de harmonização.** É fundamental harmonizar os interesses dos participantes das relações de consumo, tornando compatível uma adequada proteção dos direitos dos consumidores com o desenvolvimento econômico e tecnológico, sempre fundamentado na boa-fé e no equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;





13. **Princípio de reparação integral.** O sistema de proteção ao consumidor deve assegurar a este reparação integral em caso de danos derivados das relações de consumo, devendo prever-se a disponibilidade de meios efetivos de solução de controvérsias e de compensação;
14. **Princípio de equiparação de direitos.** Os Estados Partes devem esforçar-se para fomentar a confiança no comércio eletrônico, mediante a formulação de políticas transparentes e eficazes. No âmbito da contratação eletrônica, reconhece-se e garante-se um grau de proteção não inferior ao outorgado em outras modalidades de comercialização.

Art. 2º - Os Estados Partes poderão manter, em matéria de defesa do consumidor, princípios adicionais aos previstos na presente Resolução, para garantir um nível superior de proteção ao consumidor em seu território.

Art. 3º - Esta Resolução deverá ser incorporada ao ordenamento jurídico dos Estados Partes antes de 15/II/2020.

LI GMC Ext. - Santa Fé, 15/VII/19.