

POLÍTICA DO CONSUMIDOR NA OCDE

Dezembro/2021



Confederação Nacional da Indústria
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

1. CONTEXTO



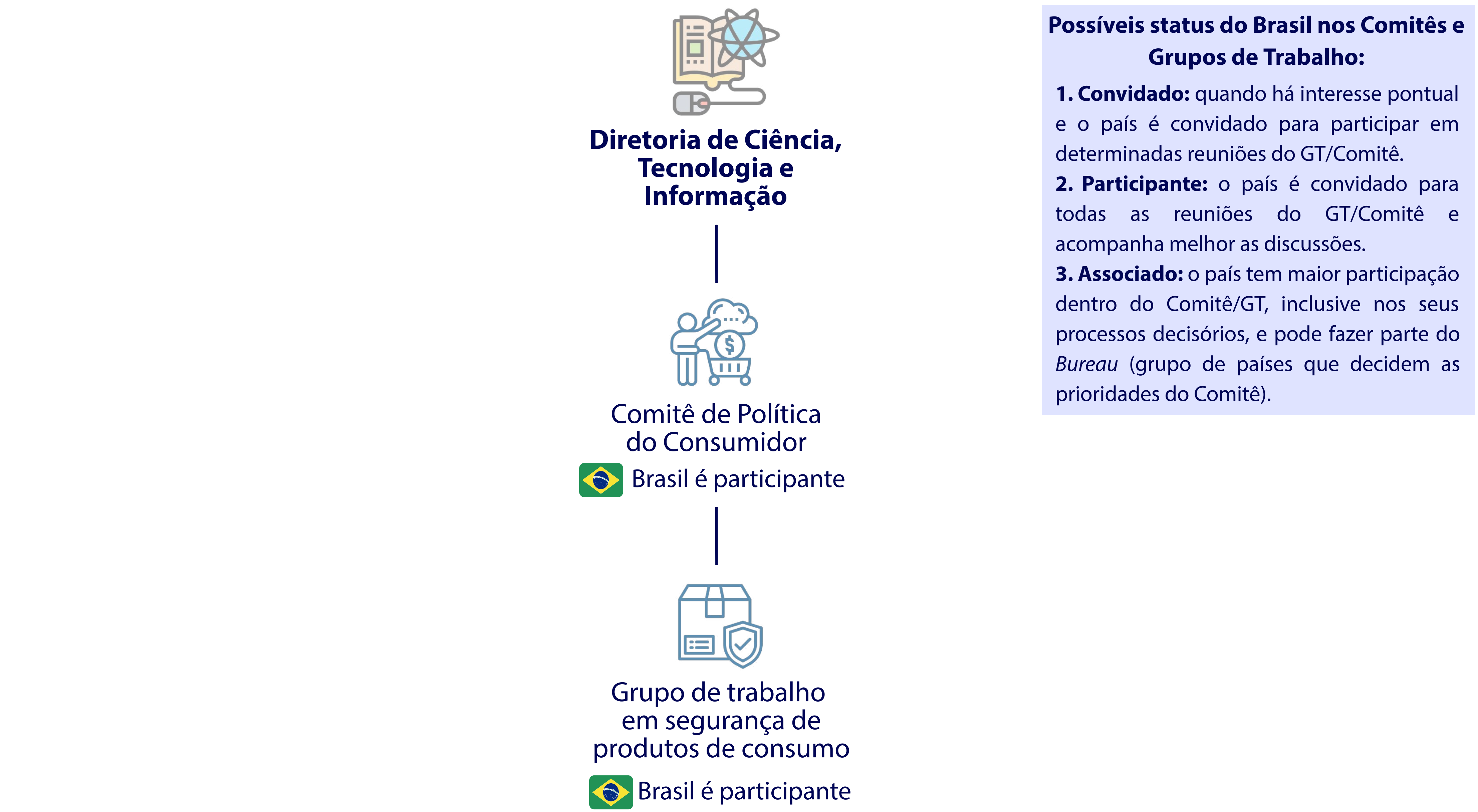
- A OCDE trabalha com análises que buscam nortear os países no desenvolvimento de uma política de consumidor eficaz e eficiente, em especial frente aos desafios da digitalização da economia.
- Diferentes aspectos da política do consumidor são analisados, como o papel das reclamações e do recall, bem como o papel de pesquisas entre consumidores.
- A OCDE também enfatiza, em suas análises, refletidas nos instrumentos legais, o papel da educação do consumidor para melhorar as políticas de consumo.

2. O QUE É POLÍTICA DO CONSUMIDOR PARA A OCDE



- A política do consumidor tem como foco a relação entre o consumidor e a empresa.
- Visa fortalecer o desempenho dos mercados, fornecendo proteção aos consumidores contra práticas comerciais fraudulentas ou enganosas e produtos não seguros.

3. GOVERNANÇA DA OCDE NO TEMA



4. INSTRUMENTOS DA OCDE SOBRE POLÍTICAS DO CONSUMIDOR

- Atualmente, há **sete** instrumentos (não-vinculantes) sobre política do consumidor na OCDE, divididos em:



6 Recomendações (instrumentos não-vinculantes, mas dotados de forte caráter moral por representar a vontade política dos aderentes)



1 Declaração (instrumento não-vinculante, geralmente define princípios gerais ou metas de longo prazo)



Comitê de Política do Consumidor



Brasil ainda não aderiu ao instrumento

INSTRUMENTO	GOVERNANÇA	RESUMO		IMPACTOS PARA A INDÚSTRIA
1. Recomendação do Conselho sobre Segurança de Produtos de Consumo (de 2020)		- Descreve os elementos-chave das estruturas de segurança de produtos de consumo. - Promove uma abordagem consistente para a criação de regras de segurança de produtos e terminologia em todas as jurisdições.	 em 16/7/20	Pode ter impactos importantes para indústria, pois pode influenciar a política de elaboração de regulamentos técnicos, normas técnicas e procedimentos de avaliação da conformidade, afetando os trabalhos de organismos como INMETRO e ABNT.
2. Recomendação do Conselho sobre Proteção ao Consumidor no Comércio Eletrônico (de 2016)		- Estabelece as características essenciais da proteção ao consumidor no comércio eletrônico. - Aborda alguns dos principais desenvolvimentos no comércio eletrônico desde 1999, incluindo os desafios emergentes associados às avaliações e análises dos consumidores, o uso de dados do consumidor e segurança do produto.	 em 1/8/18	As disposições da Recomendação podem afetar a política de vendas do comércio e da indústria.

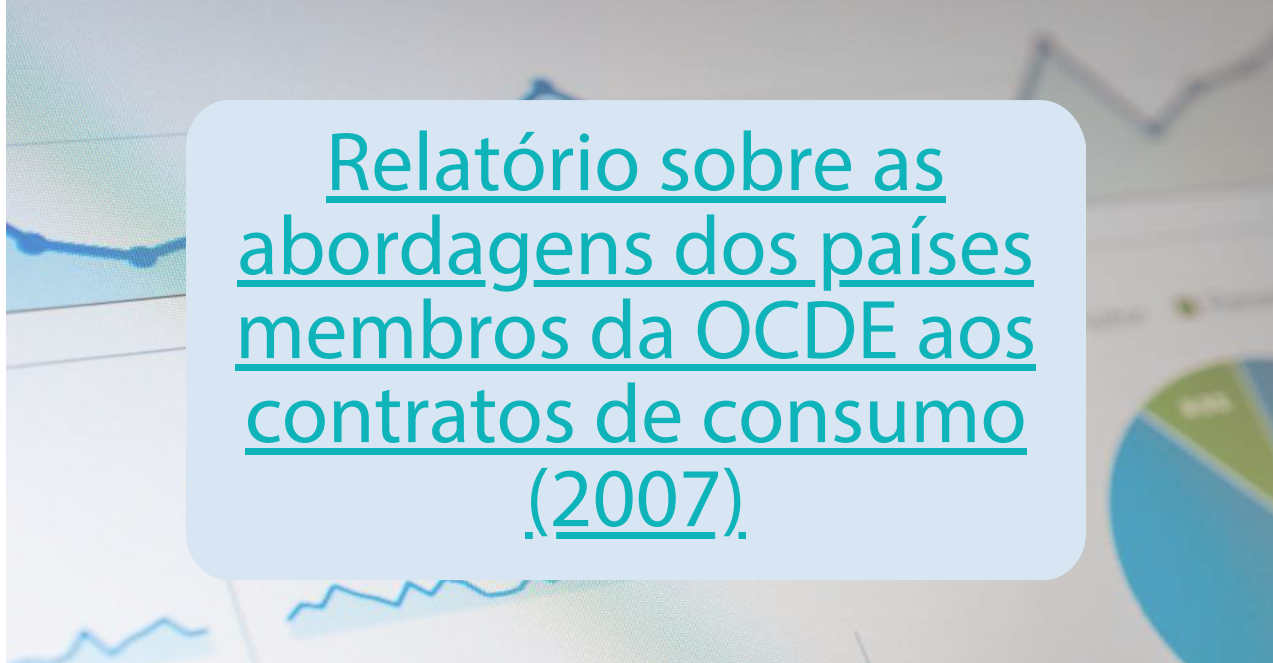
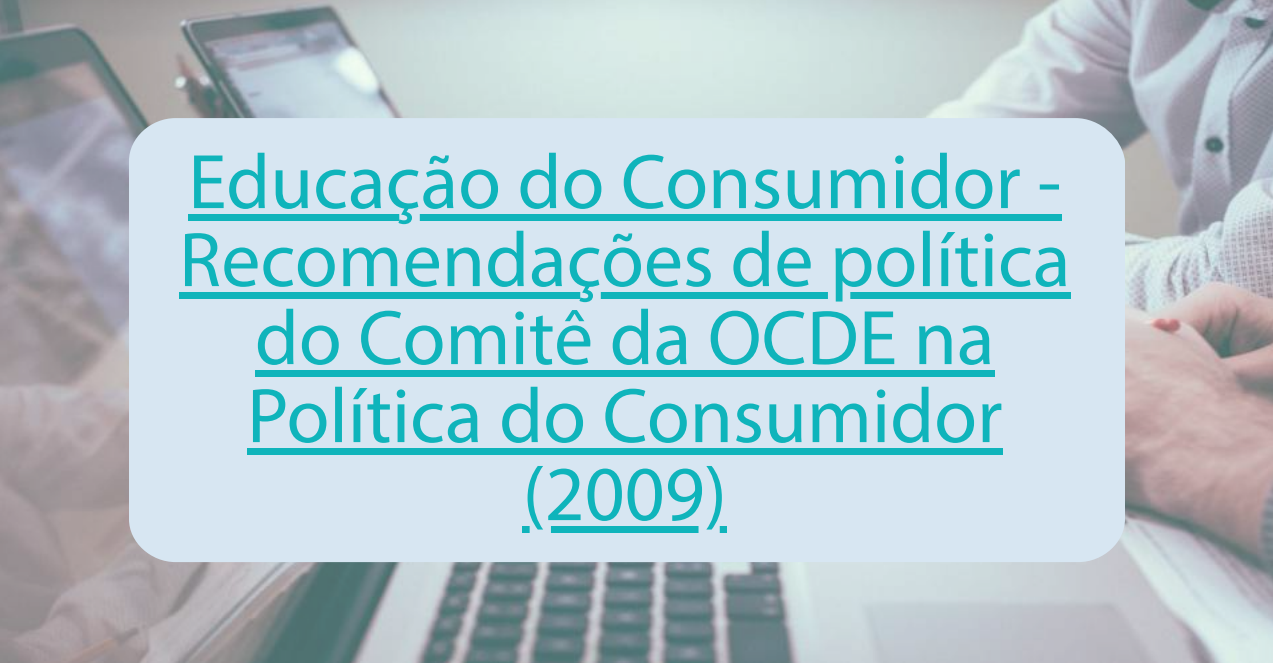
INSTRUMENTO	GOVERNANÇA	RESUMO		IMPACTOS PARA A INDÚSTRIA
3. Recomendação do Conselho sobre Tomada de Decisões em Política do Consumidor (de 2014)		• Tem por objetivo auxiliar os formuladores de políticas a identificar e avaliar os problemas dos consumidores e a elaborar políticas e ações de fiscalização do consumidor mais eficazes.	 em 17/12/20	• A formulação de boas políticas de proteção ao consumidor tem impactos para as empresas como um todo.
4. Recomendação do Conselho sobre Resolução e Reparação em Litígios de Consumo (2007)		• Defende o desenvolvimento de sistemas eficazes de resolução de litígios de consumo e de reparação de danos econômicos decorrentes de transações comerciais. • Garante que os consumidores tenham acesso a soluções de disputas justas, sem custos ou encargos desnecessários. • Aplica-se somente a reclamações iniciadas por consumidores.	 em 17/12/20	• A solução adequada de litígios de consumo implica soluções justas e rápidas. • Os impactos são positivos para o ambiente econômico, pois estimulam um melhor fornecimento de produtos e serviços, além de aumentarem a confiança do consumidor na economia.
5. Recomendação do Conselho de Cooperação Transfronteiriça na Aplicação de Leis contra o Spam (de 2006)		• Elaborada com base no potencial para danos econômicos e sociais causados pelo <i>spam</i>. • Solicita aos Aderentes que estabeleçam uma estrutura efetiva de leis, autoridades especializadas e práticas para a aplicação de leis Relacionadas a <i>spams</i>. • Estabelece uma estrutura para cooperação entre Autoridades homólogas de jurisdições distintas.	 em 5/11/18	• Regras, políticas e instituições que garantam a segurança digital produzem efeitos positivos para toda a economia, pois aumentam a segurança das operações e a confiança dos consumidores.
6. Recomendação do Conselho sobre as Diretrizes para a Proteção dos Consumidores de Práticas Comerciais Fraudulentas e Enganosas nas Fronteiras (de 2003)		• Fornece um quadro comum para enfrentar os desafios de proteger os consumidores de práticas comerciais fraudulentas e enganosas e para aumentar a cooperação entre as agências de proteção ao consumidor. • Responde ao crescente volume de reclamações de consumidores sobre fraudes e enganos em relações de consumo internacionais.	 em 17/12/20	• As práticas comerciais enganosas transfronteiriças requerem disciplina jurídica internacional. • O quadro oferecido pela OCDE possibilita a cooperação entre autoridades e a formulação de regras padronizadas para o desenvolvimento de negócios internacionais em bases seguras.
7. Declaração Ministerial sobre Proteção ao Consumidor no Contexto do Comércio Eletrônico (de 1998)		• Ressalta a importância de proteger adequadamente os consumidores que praticam o comércio eletrônico, e apela ao desenvolvimento de diretrizes com essa finalidade.	 em 17/12/20	• Impacta empresas que trabalham com comércio eletrônico, pois demanda observância à proteção dos consumidores, em especial em temas como segurança e resolução de disputas.

5. PROJETOS E PUBLICAÇÕES DA OCDE SOBRE POLÍTICA DO CONSUMIDOR

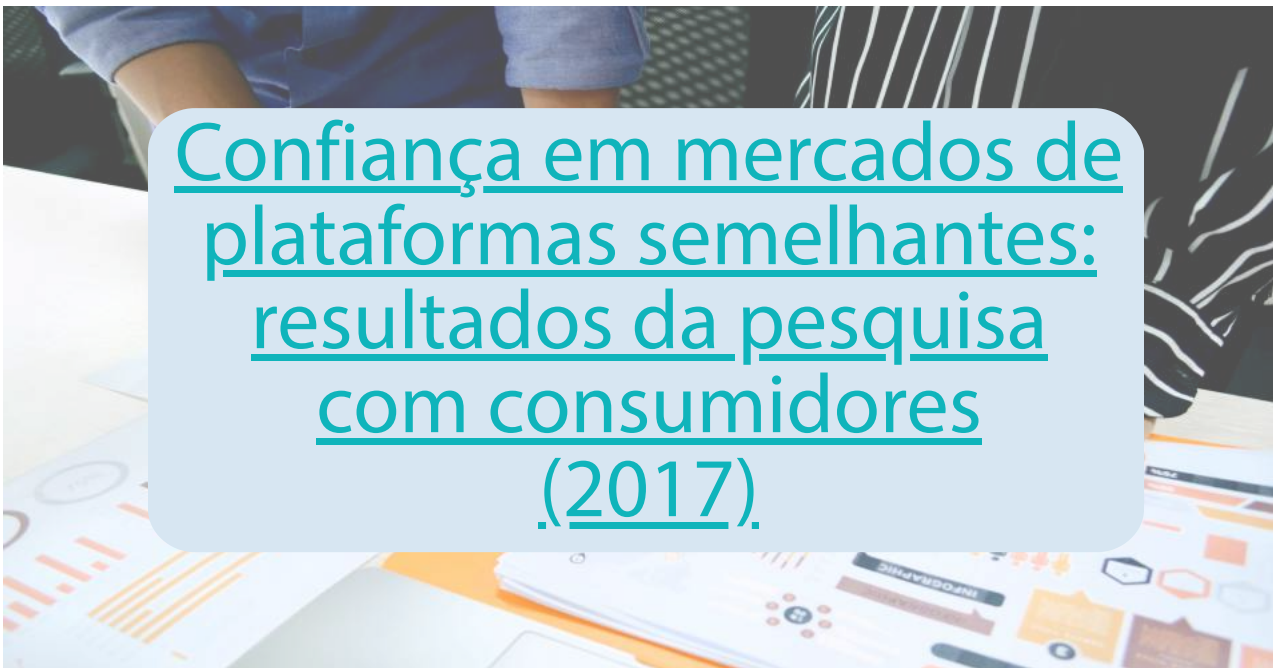
- A OCDE possui muitas publicações sobre consumidor, inclusive com diversos estudos de casos de países membros e não membros da Organização.

- Algumas publicações de interesse estão elencadas abaixo, separadas por temas:

Política do Consumidor



Consumidores na Economia Digital



Segurança de Produtos de Consumo



Consumidor Financeiro



6. INDICADORES DA OCDE PARA POLÍTICA DO CONSUMIDOR

- Embora a OCDE tenha dados e indicadores sobre consumidor, eles focam na perspectiva econômica.
- Os principais indicadores desse tipo referem-se ao grau de confiança do consumidor, que é inferido com base em pesquisas periódicas e apresentam grande volatilidade.
- O Brasil aparece em uma publicação específica, que trata de comércio eletrônico.



- No ranking de *e-commerce*, apresentado na publicação e produzido pela UNCTAD, o Brasil se situava na quadragésima sétima posição, atrás de vizinhos sul-americanos como Chile (39ª) e Uruguai (40ª), e em posição similar à Argentina (48ª).
- Em termos absolutos, o relatório destaca que o Brasil tem o *e-commerce* mais sofisticado da América Latina, inclusive em matéria de regulação e de proteção do consumidor.

7. OPORTUNIDADES E DESAFIOS EM APLICAR AS BOAS PRÁTICAS DA OCDE EM POLÍTICA DO CONSUMIDOR

OPORTUNIDADES



Empresas mais atentas às necessidades dos consumidores



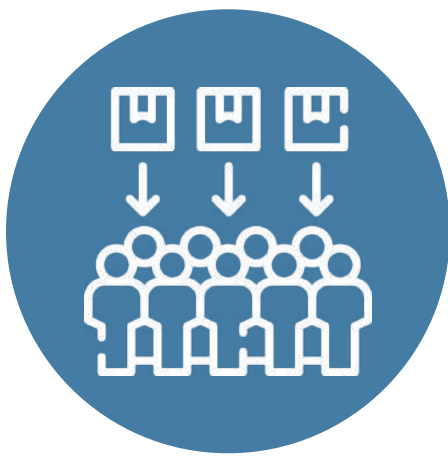
Canais com soluções mais rápidas para os consumidores



Oportunidade de aprimoramento de técnicas de tratamento do consumidor e fidelização



Oportunidade para melhora das condições de segurança dos produtos



Melhora do ambiente de consumo e da confiança do consumidor



Aumento da competitividade em nível global



Maior convergência com práticas corporativas internacionais

DESAFIOS

PARA O GOVERNO

1

Adotar regras e regulações que possibilitem maior solução rápida de conflitos.

2

Promover fiscalização no cumprimento de regulamentos sobre a segurança dos produtos.

3

Criar canais diversos de diálogos com empresas e consumidores, a fim de aperfeiçoar regras e instituições de defesa do consumidor.

4

Criar regras e instituições específicas para proteção ao consumidor em compras digitais.

5

Continuar a promover a instrução e educação de autoridades competentes para proteção de direitos difusos.

6

Estabelecer acordos internacionais sobre cooperação em matéria de defesa do consumidor.

PARA A INDÚSTRIA

1

Adequação de práticas e de regras internas da empresa para atender aos padrões internacionais.

2

Treinamento e especialização de colaboradores em legislação de defesa do consumidor.

3

Treinamento de especialistas para demandas de consumidores estrangeiros e decorrentes de vendas eletrônicas.

4

Participação da construção de regulação da governança corporativa, por meio do fortalecimento de instituições públicas que tratem do tema.

RISCOS POR NÃO APLICAR AS BOAS PRÁTICAS DA OCDE

PARA OS PAÍSES, INDÚSTRIA E SOCIEDADE

1

Possível desalinhamento com os padrões internacionais e consequentes dificuldades de competição global e captação de recursos.

2

Redução da confiança dos consumidores, com efeitos negativos para o comércio e a indústria.

3

Menor eficiência na solução de litígios de consumo, com consequente diminuição da confiança do consumidor e deterioração da imagem das empresas.

4

Oferecimento de produtos destoantes de padrões técnicos, com riscos reais para o consumidor.



Conheça mais

Informações sobre publicações e a agenda internacional da CNI em:
<http://www.portaldaindustria.com.br/cni/canais/assuntos-internacionais/>