

GARANTIAS DO CONSUMO

O Estatuto da Cidadania do Mercosul e o Direito do Consumidor

5 de janeiro de 2022, 8h00

Por Luciane Klein Vieira

No dia 26 de março de 2021, ocasião em que o Mercado Comum do Sul (Mercosul) comemorou, de uma forma um tanto tumultuada, os seus 30 anos de existência, nos foi dado a conhecer o Estatuto da Cidadania do Mercosul [1], iniciativa normativa que contempla direitos dos cidadãos mercosulinos, reunidos em dez distintos eixos temáticos, a saber: a) circulação de pessoas; b) integração fronteiriça, c) cooperação judicial e consular; d) trabalho e emprego; e) seguridade social; f) educação; g) transporte; h) comunicações; i) defesa do consumidor; j) direitos políticos e acesso do cidadão aos órgãos do Mercosul.

Essa iniciativa teve como base o cumprimento do disposto na Decisão nº 64/2010 [2], pela qual o Conselho do Mercado Comum (CMC), principal órgão do bloco, determinou que os estados teriam até o 30º aniversário da assinatura do Tratado de Assunção [3] — que criou o Mercosul para trabalhar na confecção de um instrumento que contemplasse, num corpo único, os direitos concedidos aos nacionais e residentes dos Estados-partes do Mercosul (Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai). O intuito da norma referida é aprofundar a dimensão social e cidadã do processo de integração, com vistas à implementação de uma política de livre circulação de pessoas, pautada na igualdade de direitos e liberdades civis, sociais, culturais e econômicas, bem como, na igualdade de condições de acesso ao trabalho, saúde e educação (artigo 2º da Decisão nº 64/2010).



Apesar de muitas das orientações contidas no plano de ação aprovado pela Decisão nº 64/2010 não terem se convertido em realidade até a data aprazada, muito em virtude da não internalização das normas aprovadas pelos próprios Estados-partes, o certo é que o bloco conta, a partir de 26 de março deste ano, com uma nova ferramenta que recopila os direitos e garantias contidos em normativas vigentes — um tanto dispersas e muitas vezes de difícil compreensão e acesso para o leigo —, com o escopo de dar visibilidade a esses direitos, aproximando o cidadão do Mercosul, na perspectiva de criar, a futuro, um conceito de cidadão mercosulino.

No que nos interessa, a proteção do consumidor que atua no mercado integrado é um dos eixos que merece nossa atenção. Nesse sentido, o artigo 3º da Decisão nº 64/2010 determinou que deveria ser criado, na região, um Sistema Mercosul de Defesa do Consumidor, composto por um Sistema Mercosul de Informações de Defesa do Consumidor, uma ação regional de capacitação (Escola Mercosul de Defesa do Consumidor) e uma norma Mercosul aplicável aos contratos internacionais de consumo. Pois bem, de

2010 pra cá, apesar dos esforços do Comitê Técnico nº 7 (CT nº 7), órgão dependente da Comissão de Comércio do Mercosul (CCM), integrado pelas autoridades nacionais de aplicação e responsável pela harmonização de legislações nacionais sobre defesa do consumidor [4], pouco se avançou nesse sentido. Isso porque a criação do sistema de informações que reunisse dados vinculados ao consumo nos quatro Estados-partes não ocorreu; a Escola Mercosul de Defesa do Consumidor, apesar de ter sido criada em 2015 e o seu curso de formação já ter tido algumas edições, não obteve o alcance esperado, nem mesmo o apoio de todos os Estados para a sua implementação (a exemplo do Brasil, que trabalhou na criação da escola, mas logo depois entregou para a Argentina a sua gestão, alegando falta de recursos); e o Acordo sobre Direito Aplicável aos Contratos Internacionais de Consumo [5], aprovado em 2017, até hoje não obteve a ratificação de nenhum dos Estados-partes, quiçá por ser uma norma por demais visionária e protetiva que, entre outras soluções, se pauta na aplicação da norma mais favorável ao consumidor, traz à baila a proteção ao consumidor que sai do Estado de seu domicílio para contratar — conhecido como consumidor turista, um sujeito olvidado nas mais modernas legislações de fonte interna e internacional vigentes ao redor do mundo —, ampliando, assim, a tutela do consumidor que atua com projeção transfronteiriça.

O fato é que nesse eixo temático, o estatuto apresenta efetivamente direitos do consumidor, mas não sob a égide dos três aspectos determinados pela agenda de trabalho contida na Decisão nº 64, antes referida, mas sim, com base em algumas (poucas!) normas que lograram entrar em vigência nos quatro Estados-partes, pese as dificuldades apresentadas.

Sob esta ótica, o estatuto, tendo como base a Resolução nº 124/1996 [6] do Grupo do Mercado Comum (GMC), enumera um rol de direitos básicos dos consumidores, retomando aspectos importantes da legislação dos seus respectivos membros, bem como a Declaração de Direitos Fundamentais do Consumidor, de 2000. Para tanto, elenca como garantias do consumidor: a proteção da vida, saúde e segurança; o direito à educação e informação sobre o consumo adequado de produtos e serviços; a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva; o direito à efetiva prevenção e reparação de danos; o direito de acesso aos órgãos judiciais e administrativos; o direito de associação em organizações e à uma adequada e eficaz prestação dos serviços públicos ou privados.

Na sequência, o estatuto, apoiando-se na Resolução nº 42/1998 [7] do GMC, determina que os consumidores têm direito, no tocante à oferta de produtos e serviços, a que lhes seja expedida uma garantia contratual por escrito, no idioma do Estado-parte de consumo, de fácil compreensão, e que contemple todas as informações necessárias sobre a sua utilização, determinando essa que resgata a obrigatoriedade do fornecimento de garantia nas compras efetuadas no território mercosulino.

Com foco na necessidade de redução da vulnerabilidade informacional imposta ao consumidor que contrata por meio do comércio eletrônico, o estatuto também traz à colação as orientações contidas na Resolução nº 21/2004 [8] do GMC, dando destaque ao direito à informação clara, precisa, suficiente e de fácil acesso sobre o fornecedor, o produto ou serviço, os procedimentos para cancelamento da contratação, devolução, troca do produto, reembolso, riscos à saúde e segurança, garantia e política de privacidade com relação aos dados pessoais do consumidor, na tentativa de gerar confiança e previsibilidade nas transações efetuadas pelo ciberespaço.

O direito à informação, importante ferramenta para a mitigação da vulnerabilidade do consumidor, se faz novamente presente no estatuto, quando este aborda a preocupação com a saúde e a segurança do consumidor, na medida em que determina que cabe ao fornecedor oferecer informação veraz, eficaz e suficiente sobre as características essenciais dos produtos e serviços, devendo ser disponibilizado no mercado somente produtos e serviços que não apresentem riscos ao consumidor, excetuados aqueles considerados normais e previsíveis, determinação constante na Resolução nº 125/1996 [9] do GMC.

Como se observa, apesar da importância do estatuto, que tem o intuito de divulgar os direitos reconhecidos pelo Mercosul entre os cidadãos mercosulinos — verdadeiros destinatários da integração —, muitos direitos do consumidor, aprovados em resoluções e decisões, ainda não constam deste instrumento, por não terem sido internalizadas pelos estados, a exemplo da Resolução nº 36/2019 [10], que insere uma série de princípios na região, tais como o princípio do consumo sustentável, incorporada ao direito interno somente pela Argentina e pelo Paraguai, e da recente Resolução nº 11/2021 [11], que reconhece a existência de categorias de consumidores hipervulneráveis, a exemplo do consumidor migrante e do consumidor turista, ainda pendente de internalização pelos estados.

Não obstante isso, o próprio estatuto se autodeclara como um instrumento dinâmico, atualizado à medida em que novos direitos e benefícios forem sendo reconhecidos pelas normas do Mercosul. É o caso, por exemplo, da recente entrada em vigência da Resolução nº 37/2019 [12] sobre o comércio eletrônico, que entre outras determinações resgata o direito à informação e põe em evidência que o consumidor deve ter acesso a mecanismos rápidos, eficazes e alternativos de resolução de controvérsias, oferecidos inclusive por meios eletrônicos, e que proximamente integrará o estatuto em referência.

Esperamos que esse instrumento possa ter o alcance que se pretendeu em 2010 quando se deram os primeiros passos rumo à sua construção, e que a região consiga reconhecer a proteção do consumidor como ferramenta essencial para a construção do conceito de cidadão mercosulino. No entanto, a responsabilidade pelo êxito dos objetivos do estatuto não deve ser atribuída somente aos Estados e aos fornecedores que atuam na região integrada, mas sim a todos nós, nacionais e residentes dos Estados-partes, que temos a obrigação de conhecer nossos direitos, para assim podermos cobrar o seu cumprimento.

[1] O inteiro teor do Estatuto pode ser consultado em: MMercado Comum do Sul (Mercosul). Estatuto da Cidadania do MERCOSUL. Assunção: 2021. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/estatuto-cidadania-mercopol/>. Acesso em: 29 nov. 2021.

[2] MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). Estatuto da Cidadania do MERCOSUL: Plano de Ação. Decisão nº 64/2010. Foz do Iguaçu: CMC, 16 dez. 2010. Disponível em: https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/71547_DEC_064-2010_PT_Estatuto%20Cidadania-Plano%20de%20A%C3%A7%C3%A3o_Atualizada.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

[3] MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). Tratado de Assunção para a Constituição de um Mercado Comum. Assunção: 26 mar. 1991. <https://www.mercosur.int/pt-br/documentos-e-normativa/textos-fundacionais/>. Acesso em: 20 nov. 2021.

[4] Sobre o trabalho do CT n° 7 durante toda a sua existência, ver: MARQUES, Cláudia Lima; VIEIRA, Luciane Klein; BAROCELLI, Sergio Sebastián (Org.). Los 30 años del MERCOSUR: avances, retrocesos y desafíos en materia de protección al consumidor. Buenos Aires: IJ Editores, 2021. Disponível em: <https://latam.ijeditores.com/index.php?option=publicacion&idpublicacion=836>. Acesso em: 20 nov. 2021.

[5] MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). Acordo do MERCOSUL sobre Direito Aplicável em Matéria de Contratos Internacionais de Consumo. Brasília: 20 dez. 2017. Disponível em: https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/67229_DEC_036-2017_PT_Acordo%20Consumo.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

[6] MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). Defesa do Consumidor – Direitos Básicos. Fortaleza: 13 dez. 1996. Disponível em: https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/26842_RES_124-1996_PT_DefConsDerBas.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

[7] MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). Defesa do Consumidor – Garantia Contratual. Rio de Janeiro: 8 dez. 1998. Disponível em: https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/21742_RES_042-1998_PT_Defesa%20Consumidor%20Gar%20Contratual_At%204_98.pdf Acesso em: 20 nov. 2021.

[8] MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). Direito à Informação do Consumidor nas Transações Comerciais Efetuadas através da Internet. Brasília: 8 out. 2004. Disponível em: https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/11012_RES_021-2004_PT_DirInfConsumidorTransaComInternet.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

[9] MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). Defesa do Consumidor – Proteção à Saúde e Segurança do Consumidor. Fortaleza: 13 dez. 1996. Disponível em: https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/26845_RES_125-1996_PT_DefConPrSalSeg.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

[10] MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). Defesa do Consumidor – Princípios Fundamentais. Santa Fe: 15 jul. 2019. Disponível em: https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/73866_RES_036-2019_PT_Defesa%20Consumidor%20Princ%20Fundamentais.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

[11] MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). Proteção ao Consumidor Hipervulnerável. Montevideu: 26 ago. 2021. Disponível em: https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/85763_RES_011-2021_PT_Protecao%20Consumidor%20Hipervulneravel.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

[12] MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). Defesa do Consumidor – Proteção ao Consumidor no Comércio Eletrônico. Santa Fe: 15 jul. 2019. Disponível em: https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/73867_RES_037-2019_PT_Prote%20Consumidor%20Com%20Eletr%20nico.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

Luciane Klein Vieira é doutora em Direito Internacional Privado pela Universidad de Buenos Aires (UBA), professora do programa de pós-graduação em Direito da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos) e diretora para o Mercosul do Brasilcon.

Revista **Consultor Jurídico**, 5 de janeiro de 2022, 8h00