

1 INTRODUÇÃO

O MERCOSUL, desde a sua fundação em 26 de março de 1991, teve como objetivo principal a criação de um espaço comum que estimulasse novas oportunidades comerciais e investimentos, através de uma integração competitiva dos seus países-membros para com o mercado internacional. Como parte do processo de integração e visando a futura consolidação da livre circulação de mercadorias, serviços, capitais e pessoas, surgiu a necessidade de harmonizar, de forma progressiva, as legislações e instituir mecanismos voltados a proteção do consumidor no bloco econômico. Assim, o presente estudo buscou responder a seguinte pergunta: a partir da Decisão 17/19, do Conselho do Mercado Comum, qual a sua importância para a proteção dos consumidores no âmbito do MERCOSUL?

Para isso, o presente trabalho se subdivide em três partes. A primeira, analisada a partir de um método de procedimento histórico, contextualiza a integração regional do MERCOSUL, surgimento, marco jurídico e o seu instrumento de instituição: o Tratado de Assunção. Contextualizado do MERCOSUL, na segunda parte, passou-se à análise dos aspectos gerais da proteção ao consumidor no bloco econômico, a partir dos métodos de procedimento histórico e comparativo. Por fim, a terceira e última parte examinou a Decisão 17/19, do órgão Conselho do Mercado Comum, que aprova o “Plano de Ação para desenvolvimento e convergência de plataformas digitais para solução de conflitos de consumo nos Estados-partes”, por meio dos métodos de procedimentos histórico e observacional, para averiguar a importância da referida Decisão para o bloco em comento e a fim de responder às perguntas aqui propostas nas considerações finais.

2 A INTEGRAÇÃO REGIONAL DO MERCADO COMUM DO SUL – MERCOSUL

Antes de se iniciar a análise sobre a formação do Mercado Comum do Sul – MERCOSUL, se faz necessário compreender, brevemente, o surgimento da integração econômica latino-americana, especialmente após a Segunda Guerra Mundial (1939-1945). Referida integração decorre da dualidade enfrentada, à época, pelas nações modernas no tocante ao liberalismo comercial *versus* protecionismo (Pabst, 1998, p. 93).

Nesse contexto, os Estados latino-americanos objetivaram, nas décadas de 60 e 70, a criação de organismos de integração, os quais, muito embora não tenham atingido os resultados esperados, “(...) refletiram a busca pela autodeterminação de seus povos e a superação dos

vínculos de submissão aos interesses geopolíticos dos norte-americanos na região” (Soares, 1997, p. 73-74).

Assim, em 13 de fevereiro de 1960, durante a Conferência Intergovernamental para o estabelecimento de uma zona de livre comércio entre países da América Latina, foi assinado¹ o Tratado de Montevidéu (1960), o qual estabeleceu uma zona de livre comércio e instituiu a Associação Latino-Americana de Livre Comércio – ALALC. Sobre a ALALC, Soares (1997, p. 73) consigna:

O objetivo do Tratado era a criação de zona de livre comércio entre os Estados signatários no prazo de doze anos e, a posteriori, ampliado para 20 anos, visando superar os obstáculos das negociações de produtos novos, de menor complementariedade econômica, após obter-se resultados satisfatórios no desgravamento tarifário dos produtos tradicionalmente comercializados na região.

Não obstante, em decorrência da instabilidade política acometida na América Latina no final da década de 70, os Estados-membros da ALALC entenderam pela necessidade de mudança e reformulação da mesma, de modo que, em 12 de agosto de 1980, foi celebrado² um novo Tratado de Montevidéu (1980), que instituiu a Associação Latino-Americana de Integração – ALADI.

O objetivo da ALADI é a criação de um mercado comum latino-americano, sem a predeterminação de metas e cronogramas e em um âmbito flexível, que possibilite a criação de relacionamentos entre Estados e sub-regionais e permita o desenvolvimento do processo de integração de diferentes formas, através do abandono da cláusula da nação mais favorecida (Tratado de Montevidéu, 1980).

Em 1980, tendo em conta o fracasso da ALALC, firmou-se o Tratado de Montevidéu, que criou a Associação Latino-Americana de Integração (ALADI) entre Brasil, Argentina, Bolívia, Chile, Colômbia, Equador, México, Paraguai, Peru, Uruguai e Venezuela. Ainda em 1980, Brasil e Argentina celebram o Convênio de Cooperação Nuclear. Cinco anos mais tarde, a Declaração de Foz do Iguaçu. Em 1986, os mesmos países se comprometeram por meio da celebração do Programa de Integração e Cooperação Econômica (PICE), tendo, no mesmo ano, sido firmada a Ata de Amizade Argentino-Brasileira para a Democracia, Paz e Desenvolvimento. Em 29 de novembro de 1988, os mesmos governos assinaram o Tratado de Integração, Cooperação e Desenvolvimento. No ano de 1990, firmou-se a Ata de Buenos Aires, ao mesmo

¹ O Tratado de Montevidéu, de 1960, foi assinado, inicialmente, pelos representantes da Argentina, Brasil, Uruguai, Chile, Peru, México e Paraguai. Posteriormente, foi assinado também pelos representantes da Bolívia, Colômbia, Equador e Venezuela. Neste sentido, ver: Tratado De Montevidéu (1960).

² O Tratado de Montevidéu de 1980 foi celebrado, inicialmente, pelos seguintes Estados: a República Argentina, o Estado Plurinacional da Bolívia, a República Federativa do Brasil, a República da Colômbia, a República do Chile, a República do Equador, os Estados Unidos Mexicanos, a República do Paraguai, a República do Peru, a República Oriental do Uruguai e a República Bolivariana da Venezuela. Posteriormente, em 1999, houve a adesão da República de Cuba e, em 2012, a República do Panamá. Neste sentido, ver: Tratado De Montevidéu (1980).

tempo em que se criava o Grupo Binacional para a Conformação de um Mercado Comum entre Argentina e Brasil. Deste Grupo Binacional, em que se fizeram incluir Paraguai e Uruguai, originou-se o Grupo Mercado Comum, que é o núcleo embrionário do que é hoje o Mercosul, criado efetivamente por intermédio do Tratado de Assunção, de 26 de março de 1991 (Pagliarini, 2004, p. 241).

E é justamente através da ALADI que surge o marco jurídico do MERCOSUL, de cuja leitura do Tratado de Montevideu de 1980 decorre, em várias passagens³, o objetivo claro e expresso de criação de um mercado comum regional. Assim, em 26 de março de 1991, foi subscrito em Assunção, Paraguai, o Tratado de Assunção (1991) para a constituição de um Mercado Comum entre a República Argentina, a República Federativa do Brasil, a República do Paraguai e a República Oriental do Uruguai, denominado Mercado Comum do Sul – MERCOSUL.

O Tratado de Assunção, inclusive, logo em seu início, faz expressa menção de que ele “(...) deve ser considerado como um novo avanço no esforço tendente ao desenvolvimento progressivo da integração da América Latina, conforme o objetivo do Tratado de Montevideu de 1980;” (Tratado de Assunção, 1991). Sobre o momento histórico da assinatura do referido Tratado, Carta Winter (2004, p. 124-125) pontua:

Assinado em 26.03.1991, pelos Presidentes Carlos Menem, pela Argentina, Fernando Collor de Mello, pelo Brasil, Andrés Rodrigues Pedotti, pelo Paraguai e Júlio Maria Sanguinetti pelo Uruguai, o Tratado de Assunção começou a vigorar internacionalmente em 29.11.1991, com o depósito das ratificações. Entre 1986 e 1990, fatos importantes aconteceram nos países signatários do Tratado de Assunção. A Argentina realiza suas eleições em 08.07.1989, novamente passa por severa crise política e econômica, em um clima de extrema instabilidade, enfrentando rebeliões de caserna e com uma hiperinflação, elege um representante da oposição, o peronista Carlos Saúl Menem (1989-1995 e 1995-1999). No Brasil, tem-se a Constituição de 1988 e eleições diretas para presidente em 1989; tal como na Argentina anteriormente, o clima é de crise econômica e hiperinflação; elege-se Fernando Collor de Mello do inexpressivo Partido da Reconstrução Nacional (PRN), aparentemente alheio aos desgastados partidos tradicionais. No Paraguai, em 1989, um golpe palaciano derruba o ditador Alfredo Stroessner, substituído pelo comandante da primeira divisão de cavalaria, General Andrés Rodrigues Pedotti, também pertencente ao partido Colorado, mas comprometido com a restauração democrática do País. E, finalmente, no Uruguai, a restauração democrática ocorrera um pouco antes, com o primeiro governo do colorado Julio Maria Sanguinetti (1985-1990), sucedido pelo Blanco Luis A. Lacalle (1990-1995). No plano continental, ressalta-se a “Iniciativa para as Américas”, lançada em junho de 1990, pelo então Presidente George Bush.

Inicialmente, o Tratado que instituiu o MERCOSUL previa uma estrutura provisória e flexível, cuja definitividade se concretizaria com a consolidação em mercado comum, a ser

³ A título exemplificativo, cita-se a previsão do artigo 1º, segundo o qual “(...) Esse processo terá como objetivo a longo prazo o estabelecimento, em forma gradual e progressiva, de um mercado comum latino-americano.” (Tratado de Montevideu, 1980).

estabelecida até 31 de dezembro de 1994, em atenção ao contido em seu primeiro artigo⁴. Os Estados-partes, entretanto, ao constatarem a impossibilidade de o MERCOSUL atingir o estágio de mercado comum até a referida data, firmaram, em 17 de dezembro de 1994, o Protocolo Adicional ao Tratado de Assunção sobre a Estrutura Institucional do MERCOSUL – Protocolo de Ouro Preto (1994), a partir do qual o MERCOSUL deu início à segunda etapa do processo de integração – a união aduaneira – sem, contudo, ter completado os requisitos⁵ necessários para tanto. Por este motivo, o MERCOSUL passou a ser classificado como uma união aduaneira imperfeita (Gomes, 2012, p. 114).

Desde então, o MERCOSUL celebrou inúmeros protocolos em prol do seu desenvolvimento e objetivando atender o contido no Tratado de Assunção, a saber: (i) Protocolo de Ushuaia Sobre Compromisso Democrático no MERCOSUL, Bolívia e Chile (1998); (ii) Protocolo de Olivos para a Solução de Controvérsias no MERCOSUL (2002); (iii) Protocolo de Constituição do Parlamento do MERCOSUL (2005), entre outros⁶. Além dos Estados fundadores (Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai), o MERCOSUL também é constituído pelos Estados Associados⁷ – países membros da ALADI que firmaram acordos de alcance parcial com o Mercado Comum do Sul, atualmente Chile, Colômbia, Equador, Guiana, Peru e Suriname. Além destes países, o Estado Plurinacional da Bolívia se encontra em processo de adesão também na qualidade de associado.

Por fim, importante destacar que, muito embora a República Bolivariana da Venezuela tenha aderido ao Tratado constitutivo do MERCOSUL, em 2006, ela se encontra, desde 2017, suspensa de todos os direitos e obrigações inerentes à sua condição de Estado-parte do MERCOSUL, em decorrência da ruptura da ordem democrática em seu país⁸. De qualquer sorte, por força do artigo 20, do Tratado de Assunção, ele se encontra aberto para os demais países da ALADI.

3 ASPECTOS GERAIS DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO MERCOSUL

⁴ “Artigo 1. Os Estados Partes decidem constituir um Mercado Comum, que deverá estar estabelecido a 31 de dezembro de 1994, e que se denominará “Mercado Comum do Sul” (MERCOSUL). (...)”. (Tratado de Assunção, 1991).

⁵ Segundo Paulo Borba Casella, as principais modalidades de integração, em ordem crescente e cumulativas, são: zona livre de comércio; união aduaneira; mercado comum; união econômica; união monetária; e, união política (Casella, 1996, p. 33-34).

⁶ Neste sentido, ver: MERCOSUL. Tratados, Protocolos e Acordos.

⁷ Neste sentido, ver: MERCOSUL. Países do Mercosul.

⁸ Neste sentido, ver: MERCOSUL. Decisão sobre a suspensão da Venezuela no Mercosul..

A harmonização progressiva das legislações voltadas a proteção do consumidor constitui uma das significativas etapas para o processo de integração do Bloco. No decorrer das últimas três décadas, desde a sua constituição, os Estados-partes firmaram importantes instrumentos relacionados à temática. As Resoluções 124/96 (MERCOSUL, Grupo Mercado Comum, 1996) e 125/96 (MERCOSUL, Grupo Mercado Comum, 1996) que versam, respectivamente, sobre os direitos básicos do consumidor e a proteção à saúde e segurança do consumidor, aprovadas pelo órgão Grupo Mercado Comum, representam os primeiros documentos aprovados pelo Bloco e vigentes desde a sua aprovação em 14 de dezembro de 1996.

Constituem direitos básicos do consumidor no MERCOSUL, segundo a Resolução 124/96 (MERCOSUL, Grupo Mercado Comum, 1996): a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou novíços (artigo I); a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e o tratamento igualitário nas contratações (artigo II); a informação suficiente e veraz sobre os distintos produtos e serviços (artigo III); a proteção contra a publicidade enganosa, métodos comerciais coercitivos ou desleais, no fornecimento de produtos e serviços, conforme os conceitos que se estabeleçam nos capítulos correspondentes do Regulamento Comum sobre Defesa do Consumidor (artigo IV); a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, relativos a direitos individuais e coletivos ou a interesses difusos (artigo V); o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, relativos aos direitos individuais e coletivos ou aos interesses difusos, mediante procedimentos ágeis e eficazes, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados (artigo VI); a associação em organizações cujo objeto específico seja a defesa do consumidor e a ser representado por elas (artigo VII); e a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, por fornecedores públicos e privados (artigo VIII).

A Resolução 125/96 (MERCOSUL, Grupo Mercado Comum, 1996), por sua vez, dispõe sobre a proteção à saúde e segurança do consumidor, segundo a qual, os produtos e serviços somente poderão ser colocados pelos fornecedores no mercado de consumo quando não apresentem riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis por sua natureza ou utilização. Os fornecedores não poderão colocar no mercado de consumo produtos ou serviços que apresentem, para a saúde ou segurança do consumidor, alto grau de nocividade e periculosidade, assim considerado pelas autoridades competentes no âmbito do MERCOSUL, qualquer que seja seu uso ou utilização (artigo I); os fornecedores de

bens e serviços devem proporcionar aos consumidores e usuários, de forma certa e objetiva, informação veraz, eficaz e suficiente sobre suas características essenciais, de acordo com a natureza deles. Em se tratando de produtos industriais, o fabricante deverá prestar as informações a que se refere este artigo (artigo II); todos os bens e serviços cuja utilização possa supor um risco, que seja considerado normal e previsível pela sua natureza e utilização, à saúde ou à integridade física dos consumidores ou usuários devem ser comercializados observando-se as normas estabelecidas ou razoáveis para garantir a segurança dos mesmos (artigo III); os fornecedores de produtos ou serviços perigosos ou nocivos à saúde ou segurança deverão informar, de forma ostensiva e adequada, sobre sua periculosidade ou nocividade, sem prejuízo da adoção de outras medidas que se possam tomar em cada caso concreto. Os fornecedores de produtos ou serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tenham conhecimento de sua periculosidade deverão comunicar imediatamente tal circunstância às autoridades competentes e aos consumidores mediante anúncios publicitários (artigo IV); quando um dos Estados-partes tiver conhecimento da periculosidade ou nocividade de produtos ou serviços para a saúde ou segurança dos consumidores, deverá informar imediatamente aos demais Estados-partes sobre tal circunstância (artigo V).

Neste mesmo ano, os Estados-partes firmaram o Protocolo de Santa Maria sobre Jurisdição Internacional nas Relações de Consumo (1996), que determina, em síntese, a jurisdição internacional em matéria de relações de consumo derivadas de contratos em que um dos contratantes seja o consumidor. Muito embora este Protocolo tenha sido firmado em 16 de dezembro de 1996, permanece aguardando a ratificação inicial de quaisquer dois Estados-partes para entrar em vigor.

Dois anos após a aprovação das primeiras Resoluções voltadas à defesa do consumidor e a assinatura do Protocolo de Santa Maria, houve a aprovação pelo Grupo Mercado Comum da Resolução 42/98 (MERCOSUL, Grupo Mercado Comum, 1998), que versa sobre a garantia contratual nas relações de Consumo. Segundo esta Resolução, quando o fornecedor de produtos e serviços oferecer garantia, deverá fazê-lo através de termo escrito, padronizado para produtos idênticos, em idioma do país de consumo, espanhol ou português, e sem prejuízo de que, além destes, se possam utilizar outros idiomas, devendo ser de fácil compreensão, com letra clara e legível, e informar ao consumidor sobre o alcance dos seus aspectos mais significativos. Não se requer forma pré-estabelecida para a garantia (artigo I); o termo de garantia deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: (a) identificação de quem oferece a garantia; (b) identificação do fabricante ou importador do produto ou prestador dos serviços; (c) identificação precisa do produto ou serviço, com suas especificações técnicas básicas; (d) condições de

validade da garantia, seu prazo e abrangências, especificando as partes do produto ou serviço a serem cobertas pela garantia; (e) domicílio e telefone, no país de consumo, daqueles que estão obrigados contratualmente a prestar a garantia; (f) condições de reparação do produto ou serviço, com especificação do lugar onde se efetivará a garantia; (g) custos a cargo do consumidor, se houver; (h) lugar e data do fornecimento do produto ou serviço ao consumidor (artigo II); o termo de garantia deverá ser preenchido pelo fornecedor e entregue com o produto ou no momento do término da prestação do serviço, juntamente, quando couber, com o manual de instruções, instalação e uso, o qual conterá as características estabelecidas no artigo 1 (artigo 3). Ao final do seu texto, a Resolução, a fim de dirimir eventuais controvérsias sobre a figura do consumidor, consigna que para os seus fins, será considerado consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquira ou utilize o produto ou serviço garantido como destinatário final (artigo 4).

No início do século XXI, com o crescente aumento das relações de consumo pelos meios eletrônicos e com o objetivo de ampliar a proteção ao consumidor no âmbito do MERCOSUL, houve a edição da Resolução 21/04 (MERCOSUL, Grupo Mercado Comum, 2004), pelo Grupo Mercado Comum, cuja temática versa sobre o direito à informação do consumidor nas transações comerciais efetuadas através da internet. Referida Resolução, vigente desde 29 de julho de 2012, prevê, em síntese, a garantia aos consumidores, nas relações de consumo realizadas por comércio eletrônico, durante todo o processo da transação comercial, o direito à informação clara, precisa, suficiente e de fácil acesso sobre o fornecedor do produto ou serviço; sobre o produto ou serviço ofertado; e a respeito das transações eletrônicas realizadas (artigo I). Também prevê que a norma ali prevista será aplicável a todo fornecedor radicado ou estabelecido em algum Estado-Parte do MERCOSUL (artigo I, parte final).

Anos mais tarde, com o intuito de impulsionar o processo de integração regional e fortalecer a proteção dos direitos do consumidor no bloco, o Grupo Mercado Comum aprovou a Resolução 36/19 (MERCOSUL, Grupo Mercado Comum, 2019), que versa sobre os princípios fundamentais em defesa do consumidor. Além de reconhecer a vulnerabilidade estrutural dos consumidores no mercado de consumo (artigo I), referida Resolução também apresenta uma atualização dos princípios básicos que regem as relações de consumo, a saber: (i) princípios da progressividade e da não regressão; (ii) princípio da ordem pública de proteção; (iii) princípio de acesso ao consumo; (iv) princípio de transparência dos mercados; (v) princípio do consumo sustentável; (vi) princípio de proteção especial para consumidores em situação vulnerável e de desvantagem; (vii) princípio de respeito à dignidade da pessoa humana; (viii) princípio de prevenção de riscos; (ix) princípio anti-discriminatório; (x) princípio de boa-fé;

(xi) princípio de informação; (xii) princípio de harmonização; (xiii) princípio de reparação integral; e (xiv) princípio de equiparação de direitos. O artigo 3º da Resolução também previa a sua ratificação pelos Estados-partes até 15 de janeiro de 2020, porém, até a presente data, apenas dois Estados-partes o fizeram: Argentina e Paraguai.

Por fim, a normativa mais recente do Grupo Mercado Comum, destinada à proteção das relações de consumo, é a Resolução 37/19 (MERCOSUL, Grupo Mercado Comum, 2019), assinada em 15 de julho de 2019 e vigente desde 10 de setembro de 2021, voltada à proteção ao consumidor no comércio eletrônico. Além de reforçar preceitos básicos contidos nas Resoluções anteriores, a Resolução 37/19 passa a prever ao consumidor o direito de arrependimento ou retratação nos prazos em que a norma aplicável estabelecer (artigo V); determina aos Estados-partes que propiciem aos fornecedores a adoção de mecanismos virtuais de resolução de controvérsias ágeis, justos, transparentes, acessíveis e de baixo custo (artigo VIII); a cooperação entre as agências de proteção ao consumidor ou outros organismos competentes dos Estados-partes, para a adequada proteção dos consumidores, nas atividades relacionadas ao comércio eletrônico transfronteiriço (artigo IX), entre outros.

4 A DECISÃO 17/19 DO CONSELHO DO MERCADO COMUM

Em 04 de dezembro de 2019, foi aprovada pelo órgão Conselho do Mercado Comum, a Decisão 17/19 (MERCOSUL, Conselho do Mercado Comum, 2019), que aprova o “Plano de Ação para desenvolvimento e convergência de plataformas digitais para solução de conflitos de consumo nos Estados-partes”. Referido Plano tem por objeto implementar canais digitais de solução de conflitos de consumo nos Estados-partes do MERCOSUL, voltados ao atendimento dos cidadãos mercosulenses, baseados na plataforma Consumidor.gov.br e desenvolvidos a partir de acordos de cooperação bilateral.

Segundo Cipriano (2021, p. 47), aludido Acordo “além de constituir uma etapa histórica para a proteção internacional dos consumidores, também cria um precedente muito interessante e relevante no que diz respeito à competência no campo da proteção ao consumidor (...)”. Sobre os meios digitais para solução de controvérsia, Tartuce (2020, p. 185) consigna:

A ampliação dos meios digitais para resolver controvérsias de consumo visa, principalmente, encontrar abordagens inovadoras para lidar com disputas que, de outra forma, permaneceriam sem solução devido aos custos elevados do litígio, aos desafios transfronteiriços relacionados ao conflito de leis e à necessidade de presença física em certos mecanismos. Embora seja consenso que os meios online para consumidores devam ser acessíveis, amigáveis e econômicos, atribuir tais

características torna-se desafiador, especialmente em disputas transfronteiriças, onde novos desafios impactam o paradigma da resolução online de disputas.

Quanto à plataforma Consumidor.gov.br, Antônio Carlos Efig (2022, p. 479) assevera:

O consumidor.gov.br é um portal de atendimento online ao consumidor, sendo provido e mantido pelo Estado. Segundo Adriano da Silva, o consumidor.gov.br é resultado de um projeto chamado SINDEC 2.0, realizado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, tendo sido inclusive classificado como prioritário. O objetivo básico do portal é simples, ele busca solver conflitos entre consumidores e empresas, desburocratizando e tornando mais rápida a resolução de problemas, evitando, assim, que tais questões tenham de ser analisada pelo Poder Judiciário, permitindo que sejam resolvidas por intermédio da plataforma.

E sobre a criação e os objetivos da plataforma, Luiz Edson Fachin e Roberta Zumblick Martins da Silva (2022, p. 19-29) pontuam:

A plataforma foi criada para ser um espaço público para negociações privadas diretas. O consumidor.gov.br não substitui o processo administrativo do PROCON, pois, por mais que seja um serviço estatal, as partes conversam diretamente, sem a intervenção do Estado como mediador ou conciliador; e não há atuação sancionatória direta do Estado por meio da plataforma. De acordo com a SENACON (Secretaria Nacional do Consumidor), a referida plataforma tem quatro objetivos: (i) expandir o atendimento ao consumidor; (ii) promover a competitividade do mercado por melhoria na qualidade dos produtos, serviços e relacionamento entre consumidores e empresas; (iii) melhorar as políticas públicas de prevenção de condutas que violam os direitos do consumidor; e (iv) fortalecer a promoção de transparência nas relações de consumo.

De acordo com o Plano, os acordos bilaterais de cooperação internacional para o compartilhamento da plataforma brasileira serão firmados entre a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública do Brasil e o respectivo órgão competente de cada um dos demais Estados-partes do Bloco: Argentina, Paraguai e Uruguai. Após a realização dos supramencionados acordos, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública do Brasil disponibilizará a licença de uso da Plataforma, a fim de que os Estados-partes possam executá-lo e promover as alterações necessárias para a criação de um programa de compartilhamento de dados interconectado e voltado à solução de conflitos transfronteiriços de consumo no âmbito do MERCOSUL (MERCOSUL, Conselho do Mercado Comum, 2019).

Desde a sua aprovação, a Decisão 17/19 se encontra vigente e, por versar sobre aspectos da organização ou do funcionamento do MERCOSUL, ela não necessita ser ratificada pelos Estados-partes. Entretanto, a considerar a necessidade prévia de realização dos acordos

bilaterais de cooperação internacional entre a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública do Brasil e o respectivo órgão competente de cada um dos demais Estados-partes do Bloco, bem como a disponibilidade de recursos e/ou financiamento, o “Plano de Ação para desenvolvimento e convergência de plataformas digitais para solução de conflitos de consumo nos Estados-partes” do MERCOSUL ainda não foi implementado.

De acordo com o cronograma contido na Decisão 17/19, o início do processo de implementação estava previsto para ocorrer no mês de setembro de 2019 e a previsão de convergência entre plataformas até o mês de dezembro de 2021. Referido cronograma compreende as seguintes etapas: (i) assinatura do termo de cessão do código-fonte da plataforma Consumidor.gov.br, entre Brasil e Argentina, até setembro de 2019; (ii) a assinatura do Convênio Interinstitucional para Implementação da Transferência de Tecnologia e Conhecimento da Plataforma Consumidor.gov.br e do Plano de Trabalho, entre Brasil e Paraguai, até dezembro de 2019; (iii) a assinatura do Convênio Interinstitucional para Implementação da Transferência de Tecnologia e Conhecimento da Plataforma Consumidor.gov.br e do Plano de Trabalho, entre Brasil e Uruguai, até dezembro de 2019; (iv) a assinatura do Termo de Cessão do código fonte da plataforma Consumidor.gov.br, entre Brasil e Paraguai, até dezembro de 2019; (v) a assinatura do Termo de Cessão do Código fonte da plataforma Consumidor.gov.br, entre Brasil e Uruguai, até dezembro de 2019; (vi) a implementação da plataforma digital no âmbito da Argentina, até agosto de 2020; (vii) a implementação da plataforma digital no âmbito do Paraguai, até agosto de 2020; (viii) a implementação da plataforma digital no âmbito do Uruguai, até agosto de 2020; (ix) o compartilhamento de dados entre as plataformas nacionais, até janeiro de 2021; (x) a análise de modalidades de convergência entre as plataformas digitais, até agosto de 2021; e por fim, (xi) a convergência entre as plataformas nacionais, até dezembro de 2021 (MERCOSUL, Conselho do Mercado Comum, 2019).

Entretanto, passados mais de dois anos, foi realizada, até a presente data, tão somente a primeira etapa, consistente na assinatura do termo de cessão do código fonte da plataforma Consumidor.gov.br entre o Brasil e a Argentina. Ainda, nos termos do referido Plano, restaram responsáveis pela implementação nos Estados envolvidos, os seguintes órgãos: (i) Argentina: *Secretaria de Comercio Interior, Dirección Nacional de Defensa del Consumidor e Dirección de Protección Jurídica del Consumidor*; (ii) Brasil: Ministério da Justiça e Segurança Pública, Secretaria Nacional do Consumidor e Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – GCSIndec; (iii) Paraguai: *Secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario e Secretaria Ejecutiva*; (iv) Uruguai: *Ministerio de Economía y Finanzas*,

Dirección General de Comercio e Área Defensa del Consumidor (MERCOSUL, Conselho do Mercado Comum, 2019).

Muito embora não tenha sido implementado até o momento, o “Plano de Ação para desenvolvimento e convergência de plataformas digitais para solução de conflitos de consumo nos Estados-partes”, aprovado pelo Conselho do Mercado Comum, representa um significativo esforço para o estabelecimento de mecanismos e sistemas interligados voltados à proteção do consumidor mercosulense, a fim que de esta proteção deixe de ser garantida apenas no âmbito nacional e passe a ser conferida, também, no âmbito regional e fortaleça a proteção consumerista no MERCOSUL.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para atender aos anseios de integração regional por parte dos Estados latino-americanos, foi dado início, a partir da década de 60, à criação de organismos internacionais voltados à autodeterminação dos povos e à superação de submissão dos referidos países aos interesses geopolíticos dos norte-americanos. O Tratado de Montevidéu, de 1960, além de estabelecer uma zona de livre comércio entre os países da América Latina, também instituiu a Associação Latino-Americana de Livre Comércio – ALALC. Entretanto, em decorrência da instabilidade política acometida no território latino-americano na década de 70, os Estados-membros da ALALC entenderam pela necessidade de reformulação, a qual deu origem a um novo Tratado de Montevidéu, de 1980, e que instituiu a Associação Latino-Americana de Integração – ALADI.

A expressa previsão de criação de um mercado comum regional no supramencionado Tratado de 1980, possibilitou, em março de 1991, através do Tratado de Assunção, a constituição de um mercado comum entre a República Argentina, a República Federativa do Brasil, a República do Paraguai e a República Oriental do Uruguai, a fim de atender – ainda que parcialmente – aos anseios de desenvolvimento progressivo da integração latino-americana. Em decorrência de não ter conseguido atingir o estágio de mercado comum até a data 31 de dezembro de 1994, foi firmado o Protocolo de Ouro Preto, a partir do qual o MERCOSUL passou a ser considerado uma união aduaneira imperfeita.

Não obstante a referida classificação do MERCOSUL, com o avanço no processo de integração econômica, política, social e cultural dos Estados – em especial a dos seus países-membros – surgiu também a necessidade de harmonizar, progressivamente, a legislação em

matéria de defesa do consumidor da Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai para a proteção das relações de consumo, face as especificidades próprias da legislação de cada Estado-parte.

O MERCOSUL, na condição de união aduaneira, funciona em um contexto de intergovernabilidade, isto é, necessita da aplicação da regra do consenso. Isso significa afirmar que, para a implementação da Decisão 17/19, há a necessidade da ratificação, da parte de cada legislativo, dos países-membros do Bloco, portanto, sujeito, aos humores pendulares de quem governa. Se, determinado governo, de orientação contrária ao que anteriormente governava, o assunto aprovado, poderá ter dificuldades adicionais, de ordem política.

E, como a normativa mercosulina necessita do consenso, dentro de um processo de ratificação, há a demora.

Apesar disso, diante de uma necessidade, foi aprovada, em 04 de dezembro de 2019, pelo órgão Conselho do Mercado Comum, a Decisão 17/19 – “Plano de Ação para desenvolvimento e convergência de plataformas digitais para solução de conflitos de consumo nos Estados-partes”, que tem por objeto a implementação de canais digitais de solução de conflitos de consumo nos Estados-partes do MERCOSUL, voltados ao atendimento dos cidadãos mercosulenses, baseados na plataforma Consumidor.gov.br e desenvolvidos a partir de acordos de cooperação bilateral. Se, por um lado, tal Decisão denota grande importância para o progresso e fortalecimento da proteção do consumidor em âmbito regional, com o estabelecimento de mecanismos e sistemas interligados voltados à proteção do consumidor mercosulense, a fim de conferir, além da proteção a nível nacional, uma proteção a nível regional, consoante o pensamento do Conselho Mercado Comum; de outro, temos as dificuldades, naturais, de um Bloco que trabalha com a intergovernabilidade, qual seja, a demora em sua internalização.

Os efeitos, em tal demora, podem ser prejudiciais, daí a importância do papel da Academia em exteriorizar os conteúdos das normas mercosulinas, de modo a sensibilizar o legislador para acelerar sua aprovação, considerando ser, o tema tratado, mais do que uma política de governo, uma política de Estado.

6 REFERÊNCIAS

CASELLA, Paulo Borba. **Mercosul: exigências e perspectivas – integração e consolidação de espaço econômico (1995 – 2001 – 2006)**. São Paulo: LTr, 1996.

CIPRIANO, Ana Cândida Muniz. Provendo acesso à solução de conflitos na economia digital. Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Uberlândia. **Revista da Faculdade**

de **Direito da Universidade Federal de Uberlândia**, [S. l.], v. 49, n. 1, p. 29–68, 2021. DOI: 10.14393/RFADIR-v49n1a2021-62775. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/revistafadir/article/view/62775>. Acesso em: 10 jun. 2024.

EFING, Antônio Carlos. **Fundamentos do direito das relações de consumo**. 5. ed. Curitiba: Juruá, 2022.

FACHIN, Luiz Edson; SILVA, Roberta Zumblick Martins da. Direito do consumidor, novas tecnologias e inclusão digital. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 139. ano 31. p. 19-29. São Paulo: Ed. RT, jan.-fev./2022. Disponível em: <https://www.revistadoistribunais.com.br>. Acesso em: 10 nov. 2023.

GOMES, Eduardo Biacchi. **Manual de direito da integração regional**. Curitiba: Juruá, 2012.

MERCOSUL. Conselho do Mercado Comum. **Decisão 17/19**. Plano de ação para desenvolvimento e convergência de plataformas digitais para solução de conflitos de consumo nos Estados-partes. Disponível em: <https://normas.mercosur.int/public/normativas/3829>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Decisão sobre a suspensão da Venezuela no Mercosul. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/decisao-sobre-a-suspensao-da-republica-bolivariana-da-venezuela-no-mercosul/>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Grupo Mercado Comum. **Resolução 124/1996**. Defesa do consumidor – direitos básicos. Disponível em: <https://normas.mercosur.int/public/normativas/2037>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Grupo Mercado Comum. **Resolução 125/1996**. Defesa do consumidor – proteção à saúde e segurança do consumidor. Disponível em: <https://normas.mercosur.int/public/normativas/2038>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Grupo Mercado Comum. **Resolução 42/98**. Defesa do consumidor – garantia contratual. Disponível em: <https://normas.mercosur.int/public/normativas/1566>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Grupo Mercado Comum. **Resolução 21/04**. Direito à informação do consumidor nas transações comerciais efetuadas através da internet. Disponível em: <https://normas.mercosur.int/public/normativas/803>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Grupo Mercado Comum. **Resolução 36/19**. Defesa do consumidor – princípios fundamentais. Disponível em: <https://normas.mercosur.int/public/normativas/3767>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Grupo Mercado Comum. **Resolução 37/19**. Defesa do consumidor – proteção ao consumidor no comércio eletrônico. Disponível em: <https://normas.mercosur.int/public/normativas/3768>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Países do Mercosul. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/quem-somos/paises-do-mercosul/>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Protocolo de Constituição do Parlamento do MERCOSUL. 8 de dezembro de 2005. Disponível em: https://www.parlamentomercosur.org/innovaportal/file/7555/1/protocolo_pt.pdf. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Protocolo de Olivos para a Solução de Controvérsias no MERCOSUL. 18 de fevereiro de 2002. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/documento/protocolo-olivos-solucion-controversias-mercosur/>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Protocolo de Ouro Preto. 17 de dezembro de 1994. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/documento/cmc-1994-protocolo-ouro-preto/>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Protocolo de Santa Maria sobre jurisdição internacional em matéria de relações de consumo. 16 de dezembro de 1996. Disponível em: https://www.mre.gov.py/tratados/public_web/DetallesTratado.aspx?id=lkk90C8cjD%2f9eWgqGr%2fGgA%3d%3d. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Protocolo de Ushuaia Sobre Compromisso Democrático no MERCOSUL, Bolívia e Chile. 24 de julho de 1998. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/documento/protocolo-de-ushuaia-sobre-compromisso-democratico-no-mercosul-bolivia-e-chile/>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MERCOSUL. Tratados, Protocolos e Acordos. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/documentos-e-normativa/tratados/>. Acesso em: 10 nov. 2023.

PABST, Haroldo. **Mercosul: direito da integração**. Rio de Janeiro: Forense, 1998.
PAGLIARINI, Alexandre Coutinho. **Constituição e direito internacional: cedências possíveis no Brasil e no mundo globalizado**. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

SOARES, Mário Lúcio Quintão. **Mercosul: direitos humanos, globalização e soberania**. Belo Horizonte: Inédita, 1997.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020.

TRATADO DE ASSUNÇÃO. 26 de março de 1991. Disponível em: <https://www.mercosur.int/documento/tratado-de-assuncao-para-a-constituicao-de-um-mercado-comum/>. Acesso em: 10 nov. 2023.

TRATADO DE MONTEVIDÉU. 12 de agosto de 1980. Disponível em: https://www2.aladi.org/biblioteca/Publicaciones/ALADI/Secretaria_General/Documentos_Sin_Codigos/Caja_062_001_pt.pdf. Acesso em: 10 nov. 2023.

TRATADO DE MONTEVIDÉU. 13 de fevereiro de 1960. Disponível em: <https://www.aladi.org/sitioaladi/language/pt/alalc-2/>. Acesso em: 10 nov. 2023.

WINTER, Luís Alexandre Carta. As condições existentes à época da assinatura do tratado de criação do Mercosul. *In*: WINTER, Luís Alexandre Carta. (org.). **Múltiplas facetas do Estado-Região**. Curitiba: Juruá, 2004.