

São Paulo, 06 de abril de 2017

Ao Ministério das Relações Exteriores

Esplanada dos Ministérios Bloco H Palácio do Itamaraty
Zona Cívico-Administrativa, Brasília - DF, 70170-900

Att.:

Excelentíssimo Sr. Aloysio Nunes Ferreira

Ministro das Relações Exteriores

agenda@itamaraty.gov.br

C/C Ao Embaixador José Antônio Marcondes de Carvalho

Subsecretário-geral de Meio Ambiente, Energia, Ciência e Tecnologia

sgaet@itamaraty.gov.br

C/C Ao Senhor Arthur Luis Mendonça Rollo

Secretário Nacional do Consumidor

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ministério da Justiça, 5º andar, sala 538

CEP: 70064-900/ Brasília/DF

gab.senacon@mj.gov.br

Assunto: Manifestação do Idec sobre a participação do governo brasileiro na reunião do G20 e a proteção dos direitos dos consumidores.

Excelentíssimo Senhor Ministro,

O Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, de utilidade pública federal, criada em julho de 1987

e mantida por seus associados. Nossa missão é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

O Idec é membro pleno da *Consumers International* e faz parte do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor e Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais. Em 2016, o Instituto tornou-se membro do *Civil Society Information Society Advisory Council (CSISAC)*, que representa a sociedade civil perante o Comitê de Políticas para Economia Digital da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). O Idec também possui assento no Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) da Agência Nacional de Telecomunicações.

Como é de conhecimento do Ministério das Relações Exteriores, no mês de março de 2017 ocorreu em Berlim o encontro “*Consumer Summit*”, dedicado à discussão da agenda do G20 sobre “confiança no mundo digital”. Representantes de entidades de defesa do consumidor das principais economias do mundo, juntamente a autoridades nacionais de proteção aos consumidores e especialistas nesta área jurídica, se reuniram neste encontro e produziram um documento de posição da sociedade civil sobre a importância da proteção dos direitos dos consumidores nas economias digitais e o papel dos governos que integram o G20. O documento foi publicado há poucas semanas pela *Verbraucherzentrale Bundesverband* (federação alemã de organizações de consumidores) e *Consumers International* (federação internacional de organizações de consumidores) com o título *Building a Digital World Consumers can Trust: proposed recommendations from the consumer movement to the G20 member states*.¹

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, como membro integrante da *Consumers International*, reforça os dez pontos abordados neste documento.

1. A criação de uma estrutura regulatória que trate de maneira adequada a complexidade dos mercados digitais e da experiência de consumidores *online*. Padrões internacionais abertos e complementares de regulação e supervisão devem ser

¹ Disponível em: <http://www.consumersinternational.org/media/1733675/g20-digital-recommendations.pdf>

desenvolvidos, de forma que o consumidor seja protegido de fraudes e tratamentos inadequados.

2. O desenvolvimento de uma cultura empresarial responsável dos fornecedores digitais, que trate adequadamente consumidores. Empresas devem aderir às Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor, que prevê que todos os consumidores de produtos e serviços devem ser tratados de forma equitativa, honesta e justa em todos os estágios da relação de consumo. Países devem ter órgãos de supervisão independentes responsáveis por todos os aspectos da proteção de consumidores digitais. Dada a importância central dos dados na economia digital, a criação de agências independentes responsáveis pela proteção de dados também é essencial.

3. O acesso a uma conexão de internet de boa qualidade, acessível, consistente e que respeite o princípio da neutralidade da rede. É necessário que governos, órgãos reguladores e empresas façam o esforço conjunto de assegurarem alta qualidade de conectividade mesmo àqueles que permanecem sem acesso à rede. Medidas de acesso devem levar desigualdades em consideração, sendo dada especial atenção a grupos de consumidores desfavorecidos ou que se encontrem em zonas geográficas remotas ou dispendiosas.

4. A divulgação de informações a respeito de serviços e produtos de maneira clara e transparente, permitindo aos consumidores fácil acesso e compreensão das implicações de suas atividades na rede. Instrumentos regulatórios devem assegurar que a digitalização de serviços resulte em consumidores melhor informados, e não em barreiras ao consumo, maior complexidade e confusão.

5. Esclarecimentos do uso e propriedade de produtos. A tecnologia digital mudou a natureza de muitos serviços e produtos. O software está agora contido em um número crescente de produtos em geral, licenciados por diferentes termos e condições, o que significa que provedores de acesso possuem maior controle sobre a funcionalidade de um produto. Mudanças do tipo devem ser devidamente comunicados a consumidores, para que tomem decisões esclarecidas a respeito dos produtos que adquirem.

6. Implementação de medidas de educação e sensibilização a respeito de direitos digitais, que complementem esforços de proteção legislativa e regulatória, considerando

necessidades específicas de consumidores, especialmente de grupos marginalizados. Tais medidas devem servir como apoio ao consumidor para que ele desenvolva confiança e capacidade de lidar com riscos e oportunidades, fazendo escolhas informadas de como aprimorar a sua experiência na rede.

7. Construção de ambientes digitais seguros e protegidos, fundamentais para a construção da confiança do consumidor. Padrões internacionais devem ser desenvolvidos para garantir que as empresas forneçam atualizações de segurança essenciais para todos os produtos digitais por um período especificado e razoável após a venda. Governos devem assegurar que dados financeiros, pessoais, ou qualquer informação identificável seja armazenada com atenção ao maior padrão de segurança possível, com base no risco aos consumidores.

8. Controle de preferências a respeito de dados e privacidade online, para que consumidores naveguem dentro de um sistema seguro e confiável. A adesão a um produto ou serviço deve vir acompanhada de esclarecimentos a respeito de quais dados serão coletados e com qual propósito. Os direitos dos consumidores em matéria de privacidade e de proteção de dados devem ser devidamente protegidos por meio de políticas ou leis nacionais de proteção de dados, que abordem práticas discriminatórias, marketing invasivo, perda de privacidade e exposição a riscos. Políticas internacionais também são necessárias para regulação do fluxo de dados entre fronteiras.

9. Acesso a mecanismos de reclamação e direito a regresso, que não devem ser menores do que aqueles disponíveis para outras formas de comércio. Deve ficar claro a um consumidor onde procurar por assistência quando um problema envolver múltiplos provedores, sendo necessário que órgãos reguladores trabalhem de forma a apoiar a resolução de disputas entre fronteiras. Mecanismos de reclamação e de regresso devem ser acessíveis, independentes, justos, transparentes, eficientes e ágeis.

10. Promoção de mercados competitivos a nível nacional e internacional, com significativa escolha de provedores digitais, produtos e serviços, incrementando a oferta de melhores preços, inovação e serviços de alta qualidade. Para aumentar a capacidade dos consumidores de comparar e alternar facilmente provedores, devem ser priorizados padrões interoperáveis e compatíveis de dispositivos e softwares e direitos de acesso e

transferência de dados entre serviços, além de apoio à pesquisa para estabelecer melhores práticas nessa área globalmente

É de crucial importância que o G20, enquanto fórum qualificado para coordenação internacional entre governos nacionais, tenha uma posição firme sobre a proteção dos consumidores nas economias digitais, garantindo que as inovações e o aumento da riqueza comercial se alinhe com a proteção de direitos das partes vulneráveis nas relações de consumo. Em um cenário de explosão dos dispositivos conectados à Internet, a coleta massiva de dados pessoais e as novas vulnerabilidades técnicas que podem trazer graves riscos aos consumidores, é preciso fortalecer a confiança nas economias digitais. O caminho para tanto é o reconhecimento do papel estratégico dos governos e do direito na garantia dos princípios de tutela aos consumidores, fortalecendo políticas nacionais de proteção aos consumidores já existentes e bem sucedidas, como a brasileira.

Diante da longa trajetória de parceria e diálogo democrático com o Senhor Aloysio Nunes Ferreira, Ministro das Relações Exteriores, o **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor** pede que os representantes brasileiros presentes na próxima reunião do G20 nos dias **06 e 07 de abril de 2017** (“*Digital Ministers Meeting – Digitalisation: Policies for a Digital Future*”) **apoiem as manifestações da sociedade civil com relação à importância da proteção dos consumidores e as medidas regulatórias necessárias para tanto.**

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, juntamente com a Consumers International, pede que o Ministério das Relações Exteriores inclua na declaração da Reunião Ministerial **o apoio às recomendações do movimento de defesa dos consumidores para a construção de um mundo digital onde consumidores possam confiar e o pedido para ação internacional em apoio ao desenvolvimento de uma caixa de ferramentas de políticas e iniciativas, bem como indicadores para avaliação.**

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos sobre o documento elaborado pela sociedade civil e desejamos ao Ministro um excelente encontro em Düsseldorf, na Alemanha, crente de que nossos pedidos serão considerados pelo governo brasileiro.

Atenciosamente,



Elici Mª Checchin Bueno
Coordenadora Executiva



Rafael A. F. Zanatta
Pesquisador em Telecomunicações