

Senacon

Produto 7

Relatório de benchmark

Novembro de 2020



Índice

Introdução	03
1. Estrutura do Sistema de Defesa do Consumidor	05
2. Papéis e Atribuições das Agências Reguladoras	10
3. Regulação vs. Leis de Defesa do Consumidor	16
4. Formas de Resolução de Conflitos	26
5. Defesa do Consumidor vs. Defesa da Concorrência	35
6. Instrumentos de Processos Decisórios	45
7. Participação Social	78
8. Considerações Finais	99
9. Referências	102

Este documento é parte integrante do projeto "AVALIAÇÃO DO MERCADO REGULATÓRIO BRASILEIRO", que foi conduzido pela consultoria EY e financiado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento PNUD. Os produtos gerados pelo projeto são de propriedade intelectual da SENACON Secretaria Nacional do Consumidor e do PNUD. É vedado o uso e/ou reprodução comercial ou pessoal deste documento, sem a expressa autorização de ambos. As pessoas ou entidades que violarem esta proibição estarão sujeitas às penalizações de acordo com as legislações aplicáveis.

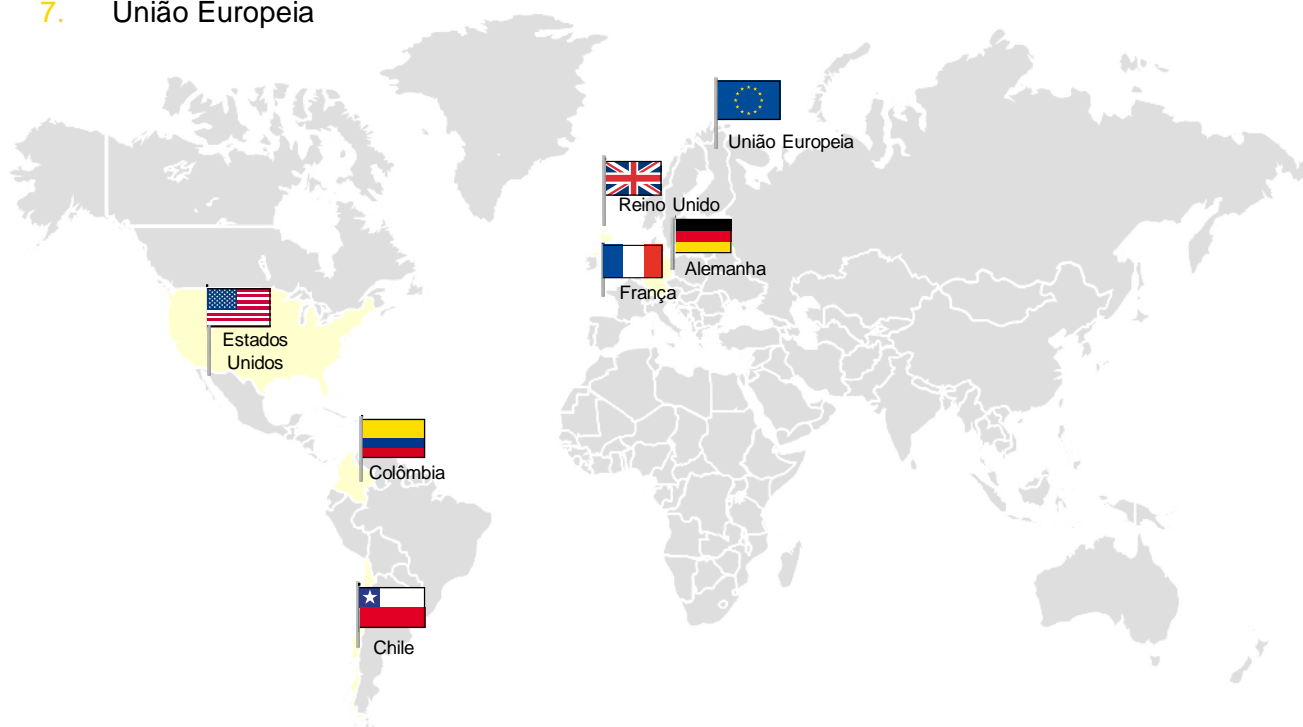
Introdução

Para suportar esta fase, realizamos pesquisas em fontes públicas a fim de coletar informações sobre as instituições equivalentes às Agências Reguladoras Brasileiras em outros países. A abordagem prática utilizada para a condução do trabalho de benchmark foi a seguinte:

1. Estudo prévio sobre as Agências Reguladoras brasileiras (produtos 1 a 6)
2. Definição de países para compor os *peer groups* da análise
3. Coleta de documentos e informações públicas
4. Análise de documentos e informações
5. Identificação de boas práticas e oportunidades de melhorias

A seleção dos países a serem analisados durante o benchmark foi realizada de forma conjunta entre a EY e a Senacon, são eles:

1. Alemanha
2. Chile
3. Colômbia
4. Estados Unidos
5. França
6. Reino Unido
7. União Europeia



Introdução

As informações foram organizadas logicamente, visando permitir a comparação e identificação de boas práticas e oportunidades dos países. Deste modo, o relatório está estruturado da seguinte maneira:

1. Estrutura do Sistema de Defesa do Consumidor dos países
2. Papéis e Atribuições das Agências Reguladoras dos países
3. Regulação x Leis de Defesa do Consumidor dos países
4. Formas de Resolução de Conflitos dos países
5. Correlação entre Defesa do Consumidor e Defesa da Concorrência nos países
6. Instrumentos de Processos Decisórios dos países
7. Participação Social na Elaboração de Políticas Públicas nos países

1

Estrutura do Sistema de Defesa do Consumidor



Estrutura do Sistema de Defesa do Consumidor

Esse capítulo tem como objetivo apresentar a estrutura do sistema de defesa do consumidor dos países selecionados. Embora não existam estruturas padronizadas, dada a peculiaridade de cada país, olhamos para o tema de defesa do consumidor e entendemos que na maioria das vezes se faz necessária uma estrutura a parte para que o assunto seja tratado com a devida importância. Um dos objetivos das pesquisas realizadas, foi entender se nos países selecionados existe uma estrutura análoga à Senacon. Exemplificamos na tabela abaixo os resultados e também abordaremos do tema nas próximas páginas.

País	Possui órgão análogo à SENACON?	Se sim, qual?
Alemanha	✘	-
Chile	✔	SENARC - Serviço Nacional do Consumidor
Colômbia	✔	SIC - Superintendência de Indústria e Comércio
Estados Unidos	✘	-
França	✔	Direção Geral da Concorrência, Defesa do Consumidor e Fraudes - DGCCRF
Reino Unido	✔	UKRN – United Kingdom Regulators
União Europeia	✘	-



Alemanha

A Alemanha não possui uma Agência central ou específica de proteção ao consumidor. Os consumidores, em sua maioria, devem fazer cumprir eles próprios os seus direitos. As autoridades administrativas do consumidor, por ex. Ministério Federal da Justiça e Defesa do Consumidor ou equivalentes em níveis de estado federal (conhecidos como Bundesländer), têm poderes de execução limitados. De acordo com a Lei sobre o Enforcement of Consumer Protection as autoridades alemãs do consumidor designadas nele – principalmente o Ministério Federal da Justiça e Defesa do Consumidor – têm o direito de investigar, receber informações relevantes e fazer cumprir medidas em razão da relação de consumo. Já a 9ª alteração à Lei da Concorrência Alemã (GWB), que entrou em vigor no início de junho de 2017, atribuiu pela primeira vez competências ao Bundeskartellamt (Federal Cartel Office) na área de proteção econômica do consumidor, que inclui, em especial, a Lei contra a concorrência desleal e os Termos e Condições Gerais de Negócios. O Bundeskartellamt pode agora conduzir investigações setoriais sobre questões de direito do consumidor e atuar como um *amicus curiae* - ou seja, como um “amigo da corte” em ações civis de proteção ao consumidor.



Brasil

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor no Brasil (SNDC) é composto por órgãos públicos federais, estaduais, municipais e instituições privadas. Os órgãos e entidades que compõem o SNDC visam à efetivação da política de consumo, a proteção e garantia dos direitos

Estrutura do Sistema de Defesa do Consumidor

do consumidor e a garantia da aplicabilidade do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana. O Sistema é composto pelos seguintes órgãos: (i) Órgão de Proteção do Consumidor-PROCON; (ii) Ministério Público; (iii) Defensoria Pública; (iv) Delegacias de Defesa do Consumidor; (v) Juizados Especiais Cíveis; (vi) Organizações Cíveis de Defesa do Consumidor; E, (vii) Agências Reguladoras. Os órgãos além de fiscalizarem, garantem aos consumidores, que são consideradas partes vulneráveis da relação de consumo, o cumprimento da legislação infra constitucional e constitucional as quais preveem direitos e garantias aos consumidores. O SNDC é coordenado pela Secretária Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, sendo competente para elaboração, planejamento e execução da política nacional de proteção e defesa do consumidor. A Secretária Nacional de Consumidor (SENACON) tem suas atribuições no artigo 106 do Código de Defesa do Consumidor, bem como no artigo 3º do Decreto nº 2.181/97.



Chile

O Serviço Nacional do Consumidor (SERNAC) é o órgão estatal encarregado de informar, educar e proteger os consumidores chilenos. Dentre suas competências está assegurar o cumprimento das disposições legais e regulamentais relativas à proteção dos direitos dos consumidores, em especial no que tange a: a) elaborar e divulgar investigações que possuem informações relevantes aos consumidores; b) apresentar queixas coletivas junto às autoridades judiciárias contra situações que afetam um grupo significativo de consumidores; c) mediar conflitos de consumo entre consumidores e empresa. É um serviço público descentralizado com presença nas 13 regiões do país, sujeito à supervisão do Presidente da República por meio do Ministério da Economia.



Colômbia

A Superintendência de Indústria e Comércio (SIC) é a entidade administrativa central da Colômbia, principal entidade do Governo responsável pela proteção do consumidor, vinculada ao Ministério do Comércio, Indústria e Turismo, tendo como função a de proteger o consumidor em todos os setores. Ela tem o poder de emitir instruções sobre a forma como devem ser cumpridas as normas, receber e processar trâmites de reclamações dos consumidores, investigar, punir e ordenar a retirada ou correção de publicidade enganosa, fazer o recall de produtos defeituosos do mercado, e/ou fechamento temporário ou permanente de estabelecimentos comerciais. Mesmo sendo um órgão centralizado, a Lei 1.480 de 2011 atribuiu aos prefeitos os mesmos poderes da SIC quando se trata da proteção aos consumidores. Cabe ainda destacar a Red Nacional de Protección al Consumidor (Rede Nacional de Proteção ao Consumidor – tradução livre), que tem a função de estabelecer a comunicação entre os órgãos de defesa do consumidor, de modo a evitar entendimentos diversos sobre temas consumeristas.



Estados Unidos

Os Estados Unidos conta com a Federal Trade Commission (FTC). A FTC é uma agência federal bipartidária com a missão dupla de proteger os consumidores e promover a concorrência. Sua estrutura possui 12 offices e 3 Bureaus. Um deles é o Bureau of Consumer Protection que tem como objetivo proteger os consumidores contra práticas injustas, enganosas ou fraudulentas. O Bureau aplica uma variedade de leis de proteção ao consumidor promulgadas pelo Congresso, bem como regras de regulamentação comercial emitidas pela Comissão. Suas ações incluem empresas individuais e investigações em todo o setor, litígios administrativos e judiciais federais, processos de regulamentação e educação de consumidores e empresas.

Estrutura do Sistema de Defesa do Consumidor

A FTC também apoia o sistema econsumer.gov, um projeto patrocinado pela Rede Internacional de Proteção e Fiscalização do Consumidor e agências de defesa do consumidor em mais de 35 países. Os consumidores podem usar a plataforma do econsumer.gov para relatar reclamações internacionais, assim, as agências de fiscalização podem usar essas reclamações para investigar fraudes em conexão com outros órgãos regulatórios pelo mundo. Importante salientar que o Brasil não faz parte de tal rede internacional de proteção.



França

A Direção-Geral da Política da Concorrência, Defesa do Consumidor e Controle de Fraude (*Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes - DGCCRF*), é o órgão responsável por proteger os interesses dos consumidores franceses. Estruturada no âmbito do Ministério da Economia, a DGCCRF assegura o bom funcionamento dos mercados, em benefício dos consumidores e empresas, tendo também poderes de investigação e condenação mais amplos. A autoridade de sua supervisão, intervém em todas as áreas de consumo (produtos alimentares/não alimentares e serviços), em todas as fases da atividade econômica (produção, processamento, importação e distribuição) e qualquer que seja a forma de comércio. O "Código do Consumidor" na França (*Code de la Consommation*) determina que o consumidor tente resolver primeiro o conflito existente com o próprio comerciante, caso não obtenha sucesso, deve acionar a justiça ou procurar uma associação de defesa do consumidor. Existem 15 associações nacionais de consumidores na França, capazes de defender e representar seus interesses. As associações diferem dependendo do problema, setor e dividem-se em três movimentos principais diferentes: i. movimento familiar, ii. movimento sindical e, iii. movimento consumista e especializado.



Reino Unido

O Reino Unido criou em 2014 a United Kingdom Regulators Network (UKRN) que reúne Agências dos setores de serviços públicos, financeiros e de transporte para o benefício dos consumidores e da economia. A rede foi desenvolvida para estabelecer relacionamentos sólidos e uma cultura de colaboração e aprendizado entre os setores, facilitando a cooperação e a comunicação entre seus membros por meio de diferentes maneiras: 1) estreitando relacionamento com parceiros reguladores para desenvolver projetos que contemplam problemas comuns entre os setores regulados; 2) fazendo contato com o governo e partes interessadas externas para informar e contribuir em debates sobre políticas e questões intersetoriais que afetam diversos reguladores; 3) realizando eventos e discussões de tópicos, que incluem política do consumidor, investimento, inovação, infraestrutura e o papel da regulamentação independente.



União Europeia

Diferente das estruturas analisadas anteriormente, na União Europeia as autoridades de cada país são responsáveis pela aplicação das leis de proteção ao consumidor. O Regulamento de Cooperação em Defesa do Consumidor (*Consumer Protection Cooperation Regulation – EC*) nº 2006/2004, estabelece uma rede de autoridades públicas competentes para resolver questões que tocam o consumidor. O principal meio legal utilizado pela União Europeia em relação a defesa do consumidor é a Consumer Rights Directive (Diretiva relativa aos direitos do consumidor – tradução livre). A diretiva aplica-se a todos os contratos celebrados entre um "consumidor" e um "comerciante". Os Estados-Membros da UE não podem divergir da diretiva impondo disposições mais ou menos rigorosas, a menos que a própria diretiva preveja uma possibilidade específica de desvio das suas regras.

Estrutura do Sistema de Defesa do Consumidor

Considerações sobre as estruturas analisadas

Conforme mencionamos no primeiro parágrafo, percebe-se claramente que não há uma estrutura consolidada e totalmente comparável entre os países. Isso ocorre muito em função dos diferentes sistemas jurídicos comparados e existentes, por exemplo *common law* e *civil law*, além a dinâmica consumerista de cada local.

Podemos observar que países como a Alemanha, Estados Unidos e União Europeia não tem um órgão análogo à SENACON. A Alemanha por exemplo não possui uma Agência central ou específica de proteção ao consumidor. Os consumidores, em sua maioria, devem fazer cumprir eles próprios os seus direitos, sendo que as autoridades administrativas do consumidor têm poderes de execução limitados. Já a União Europeia que conta com o Regulamento de Cooperação em Defesa do Consumidor nº 2006/2004, estabelece uma rede de autoridades públicas competentes para resolver questões relacionadas ao consumidor, porém as autoridades de cada país são responsáveis pela aplicação das leis de proteção.

Outro ponto a ser destacado é em relação aos órgãos de defesa do consumidor análogos aos Procons na Colômbia (SIC), por possuírem maior nível de centralização. Essa centralização pode facilitar a articulação e o alinhamento dos setores regulados com os órgãos de defesa do consumidor. Vale ressaltar, também, que mesmo tendo um órgão análogo à SENACON, existem órgãos descentralizados, como é o caso do Chile, que conta com o Serviço Nacional do Consumidor (SERNAC). Tal órgão estatal tem entre suas competências o dever de assegurar o cumprimento das disposições legais e regulamentarias relativas à proteção dos direitos dos consumidores, porém é um serviço descentralizado e sujeito à supervisão do Presidente da República por meio do Ministério da Economia.

2

Papéis e Atribuições das Agências Reguladoras nos países



Papéis e Atribuições das Agências Reguladoras nos países

Em nossas análises observamos diferentes formatos de criação das Agências Reguladoras e seus papéis em cada país. Neste capítulo, buscamos compreender a estrutura regulatória nos países estudados para delimitar se possuem o poder de fiscalização e se existem sanções capazes de dar efeito as diretrizes das Agências. Também buscamos entender se existe regulação específica para o consumidor dentre as instruções normativas do órgão regulador.

País	Fiscalização (Existem sanções)?	Regulação (Específica para consumidor)
Alemanha	✘	✘
Brasil	✔	✔
Chile	✔	✔
Colômbia	✔	✔
Estados Unidos	✔	✔
França	✔	✔
Reino Unido	✔	✔
União Europeia	✘	✘



Alemanha

Ao analisarmos as atribuições das Agências Reguladoras da Alemanha, não observamos princípios de atuação conjunta para a proteção do consumidor, cabendo às Agências, de forma individual, regular e fiscalizar os setores sob sua tutela.

Nesse sentido, podemos destacar o setor da saúde, regulado pela Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (Instituto Federal para Drogas e Utensílios Médicos – tradução livre), também conhecido como “ BfArM“. O BfArM é uma autoridade federal independente, sob o portfólio do Ministério da Saúde alemão. A Agência tem como responsabilidade o licenciamento, a melhoria da segurança dos medicamentos, a detecção e avaliação dos riscos dos dispositivos médicos e o monitoramento do tráfico legal de entorpecentes.

Vale destacar que o objetivo mais importante dessas atividades é aumentar a segurança dos medicamentos e, portanto, dos pacientes. Consequentemente, o BfArM contribui para a prevenção de riscos para a saúde pública. Além disso, fornece informações de alta qualidade para todas as áreas do sistema de saúde, por meio da Internet.

Papéis e Atribuições das Agências Reguladoras nos países



Brasil

As agências reguladoras são órgãos governamentais que exercem o papel de fiscalização, regulamentação e controle de produtos e serviços de interesse público tais como telecomunicações, energia elétrica, serviços de planos de saúde, entre outros. Além disso, devem garantir a participação do consumidor nas decisões pertinentes do setor regulado. As Agências são criadas por leis.

Já no que se refere a aplicação de sanções pelo órgão regulador é uma continuidade do exercício da função fiscalizatória, de modo a garantir o ajuste de práticas consideradas lesivas ao consumidor. Toda atividade sancionatória decorre de um processo administrativo prévio em que são assegurados o contraditório e a ampla defesa às partes.

Nesse sentido, é preciso entender que as agências reguladoras não solucionam um caso individual como fazem os Procons, por exemplo. Por outro lado, as denúncias feitas para essas agências são essenciais para tornar o problema conhecido e melhorar a qualidade dos serviços. Ou seja, após realizadas as reclamações, processos administrativos são instaurados e dependendo do caso a empresa poderá ser multada ou sofrer sanções administrativas, como a suspensão temporária do fornecimento do serviço.



Chile

No Chile, a atividade regulatória existe pela necessidade de regulamentação e fiscalização do mercado. Contudo, o nível e a intensidade da regulação serão direcionados para um objetivo preciso: aumentar a eficiência com que funciona a economia, tendo em conta os resultados de um mercado perfeitamente competitivo.

Cabe ainda destacar o papel das Agências na atuação fiscalizatória das relações consumeristas. Diante da hipossuficiência do consumidor na relação de consumo, o reconhecimento dos poderes sancionatórios da Administração revestem-se de interesse coletivo para que possam regular as atividades econômicas. A implementação de sanções carecem, como primeiro passo, da classificação das condutas ilícitas que vão ou não serem punidas e, como correlação, a sanção que será aplicada. Esta função é atribuída ao legislador por mandato expresso da própria Constituição.

Nesta matéria, o legislador goza de uma ampla discricionariedade. Na verdade, cabe a ele determinar se determinada conduta pode ou não ser considerada ilegal; se vai ser sancionado por via administrativa ou judicial; qual será a sanção aplicável e, se for o caso, os critérios a seguir na sua aplicação. No entanto, é importante constatar que existem alguns limites neste trabalho, como a aplicação do princípio da proporcionalidade e a interdição em sede administrativa de sanções que contenham penas privativas de liberdade.

Papéis e Atribuições das Agências Reguladoras nos países



Colômbia

Na Colômbia, a efetiva concretização da regulação exige, em primeiro lugar, a criação e implementação do quadro jurídico-burocrático de intervenção que pressupõe o desenvolvimento de programas, aplicação dos regulamentos de proteção, promoção de valores e objetivos sociais. As Agências Reguladoras podem impor sanções pelo não cumprimento de ordens e instruções normativas com valores que podem chegar a 2.000 salários mínimos mensais em vigor, o que equivale neste ano a aproximadamente US \$ 470.000. Também têm a capacidade de impor penalidades de até 300 salários mínimos (aproximadamente US \$ 70.000) a sócios, administradores e representantes legais que tenham autorizado ou praticado condutas contrárias aos deveres impostos pelo Estatuto do Consumidor

Em 1994 entrou em vigor a lei No 142 que criou as Agências Reguladoras como unidades administrativas especiais, vinculadas aos seus respectivos ministérios. As agências gozam de independência administrativa, patrimonial e técnica.

Às agências foi concedido o poder de supervisionar, controlar e sancionar descumprimento de suas regras e conduta.



Estados Unidos

As Agências reguladoras nos Estados Unidos foram consequência do New Deal, plano econômico lançado pelo presidente Roosevelt. Com o aumento do poder atribuído às Agências foi editada a principal lei relativa a procedimentos administrativos - a organização administrativa americana se resume às Agências. A Lei de Procedimento Administrativo (Administrative Procedure Act – APA), foi responsável pela uniformização e transparência do processo regulatório. A APA, tinha como fundamento os princípios básicos e padrões mínimos para produção de normas. Ela foi também responsável por dar conceito legal do que poderia ser considerada uma Agência Reguladora. No entanto, com base nos poderes concedidos às Agências a doutrina as classifica em regulatórias (regulatory agencies) e não reguladora (non regulatory agencies). As Agências reguladoras tem poder para ditar normas que vão desde a autorização para o exercício da atividade à criação de taxas e fiscalização e proibição de práticas prejudiciais a concorrência e ao consumidor. Já para as agências não reguladoras cabe a execução de atividades diretamente relacionadas com bem estar econômico e social dos cidadãos. Por exemplo, o *United States Department of Health and Human Service* (serviço de proteção à saúde), a *Farm Credit Administration - FCA* (aprova créditos para fazendeiros e cooperativas de serviços agrícolas e rurais), a *Railroad Retirement Board - RRB* (trata da aposentadorias e auxílio à saúde de trabalhadores das ferrovias americanas), entre outros.



França

As agências reguladoras francesas (*Autorités Administratives Indépendantes – AAI*) surgiram em 1978 com a criação da Comissão Nacional da Informática e das Liberdades (*Commission nationale de l'informatique et des libertés – CNIL*). Embora "independentes", as autoridades administrativas independentes (AAI) e as autoridades públicas independentes (API) estão orçamentariamente vinculadas a um ministério.

Papéis e Atribuições das Agências Reguladoras nos países

As competências das agências variam entre si. Elas podem ter o poder de opinião ou recomendação, consistindo em aconselhar operadores sobre uma prática particular, como é o caso da Comissão Nacional de Informática e Liberdades (*Commission nationale de l'informatique et des libertés*- CNIL), ou em tentar encontrar um compromisso entre a administração e um cidadão, a exemplo do Defensor dos Direitos (*Défenseur des droits* - DDD). Alguns têm poder de decisão individual. Isso pode envolver a emissão de autorização para o exercício de uma atividade ou o poder de nomeação. Por exemplo, o Conselho Superior do Audiovisual (*Conseil supérieur de l'audiovisuel* - CSA) pode nomear os diretores das emissoras públicas de televisão. Podem também ter poder regulatório, consistindo em organizar um setor de atividade por meio do estabelecimento de regras. Finalmente, AAls e APIs podem ter o poder de sancionar. Quando um dos atores do setor de atividade controlada não respeitar as regras estabelecidas por essas instituições ou as obrigações que lhe incumbem, estas podem puni-lo. Assim, a Autoridade da Concorrência ou a Autoridade dos Mercados Financeiros podem impor multas significativas. O CSA (Conselho Superior do Audiovisual) pode, por exemplo, suspender a autorização de emissão de uma emissora que não cumpra com suas obrigações, por um dia.



Reino Unido

No Reino Unido, a regulamentação é usada para proteger e beneficiar pessoas, empresas e o ambiente competitivo, bem como para apoiar o crescimento econômico. O regulamento é uma das principais maneiras pelas quais o governo pode atingir seus objetivos políticos. A regulamentação é usada principalmente para lidar com as falhas do mercado. Ou seja, pelas características de alguns mercados significaria dizer que, se deixados por sua própria conta, correriam o risco de não produzir comportamento ou resultados de acordo com o interesse público (por exemplo, regulação de níveis de produção de gases ofensores do meio ambiente) ou objetivos de política.

As Agências Reguladoras também são responsáveis pela fiscalização das práticas consumeristas. Possuem capacidade sancionatória para fazer valer a aplicação das diretrizes de proteção do consumidor. O *Regulatory Enforcement & Sanctions Act* (2008) foi elaborado para tornar os serviços regulatórios das autoridades locais mais eficazes e eficientes. Também introduziu uma série de sanções civis para infrações regulatórias, o que significa dizer que o regulador pode agir mais rapidamente do que por meio de processos judiciais.



União Europeia

As agências independentes na União Europeia foram criadas durante a década de 1990, para complementar instituições já muito estabelecidas, como a Comissão Europeia (*European Commission*), o Parlamento Europeu (*European Parliament*) e o Tribunal de Justiça Europeu (*European Court of Justice*). Geralmente a criação dessas agências parte da própria EU, não precisando de um comum acordo com os Estados membros da mesma. Não existe uma definição comum de agência criada a nível da EU. Todas possuem status legal que permite-lhes funcionar de forma autônoma, por desempenhar tarefas que, pela sua natureza, implicam alguma distância de interferência externa. Quando trata-se de sanções, a responsabilidade é da Comissão Europeia, que vela pelo interesse da EU como um todo. E as regulações específicas para o consumidor encontram-se nas Diretivas harmonizadas por cada norma de direito material de cada Estado-membro.

Papéis e Atribuições das Agências Reguladoras nos países

Considerações sobre as melhores práticas encontradas

Neste capítulo, analisamos os papéis e atribuições das Agências Reguladoras nos países pesquisados, com intuito de identificar boas práticas que mereçam análise de aplicabilidade para o Brasil. Para tanto, foi preciso compreender se as Agências possuíam responsabilidade de fiscalização e se existe poder de polícia exercido por meio de sanções.

Após a análise acima, foi possível observar práticas semelhantes ao Brasil nos países sob estudo. Em boa parte dos países foi possível constatar que as Agências são criadas por Lei específica. Podemos usar como exemplo o Reino Unido, que com O Regulatory Enforcement & Sanctions Act (2008), elaborado para tornar os serviços regulatórios das autoridades locais mais eficazes e eficientes, também introduziu uma série de sanções civis para infrações regulatórias, o que significa dizer que o regulador pode agir mais rapidamente do que por meio de processos judiciais. Nesse sentido, também vemos uma grande semelhança aos Procons do Brasil, cuja a regulamentação é usada para proteger e beneficiar as pessoas.

O mesmo vale para o Estados Unidos. As Agências reguladoras tem poder para ditar normas que vão desde a autorização para o exercício da atividade à criação de taxas, fiscalização e proibição de práticas prejudiciais à concorrência e ao consumidor. Já para as agências não reguladoras, cabe a execução de atividades diretamente relacionadas com o bem estar econômico e social dos cidadãos, o que também ocorre com as agências reguladoras do Brasil, uma vez que utilizam as denúncias feitas como procedimento essencial de tornar o problema conhecido e assim melhorar a qualidade dos serviços. Após, realizadas as reclamações, processos administrativos são instaurados e, dependendo do caso, a empresa poderá ser multada ou sofrer sanções administrativas, como a suspensão temporária do fornecimento do serviço.

Por outro lado, temos como exceção a Alemanha, uma vez que identificamos a atuação conjunta das Agências na proteção dos direitos do consumidor, atuando como reguladores para trazer mais especificidade e tecnicidade aos temas abordados para cada setor, bem como atuando como fiscalizadores, aplicando sanções às instituições que infringem princípios da relação consumerista.

3

Regulação

x

Leis de Defesa do Consumidor



Regulação vs. Leis de Defesa do Consumidor

No que tange às relações de consumo, podemos observar que, ao longo dos anos, diversos instrumentos foram criados a fim de normatizá-las. Dentre eles, podemos destacar dois de extrema importância: as leis de Defesa do Consumidor e as Regulamentações Setoriais. A primeira, geralmente mais generalista, engloba conceitos e normas abrangentes que visam a proteção e a defesa do consumidor nas relações de consumo. Já as Regulamentações Setoriais, podem ser consideradas mais específicas, por tratarem de temas afetos ao setor a qual pertencem e normatizam as relações de consumo dessa parcela econômica. Em alguns casos, é possível identificar conflitos entre elas, tais como os observados no produto 4, onde ambos instrumentos tratam do mesmo assunto, porém de forma distinta, como, por exemplo, o direito de arrependimento do consumidor, onde o CDC prevê 7 dias e a regulamentação setorial restringe esse direito para 24 horas.

Nesse capítulo, o foco é apresentar um estudo desses dois instrumentos nos países selecionados, demonstrando as principais características de cada um e se há hierarquia e conflitos entre eles.

País	Possui Lei singular para a Defesa do Consumidor?	Decreto/ Lei de Criação	A regulação setorial se sobrepõe à Lei singular?
Alemanha	✘	-	-
Brasil	✔	Lei nº 8.078/1990	Não
Chile	✔	Lei nº 19.496/1997	Sim
Colômbia	✔	Lei nº 1.480/2011	Sim
Estados Unidos	✘	-	-
França	✔	Lei nº 92-60/1992	Não
Reino Unido	✔	<i>Consumer Rights Act – Chapter 15/2015</i>	Sim
União Europeia	✔	Diretiva (UE) 2019/2161	Sim



Alemanha

Ao tratarmos da Alemanha, observamos que não há uma lei central para defesa e proteção do Consumidor. As diversas disposições que preveem a defesa do consumidor estão distribuídas por diversos atos jurídicos.

Nesse sentido, a proteção ao consumidor não é um “termo fechado” na Alemanha. Ou seja, algumas disposições que se qualificam como regulamentos de proteção ao consumidor têm tal relação protetiva como seu objetivo principal, enquanto outras tratam a proteção do consumidor como um objetivo secundário na proteção de outros interesses (ex.: padrões ambientais ou questões de saúde e segurança) ou na proteção de outros grupos que incluem os consumidores, mas não são limitados a eles (ex.: os funcionários, que tratam de suas relações trabalhistas, mas também são consumidores per se).

Regulação vs. Leis de Defesa do Consumidor

As normas mais importantes sobre a proteção do consumidor estão inclusas no German Civil Code - BGB - (tradução livre – Código Civil Alemão). Elas abordam, principalmente, disposições de proteção relativas a contratos com consumidores, a exemplo do regramento para o uso de termos e condições gerais de determinado serviço ou produto. O BGB, em conjunto com o Introductory Act to the German Civil Code (EGBGB), prevêem diversos deveres de informação ao consumidor ao celebrar contratos. Além disso, a *German Act Against Unfair Competition* (UWG) (Lei Alemã Contra a Concorrência Desleal – tradução livre) prescreve diversos regramentos relativos à conduta para com os consumidores, especialmente no que se refere à publicidade. Já o *Act Against Restraints of Competition* (GWB) (Lei Contra Restrições à Concorrência em tradução livre) regulamenta a conduta em relação à concorrência de mercado.

Além dessas diversas regras, existe um grande número de leis e regulações que fornecem proteção ao consumidor em setores específicos da economia, tais como: setor de alimentos, aviação, segurança dos produtos, a proteção de dados, etc).

Como mencionado anteriormente, não há aplicação pública geral de proteção econômica ao consumidor na Alemanha. No entanto, certas autoridades federais receberam poderes específicos de intervenção a nível nacional, por exemplo: *Federal Network Agency*, *Federal Financial Supervisory Authority*, *Federal Railway Authority* e *Federal Aviation Office*. Para além das competências regulamentares atribuídas às autoridades, o Ministério Federal da Justiça e Defesa do Consumidor tem poderes de intervenção apenas em casos de violações transfronteiriças da defesa do consumidor que sejam objeto de um pedido internacional de aplicação da lei.

A lei alemã, portanto, segue um caminho especial, uma vez que jurisdições em outros países têm uma autoridade geral de proteção ao consumidor. Porém, segundo o *Bundeskartellamt*, autoridade independente de proteção da concorrência na Alemanha, uma das deficiências da aplicação da lei do consumidor privado é, acima de tudo, a dificuldade em fornecer provas na ausência de poderes de investigação e no baixo impacto de decisões judiciais em casos individuais. Essas deficiências se manifestam na vida digital cotidiana, na qual uma única violação da lei pode prejudicar um número muito grande de consumidores.

Muitas dessas normas de proteção ao consumidor são influenciadas pelas leis da União Europeia, que tem o objetivo de estabelecer padrões mínimos de proteção ao consumidor para todos os seus Estados Membros. As leis da EU são, na maioria das vezes, aplicáveis diretamente, além das regras nacionais alemãs (e, em caso de conflito, geralmente prevalecem sobre as nacionais).



Brasil

No Brasil, as relações de consumo são protegidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), promulgado pela Lei no 8.078/1990, que objetiva o equilíbrio entre as partes da relação consumerista. No CDC são estabelecidos direitos e normas de proteção ao consumidor, além de prazos, normas de qualidade e penalidades. Portanto, ao caracterizar-se um conflito de natureza consumerista, esse é o principal instrumento utilizado como base para o direcionamento das possíveis soluções. Em contrapartida, ao tratarmos dos setores regulados, soma-se ao CDC as normas próprias das Agências Reguladoras. Essas entidades, autarquias sob regime especial com autonomia jurídica e econômica, exercem o papel de regulamentação, fiscalização, e normatização/controle da prestação de serviços/produtos de interesse público. Além disso, também possuem como objetivo a correção do desequilíbrio de poder entre fornecedores e consumidores, levantam dados sobre o mercado de atuação, realizam atividades de promoção

Regulação vs. Leis de Defesa do Consumidor

à defesa do direito do consumidor, realizam a gestão de contratos de concessão de serviços públicos delegados e incentivam a concorrência, entre outros.

Com foco na elaboração de uma regulamentação econômica mais objetiva para os setores regulados, as Agências coletam informações sobre as tendências de mercado e buscam compreender, cada vez mais, a atuação dos prestadores de serviço e demais agentes do setor. Devido a essa característica de especificidade nos setores econômicos, as Agências possuem know-how relevante para estabelecimento de critérios de qualidade na prestação de serviço. Sendo assim, as regulações das Agências são instrumentos de extrema relevância e também devem ser levadas em consideração no direcionamento das possíveis soluções de conflitos consumeristas.

Contudo, muitas vezes, essas regulações, instrumentos atualizados que acompanham o desenvolvimento dos setores, conflitam com algumas disposições do CDC. Nesses casos, o CDC, apesar de defasado, é quem direciona as possíveis soluções de conflitos consumeristas, sobrepondo-se a essas regulações. Esse fato, como observado nos produtos anteriores, pode vir a gerar insegurança jurídica e aumento da judicialização.



Chile

Ao tratarmos do Chile, podemos observar a lei ordinária, nº 19.496, de 1997, modificada pela Lei nº 19.955, de 14 de julho de 2004 e conhecida como Lei do Consumidor (LPC). A lei estabelece direitos e obrigações para consumidores e empresas. Dentre as principais questões que a mesma regulamenta, destacam-se:

- O direito de ter informação precisa e oportuna sobre os bens e serviços oferecidos, seu preço e condições de contratação;
- Não discriminação arbitrária por parte de empresas fornecedoras de bens ou serviços;
- A regulamentação da publicidade enganosa, a eliminação das chamadas "letras miúdas" nos contratos, entre outros.

As regras contidas na LPC não se aplicam às atividades de produção, fabricação, importação, construção, distribuição e comercialização de bens ou prestação de serviços regulados por leis especiais. No entanto, a mesma prevalece sobre as leis especiais no que for relativo a matérias que estas últimas não regulam, ou seja, procedimentos sobre interesse coletivo dos consumidores e direitos a serem indenizados.

Em 2011, a lei passou por atualizações, conforme Lei nº 20.555 e em 2018 pela Lei nº 21.081 fornecendo ao SERNAC (Serviço Nacional Del Consumidor) várias ferramentas para proteger os direitos dos consumidores. Com o mesmo objetivo, o SERNAC mantém um relacionamento ativo e coordenado com todas as instituições nacionais e internacionais que integram a rede de defesa do consumidor.



Colômbia

Na Colômbia, em 1982 foi promulgado o Estatuto do Consumidor da Colômbia a partir do Decreto nº 3.466. Em 2011, a Lei nº 1.480 o substituiu, dispondo sobre princípios gerais, tais como:

Regulação vs. Leis de Defesa do Consumidor

- A proteção dos consumidores contra os riscos para a sua saúde e segurança;
- Acesso dos consumidores a informações adequadas e proteção contra a publicidade enganosa;
- Educação do consumidor;
- Proteção ao consumidor no contexto do comércio eletrônico, disposições sobre vendas à distância e por meio de mecanismos não tradicionais;
- A liberdade de estabelecer organizações de consumidores e a oportunidade para que tais organizações expressem as suas opiniões nos processos de tomada de decisão que as afetam;
- A proteção especial de crianças e adolescentes, na qualidade de consumidores, de acordo com o que dispõe o código da infância e da adolescência;

Desde então, a *Superintendencia de Indústria y Comercio* (SIC) tornou-se a autoridade responsável por zelar pelos direitos dos consumidores, pela efetivação do Estatuto e pela compreensão dos conteúdos, direitos, novidades e repercussões dessa referida Lei.

Este estatuto é aplicável a todas as relações de consumo em todos os setores da economia onde não exista nenhuma regulamentação especial, como no caso da proteção ao consumidor no setor de telecomunicações e setor de turismo, onde existem regras especiais de proteção aos usuários e consumidores de tais serviços. A Lei nº 1.480 pode ser aplicável em tais setores, naquelas matérias que, sendo reguladas pelo estatuto geral do consumidor, não sejam regulamentadas pelas normas especiais.



Estados Unidos

Ao tratarmos dos Estados Unidos, observamos que não há uma lei geral para a proteção do consumidor e sim uma grande variedade de leis, tanto no nível federal quanto estadual, para regular assuntos afetos às relações consumeristas.

A história da proteção ao consumidor nos Estados Unidos é baseada em respostas jurídicas formais específicas a crises e emergências que geraram grande indignação pública. Com o tempo, crises específicas e eventos políticos levaram tanto a criação de burocracias governamentais como de jurisdição sobre produtos e práticas específicas que afetam os consumidores. Também tais eventos levaram a uma ampla gama de direitos com os quais os consumidores podem processar por danos, pedir providências cautelares, honorários advocatícios e custos de litígio, desde que possam demonstrar os danos gerados pela prática ilegal.

As principais leis que promovem a proteção do consumidor são: *Federal Food, Drug, and Cosmetic Act*; *Fair Debt Collection Practices Act*; *Fair Credit Reporting Act*; *Truth in Lending Act*; *Fair Credit Billing Act*; e o *Gramm-Leach-Bliley Act*, etc. A grande maioria dessas leis de proteção ao consumidor são aplicadas, principalmente, pela *Federal Trade Commission*, *Consumer Financial Protection Bureau*; *Food and Drug Administration* (FDA) e *U.S. Department of Justice*. Além disso, a maioria dos estados possui um *Department of Consumer Affairs* (Departamento de Assuntos do Consumidor – tradução livre) dedicado a regulamentar certos setores e proteger os consumidores que usam bens e serviços desses setores.

A principal, mas não única, agência de proteção ao consumidor em nível federal é nos Estados Unidos é a *Federal Trade Commission* (FTC). Ela funciona tanto sozinha como em conjunto com outras agências federais para administrar uma ampla variedade de leis de proteção ao

Regulação vs. Leis de Defesa do Consumidor

- consumidor. O objetivo geral é oferecer aos consumidores um mercado livre de fraudes e fornecer produtos da mais alta qualidade a preços competitivos. A FTC é uma agência federal independente com dois objetivos principais:
- Proteger os consumidores, evitando fraude, engano e práticas comerciais desleais no mercado;
- Manter a concorrência evitando práticas comerciais anticompetitivas.

Outras agências federais também desempenham um papel importante na proteção dos consumidores. A U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC) é uma agência reguladora federal com o mandato de reduzir ferimentos ou morte causados por produtos de consumo. O CPSC desenvolve padrões de produtos para fabricantes, ao mesmo tempo em que realiza recalls de quaisquer produtos que possam causar danos. O CPSC, entretanto, não tem jurisdição sobre todos os produtos de consumo. Por exemplo, segurança de alimentos, medicamentos, cosméticos e dispositivos médicos é o foco da FDA.



França

Na França, o código do consumidor surgiu entre 1993 e 1995 (Lei nº 92-60 de 18 de janeiro de 1992, artigo 12). O Código do Consumidor é uma coleção de leis relacionadas aos direitos e proteções ao consumidor. Ele define as práticas comerciais autorizadas, bem como as obrigações dos vendedores para com seus clientes. A proteção dos consumidores e a promoção de um consumo dinâmico e equilibrado são os seus principais objetivos.

Conforme analisado no capítulo 2 deste produto, as autoridades independentes (agências) da França possuem o poder de regular o setor de determinadas atividades, porém, não é um poder regulador autônomo, ou seja, só pode ser aplicado à medidas de alcance limitado e em conformidade com leis e decretos. Entende-se, assim que essas regulações não se sobrepõem às demais leis ordinárias ou preceitos constitucionais.

Regulação vs. Leis de Defesa do Consumidor



Reino Unido

Ao tratarmos do Reino Unido, observou-se que há uma lei geral de proteção ao consumidor chamada “*Consumer Rights Act*” (Lei dos Direitos do Consumidor – tradução livre) que entrou em vigor em 1º de outubro de 2015. Essa lei considerou a *Consumer Contract Regulation* (Informações, Cancelamento e Encargos Adicionais) de 2013 e os *Consumer Protection Regulations* de 2014 para criar um corpo bastante simplificado de direito do consumidor.

Essa atualização da lei trouxe diversos benefícios, a exemplo de: a lei agora é mais clara e fácil de entender, o que significa que os consumidores podem comprar e as empresas podem vender com confiança e, nas raras ocasiões em que surgem problemas, as disputas agora podem ser resolvidas de forma mais rápida e barata. Ou seja, a partir dessa data, novos direitos do consumidor se tornaram leis, respondendo questões como:

- O que deve acontecer quando os produtos estão com defeito;
- O que deve acontecer quando o conteúdo digital está em desacordo com o esperado;
- Como os serviços devem corresponder ao que foi acordado e o que deve acontecer quando não o fazem ou quando não são fornecidos com cuidado e habilidade razoáveis;
- Termos injustos em um contrato;
- O que acontece quando uma empresa está agindo de uma forma que não é competitiva;
- Maior flexibilidade para as autoridades públicas, como as Normas de Comércio, para responder às violações da legislação do consumidor, como buscar indenização para os consumidores que sofreram danos.

A maioria dessas mudanças foram atualizações importantes nas leis existentes. Mas duas novas subáreas do direito do consumidor também foram introduzidas. Pela primeira vez, os direitos sobre o conteúdo digital foram estabelecidos na legislação. A lei dá aos consumidores o direito claro de consertar ou substituir conteúdo digital defeituoso, como filmes e jogos online, downloads de música e e-books.

A Lei dos Direitos do Consumidor de 2015 está ao lado dos Regulamentos para criar um corpo muito simplificado de legislação do consumidor. Juntos, eles estabelecem as regras básicas que governam as relações de consumo no Reino Unido. Porém, nos casos em que as disposições da lei forem incompatíveis com as de outro instrumento da União que regule setores específicos, as disposições deste outro instrumento da União prevalecem e aplicam-se a esses setores específicos.

Regulação vs. Leis de Defesa do Consumidor



União Europeia

Já em relação a União Europeia, observou-se a existência de uma lei geral de defesa do consumidor: “*Consumer Rights Directive*” (Diretiva dos Direitos do Consumidor - tradução livre) – “*Directive 2011/83/EU*”. Essa diretiva confere aos consumidores os mesmos direitos em toda a UE. Ela busca alinhar e harmonizar as regras nacionais dos consumidores e aplica-se a todos os contratos celebrados entre um consumidor e um comerciante. Importante salientar que os Estados-Membros não podem divergir da diretiva impondo disposições mais ou menos rigorosas, a menos que a própria diretiva preveja uma possibilidade específica de desvio das suas regras.

Essa diretiva entrou em vigor em 2014 e como forma de facilitar sua aplicação efetiva por todos os países da EU, a *Directorate-General for Justice and Consumers of the European Commission* (Direção-Geral da Justiça e dos Consumidores da Comissão Europeia – tradução livre) publicou um documento de orientação em todas as línguas para ajudar os comerciantes a fornecer informações ao consumidor.

No ano de 2017, foi publicado um relatório sobre a aplicação da diretiva contendo o “*Fitness Check of Consumer and Marketing Law*”. O *Fitness Check* é uma avaliação geral e de impacto para entender se a diretiva atingiu os seus objetivos e se os impactos previstos, conforme descritos na avaliação de impacto original que acompanha a proposta de diretiva, se materializaram.

Após esse *Fitness Check*, a Comissão Europeia propôs em 2018 que houvesse a revisão de várias diretivas da UE em matéria de direito do consumidor, incluindo a “*Consumer Rights Directive*”. A alteração foi adotada em 2019 – “*Directive (UE) 2019/2161*” prevendo uma melhor aplicação e modernização das regras de proteção do consumidor da União - parte da “*Review of EU Consumer Law – New Deal for Consumers*” (Revisão do direito do consumidor da UE - Novo Acordo para os Consumidores - tradução livre). As seguintes diretivas abrangidas pela proposta da *New Deal for Consumers* foram: Diretiva de práticas comerciais desleais, Diretiva de termos contratuais injustos, Diretiva de injunções, Diretiva de direitos do consumidor e Diretiva de indicação de preço.

Por outro lado, no que tange à atividade regulamentadora na Europa, observamos que as normas são diretrizes facultativas, que estabelecem especificações técnicas aplicáveis a produtos, serviços e processos. Embora não seja obrigatória, a utilização de normas prova que os produtos e serviços satisfazem um determinado nível de qualidade, de segurança e de confiabilidade.

Nesse sentido, entende-se que as normas ajudam a proteger o ambiente e a saúde dos consumidores. Como exemplo, cita-se as normas que estabelecem métodos de medição para monitorizar e controlar a poluição atmosférica, além das normas em matéria de higiene alimentar que estabelecem a classificação e os métodos de ensaio de materiais que entram em contato com os alimentos. Além disso, as normas contribuem para melhorar o acesso aos mercados, tornando os produtos e serviços compatíveis e comparáveis.

Regulação vs. Leis de Defesa do Consumidor

Considerações sobre as melhores práticas encontradas

Como mencionado anteriormente, para o tema regulação vs. Lei de defesa do consumidor, no Brasil temos o Código de Defesa do Consumidor sobrepondo-se a toda e qualquer regulação setorial específica.

Ao observarmos o comportamento dos outros países sobre esse tema, o Chile, a Colômbia e o Reino Unido chamam atenção. Os três possuem uma característica em comum: são países que possuem uma lei geral para defesa do consumidor, assim como o Brasil mas, ao tratar-se dos setores regulados da economia, as regulações setoriais se sobrepõe a essa lei, sendo então, consideradas na resolução de conflitos em temas específicos, caso haja conflitos entre as regulações e as leis gerais do consumidor.

Constatamos também que a União Europeia possui uma lei geral para a defesa do consumidor conhecida como Diretiva. Essa Diretiva confere aos consumidores os mesmos direitos em toda a UE. Mesmo tratando de uma lei geral, a tentativa aqui é de uma centralização entre os Estados-Membros para alinhar e harmonizar as regras nacionais dos consumidores e aplica-se a todos os contratos celebrados entre um consumidor e um comerciante, por toda a União Europeia. Tal ponto poderia ser visto como positivo para o Brasil, se houvesse uma centralização entre Agências Reguladoras e órgãos técnicos, tais como o Procon.

Por outro lado, a França é o único país entre os analisados que conta com a mesma lógica do Brasil, ou seja, a regulação setorial não se sobrepõe à Lei Ordinária. As competências das agências francesas variam entre si. Como exemplo, elas podem ter o poder de opinião ou recomendação, consistindo em aconselhar operadores sobre uma prática particular, o que também é visto no Brasil, onde as Agências coletam informações sobre as tendências de mercado e buscam compreender, cada vez mais, a atuação dos prestadores de serviço e demais agentes do setor. Outro ponto é que, assim como no Brasil, a Lei francesa permite que os órgãos especializados e dentro dos setores específicos possam atuar de acordo com a lei, a exemplo de investigar e aplicar penalidades administrativas.

Na França, seguindo ao que ocorre no Brasil, existe a aplicação secundária de normas infralegais quando não há definição expressa em normas ordinárias (seguindo a lógica clássica da hierarquia das leis). Como exemplo, citamos as normas infralegais da agência reguladora de propaganda na França, possuindo poderes amplos de aplicação infralegal em matérias que vão além das codificadas.

Porém, quando as regulações, instrumentos atualizados que acompanham o desenvolvimento dos setores, conflitam com algumas disposições do Código do Consumidor, parte do CDC direciona as possíveis soluções de conflitos consumeristas, sobrepondo-se a essas regulações. Esse fato, como observado acima, pode vir a gerar insegurança jurídica e aumento da judicialização.

Conforme as análises do produto 6, tal instrumento legal, pela sua natureza de lei ordinária e amplitude dos temas abordados, encontra dificuldade em se manter atualizado às novas tendências e necessidades do consumidor. As Agências Reguladoras, órgãos técnicos e especialistas, são capazes de analisar de perto o movimento da sociedade e por meio de portarias e instruções normativas trazer maior especificidade às normas que tangem princípios consumeristas. Podemos citar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como exemplo de dispositivo legal ordinário que designa parte da instrução normativa no que tange aos parâmetros técnicos de proteção de dados para agência reguladora (ANPD – em desenvolvimento).

Regulação vs. Leis de Defesa do Consumidor

Por fim, identificamos que no Brasil os instrumentos legais não são plenamente eficazes para atualização e acompanhamento das mudanças da sociedade, sendo assim, se usássemos como base os países que tem outro comportamento sobre esse tema, contaríamos com uma nova abordagem que auxiliaria na redução dos casos de conflitos entre o previsto no Código de Defesa (CDC) e as regulações setoriais, atuando numa possível redução do alto volume de judicialização.

4

Formas de Resolução de Conflito



Formas de Resolução de Conflito

No que tange a resolução de conflitos consumeristas é possível observar as diferentes ferramentas criadas pelos instrumentos legais de cada país. Nesse capítulo, iremos abordar os métodos utilizados para resolução de conflitos individuais e coletivos, bem como alguns exemplos de órgãos responsáveis por fiscalização das relações de consumo.

País	Possui procedimento diferenciado para defesa do consumidor?	Possui método de resolução alternativa de conflitos?	Como funciona o método alternativo de resolução de conflitos?
Alemanha	Sim. O Act of product Security garante a segurança dos produtos comercializados, podendo gerar multas de até 100 mil Euros	Sim. Act on Alternative Dispute Resolution in Consumer Matters	Arbitragem realizada por conselho de arbitragem privado e público
Brasil	Sim. Juizados Especiais Cíveis, destinados às causas de menor complexidade e que não ultrapassem o valor de 40 salários mínimos	Sim. Procons, consumidor.gov	Alternativas administrativas disponíveis por meio do Procon (órgão administrativo de conciliação) e consumidor.gov (site de conciliação)
Chile	Sim. <i>Juzgados de policía local</i> , destinados às causas ordinárias e que não ultrapassem 10 UTM (aproximadamente 480 dólares)	Sim. SERNAC	Reclamo, mecanismo com o qual o consumidor pode realizar reclamação contra instituição que possa ter violado seus direitos
Colômbia	Sim. Superintendência de Indústria e Comercio, possui poder de fiscalização para proteção dos direitos consumeristas	Sim. Superintendência de Indústria e Comercio	Necessária a conciliação extrajudicial antecedente a interposição de ação judicial
Estados Unidos	Sim. California Consumers Legal Remedies Act ("CLRA") permite ao consumidor reclamar sobre métodos de concorrência e atos ou práticas desleais	Sim. Alternative Dispute Resolution (ADR)	Alternativas de mediação e arbitragem

Formas de Resolução de Conflito

País	Possui procedimento diferenciado para defesa do consumidor?	Possui método de resolução alternativa de conflitos?	Como funciona o método alternativo de resolução de conflitos?
França	Sim. A Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation que atua como órgão de resolução alternativa de conflitos	Sim. Alternative Dispute Resolution (ADR)	Alternativas de mediação e arbitragem
Reino Unido	Sim. A Small Case Court destinada a reclamações de valor não superior a 10 mil euros	Sim. Alternative Dispute Resolution (ADR)	Alternativas de mediação e arbitragem
União Europeia	Sim. O <i>Informal Dispute Resolution for Consumers</i> que prevê tentativa de conciliação as partes antes do acesso a ações administrativas ou judiciais	Sim. Alternative Dispute Resolution (ADR)	Alternativas de mediação e arbitragem



Alemanha

A Alemanha não possui um código de leis centralizado para instruções das relações de consumo. As várias normas que regulam a proteção do consumidor estão divididas em vários atos legais. O instituto mais importante para o tema é o *German Civil Code* (Código Civil Alemão – tradução livre), conhecido como “BGB”. O instrumento legal versa sobre os princípios do Direito consumerista no que tange a contratos com consumidores, termos e condições e tipos especiais de contratos.

Na Alemanha, a proteção econômica ao consumidor é tradicionalmente aplicada principalmente em ações civis. Em tais ações, instituições, associações e câmaras de indústria e comércio qualificadas podem opor-se a quaisquer infrações à lei por parte das empresas e, se necessário, em uma segunda etapa interpor recurso nos tribunais. As organizações que tomaram tais medidas são, a Federação das Organizações Alemãs de Consumidores (*Verbraucherzentrale Bundesverband*), e as organizações de consumidores dos Länder e o Centro de Proteção contra a Concorrência Desleal (*Wettbewerbszentrale*).

As medidas de segurança necessárias para produtos e serviços são reguladas em diferentes estatutos. Cabe destacar o *Act of Product Security* (Ato de Segurança do Produto – tradução livre), conhecido como (ProdSG). De acordo com o ProdSG, um produto só deve ser disponibilizado se não puser em risco a saúde ou segurança dos consumidores, quando usados da maneira para a qual foram destinados. Podem ser aplicadas multas de até 100 mil euros para instituições que de forma intencional ou por negligência expuserem os consumidores a riscos.

O *Act of Alternative Dispute Resolution in Consumer Matters* (Ato de Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo – tradução livre), está em vigor desde abril de 2016 e tem como objetivo dirimir conflitos consumeristas com apoio de conselho de arbitragem privada para consumidor ou por um conselho de arbitragem de consumidor oficial estabelecido pela lei, independentemente do procedimento de resolução de litígios usado.

Formas de Resolução de Conflito



Brasil

O Código Brasileiro de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC - Lei nº 8.078/90), em seu artigo 81, estabelece que a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo, individualmente ou a título coletivo, tratando os incisos que seguem este artigo da forma em que se manifestará esta defesa coletiva (interesses ou direitos difusos, interesses ou direitos coletivos e interesses ou direitos individuais homogêneos).

Como alternativa judicial para reclamações consumeristas existem os chamados Juizados Especiais Cíveis, destinados às causas de menor complexidade e que não ultrapassem o valor de 40 salários mínimos. Dentre as causas que tramitam nesta Justiça Especializada estão as referentes ao Direito do Consumidor. Ultrapassando o limite de 40 salários mínimos, as causas tramitarão junto a Justiça Comum.

Na esfera judicial, há as chamadas audiências de conciliação, que também se fazem presente no âmbito administrativo (DPDC, procons estaduais e municipais). Estes meios de resoluções alternativas funcionam na maioria dos casos, pois os consumidores em geral não têm a intenção de ingressar em juízo, mas tão somente ter atendida a sua demanda, ver respeitado um direito seu. Tais acordos também são vantajosos para as empresas, que assim evitam o desgaste de uma disputa judicial e preservam a imagem da mesma. Cabe destacar como resolução alternativa de conflitos consumeristas a plataforma consumidor.gov que trata-se de um canal direto com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias. Ele não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.



Chile

A Lei nº 19.955 estabeleceu um procedimento para cautelar o interesse coletivo difuso dos consumidores. São considerados interesses coletivos as ações que promovem a defesa dos direitos comuns a um conjunto determinado ou determinável de consumidores, ligados a um fornecedor por um vínculo contratual. Já os interesses difusos são considerados como ações que se promovem na defesa de um conjunto indeterminado de consumidores afetados em seus direitos. A partir da Lei nº 19.955 os procedimentos dividem-se em individuais e coletivos. Os primeiros, por sua vez, podem ser ordinários ou de quantia mínima, que são aqueles em que o valor em litígio não alcança 10 UTM (aproximadamente 480 dólares). Nesta classe de procedimentos, as controvérsias resolvem-se em única instância nos *juzgados de policía local* (juizados policiais locais – tradução livre), sem direito a revisão pelas Cortes de Apelação.

O Serviço Nacional del Consumidor (Serviço Nacional do Consumidor – tradução livre), também conhecido como “SERNAC” possui diversas ferramentas para proteger os direitos dos consumidores. A entidade mantém um relacionamento ativo e coordenado com todas as instituições nacionais e internacionais que integram a rede de defesa do consumidor. Entre as ferramentas, cabe destacar o *Reclamo*, mecanismo com o qual o consumidor pode realizar reclamação contra instituição que possa ter violado seus direitos. Se o consumidor ficar insatisfeito com a resposta fornecida pela empresa e não considerá-la adequada, pode apelar sem advogado para os *juzgados de policía local* (juizados policiais locais – tradução livre), que possuem o poder de obrigar as empresas a pagarem multas e / ou indenizações se uma violação for confirmada, de acordo com a Lei do Consumidor (Lei N ° 19.496).

Formas de Resolução de Conflito



Colômbia

A Lei nº 446, de 1998, outorgou à Superintendência de Indústria e Comércio, poder de fiscalização para proteção dos direitos consumeristas, sem prejuízo de outras faculdades legais disponíveis. Dentre as atribuições do órgão estão: ordenar a cessação de propaganda enganosa; afiançar a eficácia das garantias de bens e serviços estabelecidas nas normas de defesa do consumidor, ou as contratuais se mais amplas; emitir ordem para cessação de produção, quando houver indício grave de risco à segurança e saúde do consumidor e realizar investigações por violação de leis de defesa do consumidor.

O procedimento jurisdicional prevê a conciliação como uma etapa do processo. A lei nº 1285 que em 2009 reformou a lei nº 270 de 1996 e em seu artigo 13 prevê o uso da conciliação como requisito processual antes de iniciar-se uma ação judicial-administrativa. *Isso significa dizer que para iniciar quaisquer ações contempladas nos artigos 138, 140 e 141 do Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Código de Procedimiento Administrativo e de Contencioso Administrativo – tradução livre), conhecido como “CPACA” quais sejam: de nulidade e restauração do direito, b) reparação direta e c) de controvérsia contratual, há o prévio processo de conciliação extrajudicial a ser realizado.*

Importante destacar como alternativa de resolução de conflitos a ferramenta “SIC Facilita” da Superintendência de Indústria e Comércio com a qual de SIC atua como um facilitador para que empresas possam chegar a acordos em conflitos de relação de consumo.



Estados Unidos

Na esfera federal existem diversos mecanismos de proteção ao consumidor. Cabe destacar a *Federal Trade Commission* (Comissão Federal de Comércio – tradução livre), conhecida como “FTC”, órgão independente que trabalha em conjunto com outras agências federais, para administrar uma ampla variedade de leis de proteção ao consumidor. O objetivo geral é garantir aos consumidores um mercado livre de fraudes e com produtos de alta qualidade a preços competitivos. A FTC possui autoridade para investigar fraudes, atividades desleais ao consumo ou qualquer violação de regras sob as quais possui autoridade. Após a conclusão de uma investigação, se a FTC tiver motivos para acreditar que existe uma violação de interesse público, pode emitir uma reclamação para a entidade violadora. Outras agências federais também desempenham um papel importante na proteção consumidores. A *Consumer Product Safety Commission* (Comissão de Segurança para Produtos de Consumo – tradução livre) dos EUA, conhecida como “CPSC” é uma agência reguladora federal com o mandato de reduzir ferimentos ou morte causados por produtos de consumo.

Na esfera estadual para a maioria dos cinquenta estados, os *State Attorney Generals* (procuradores-gerais do Estado – tradução livre) são encarregados de fazer cumprir as leis estaduais de proteção ao consumidor. Atuam como defensores do consumidor para as populações de seus estados. Os procuradores-gerais podem entrar com ações judiciais em nome dos consumidores, investigar possíveis violações, pedir ações cautelatórias para encerrar atividades ilegais em andamento, obter restituição em nome dos consumidores, trazer processos criminais quando autorizados por lei e criar regramentos para regular as práticas comerciais.

Para resolução de conflitos individuais, existem dois estatutos distintos. O *Common Law Torts* tem como objetivo proteger os consumidores de fraude. Para obter sucesso na ação, o consumidor deve provar que o vendedor tinha pretensão no dano. Se uma reivindicação utilizando o estatuto do *Common Law* não for possível, os consumidores podem contar com estatutos estaduais que regulam práticas comerciais desleais a fim de remediar deturpações ou omissões materiais.

Formas de Resolução de Conflito

Essas leis estaduais normalmente permitem que os consumidores processem por danos e requeiram medidas cautelares. Os consumidores têm uma melhor chance de sucesso no combate de más práticas de mercado recorrendo a esses estatutos, porque normalmente não exigem prova de que o vendedor pretendia prejudicar o consumidor. O California Consumers Legal Remedies Act ("CLRA") é o nome dado à sessão do Código Civil da Califórnia representada nos artigos 1750 a 1784. O CLRA declara ilegais vários "métodos de concorrência e atos ou práticas desleais ou enganosas empreendidos por qualquer pessoa em uma transação destinada a resultar ou que resulte na venda ou aluguel de bens ou serviços a qualquer consumidor".

As práticas proibidas incluem falsificar a origem do bem e dos serviços, representar bens reconicionados como novos, anunciar bens sem ter a demanda esperada em estoque, afirmar que um reparo é necessário quando efetivamente não o é, representar descontos que têm condições ocultas e representar falsamente a autoridade de um vendedor para fechar um negócio.

A reclamação à CLRA é atraente para demandantes em potencial porque permite aos consumidores que sofreram danos como resultado de uma prática declarada ilegal obtenham restituições reais dos danos. Essa decisão pode contemplar sobre os métodos, atos ou práticas lesivas ao consumidor; restituição de propriedade; danos punitivos; custas judiciais e honorários advocatícios; e qualquer outra reparação que o tribunal considere adequada.

A Federal Trade Commission (Comissão Federal de Comércio – tradução livre), conhecida como "FTC" possui programa para resolução de conflitos consumeristas chamado Alternative Dispute Resolution (ADR). Os dois tipos mais populares de resolução de disputas são a mediação e a arbitragem. Na mediação, um terceiro neutro, conhecido como mediador, ajuda as partes a tentar resolver o problema por meio do diálogo facilitado. No entanto, cabe às partes chegarem a um acordo. A arbitragem é menos formal do que o tribunal, embora as partes possam comparecer às audiências, apresentar provas ou chamar e questionar as testemunhas uns dos outros. Ao contrário da mediação, um árbitro ou painel de árbitros toma uma decisão/sentença assim que o caso é apresentado. A decisão pode ser juridicamente vinculativa.

Cabe destacar ainda a ferramenta Consumer Sentinel que fornece aos consumidores dados de reclamações direcionadas diretamente ao FTC.



França

Na França, a Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (Comissão de Avaliação e Controle das Mediações de Conflitos de Consumidores – tradução livre), conhecido como "CECMC" atua como órgão de resolução alternativa para conflitos consumeristas. O órgão apoia na mediação para resolução de litígios de forma extrajudicial. O consumidor e o fornecedor discutem a possibilidade de um acordo para resolver amigavelmente um litígio entre eles, com a ajuda de um terceiro, o mediador. Na ausência de um acordo amigável entre as partes, o mediador oferece-lhes uma solução para resolver o litígio. É, portanto, uma alternativa à ação legal que costuma ser longa e cara. No entanto, o consumidor mantém a possibilidade de recorrer a tribunal se a mediação não tiver êxito. O processo de mediação só pode ser implementado por iniciativa do consumidor, portanto o fornecedor não pode iniciá-lo. Por outro lado, o consumidor só pode acessar a mediação se primeiro tiver abordado, por escrito, diretamente a empresa por meio do serviço de atendimento ao cliente para tentar resolver o litígio. Se esta providência não for realizada, o pedido de mediação será inadmissível. Nos casos de mediação extrajudicial, o artigo 1 565.º do Código de Processo Civil Francês prevê que o acordo alcançado pelas partes possa ser sujeito à homologação do juiz da causa a fim de lhe conferir caráter de título executivo.

Formas de Resolução de Conflito

A diretiva 2013/11/UE sobre a Resolução Alternativa de Disputas “ADR” dos consumidores exige que todos os Estados-Membros da UE garantam que as queixas dos consumidores contra os comerciantes da UE possam ser apresentadas a entidades de “ADR” que cumpram os requisitos de qualidade. A diretiva também estipula que os procedimentos de “ADR” para os consumidores devem ser gratuitos ou disponíveis a uma taxa nominal para os consumidores. A diretiva exige que os Estados-Membros garantam esse acesso para litígios contratuais (nacionais ou transfronteiras) entre consumidores residentes na UE e comerciantes estabelecidos na UE em praticamente todos os setores varejistas. Essa diretiva foi incluída na lei francesa em 2015. Um comitê de avaliação é responsável por notificar à Comissão Europeia sobre organismos franceses de “ADR” em conformidade com os requisitos da diretiva.



Reino Unido

No Reino Unido, pode-se usar o *Small Claims Court* (Tribunal de Pequenas Causas – tradução livre) para a maioria dos problemas contratuais do consumidor, desde multas de estacionamento emitidas injustamente, até mesmo em razão de varejistas que se recusam a assumir a responsabilidade por seus produtos defeituosos. O total que se pode reivindicar na Inglaterra e no País de Gales é de £ 10.000, na Escócia é de £ 5.000 e na Irlanda do Norte é de £ 3.000. Buscar reivindicações fora do segmento de pequenas “causas” provavelmente envolverá um processo mais complicado, pode ser mais caro e pode demorar mais. E, normalmente, o consumidor também precisará de um advogado para preparar seu caso.

O *Alternative Dispute Resolution* (Resolução Alternativa de Conflito – tradução livre), conhecido como “ADR” refere-se a formas de resolver disputas entre consumidores e comerciantes de modo a diminuir ingresso de ações judiciais. Nesse sentido, o governo pretende incentivar o desenvolvimento de ADR. Entende-se que quanto melhor for o sistema e o acesso ao ADR, isso forçará naturalmente uma melhora dos serviços e dos produtos por parte das empresas.

As formas comuns de ADR são:

- Mediação, onde um terceiro independente ajuda as partes em disputa a chegar a um resultado mutuamente aceitável
- Arbitragem, onde um terceiro independente considera os fatos e toma uma decisão que muitas vezes é vinculativa para uma ou ambas as partes

No Reino Unido, já existem vários sistemas de ADR bem estabelecidos em setores regulamentados. Esses incluem:

- Serviços financeiros
- Energia
- Telecomunicações

Importante destacar o site *Citizen Advice* (Conselheiro do Cidadão – tradução livre) que tem a função de aconselhar o consumidor sobre dúvidas relacionadas a temas consumeristas. A ferramenta objetiva a conscientização da população, de modo a resolver conflitos antes que sejam escalonados para o sistema judiciário. A iniciativa faz a diferença, resolvendo o problema de 8 em cada 10 assuntos trazidos pelos cidadãos.

Formas de Resolução de Conflito



União Europeia

A União Europeia conta com o instituto do *Informal Dispute Resolution for Consumers* como primeiro passo na resolução de conflitos consumeristas. Tal instituto constitui a tentativa de acordo entre as partes antes do escalonamento do conflito para instâncias administrativas ou judiciárias. O consumidor deve acionar o departamento de atendimento ao cliente do comerciante e informar do não cumprimento de legislação de país membro da União Europeia ou às regras da própria EU. Se o fornecedor e o consumidor não puderem resolver sua disputa contratual diretamente, o comerciante deve informá-lo sobre as etapas seguintes, tais como, apresentar uma reclamação formal, iniciar procedimentos alternativos de resolução de disputas ou entrar em contato com uma organização de consumidores ou autoridade reguladora. Cabe ainda mencionar o *European Small Claim Procedure* (Procedimento Europeu de Pequenas Reclamações – tradução livre) que pode ser utilizado para fazer uma reclamação contra uma pessoa, organização ou empresa com sede em outro país da UE por um valor máximo de € 5.000. O consumidor pode utilizar o procedimento para solicitar o reembolso de bens ou serviços. Por exemplo, pode-se fazer uma reclamação sobre um produto defeituoso adquirido em outro país da UE ou comprado online de alguém que mora em outro país da UE. Não há necessidade de contratação de advogado para fazer uso da ferramenta.

A Alternative Dispute Resolution (Resolução alternativa de conflitos – tradução livre), também conhecida como “ADR” tem como objetivo resolver uma reclamação extrajudicialmente com a assistência de um órgão imparcial de resolução de disputas. Essa alternativa é mais fácil, rápida e barata do que recorrer a ações administrativas ou judiciais. Existem muitos tipos de “ADR” disponíveis, tais como mediação, conciliação, arbitragem e “boards” de reclamações.

Fazendo uso de um desses órgãos, é possível acessar o “ADR” para a maioria de produtos ou serviços. A “ADR” se aplica para compras realizadas online e presencialmente e para comerciantes baseados no seu país ou em outro membro da EU. Se a disputa estiver relacionada a uma compra online, a plataforma de *Online Dispute Resolution* (Resolução de Disputa Online – tradução livre), também conhecida como “ODR” permite que se envie uma reclamação online a um órgão de “ADR” em qualquer idioma e em qualquer país da UE. Normalmente, o processo ocorre inteiramente online, leva cerca de 90 dias após a escolha do órgão de “ADR” e é fornecido gratuitamente ou por uma taxa nominal.

Formas de Resolução de Conflito

Considerações sobre as melhores práticas encontradas

No que tange a formas de resolução individual de conflitos, o Brasil possui atuação similar aos formatos observados nos países analisados neste trabalho. A maioria dos países pesquisados possuem alternativa judicial para julgamento de conflitos consumeristas de baixa complexidade e valor, tais como os *Juzgados de Policía Local* do Chile e os *Small Case Courts* do Reino Unido. É possível observar ainda, iniciativas de mediação similares ao *consumidor.gov*, tais como o Reclamo, mecanismo chileno de reclamação contra instituições que violem direitos do consumidor e o SIC Facilita, ferramenta colombiana de mediação de conflitos.

Contudo, em nossas pesquisas foi possível observar algumas práticas de resolução de conflitos individuais e coletivos que merecem destaque e análise para aplicação futura no Brasil. Na Colômbia, existe a obrigatoriedade de tentativa de conciliação extrajudicial antes do ingresso de ação judicial. Como mencionado no produto 06, tal iniciativa pode gerar aumento no índice de desjudicialização, dando às partes da relação consumerista a oportunidade de chegar a um acordo antes ou alternativamente a uma ação judicial.

Cabe ainda destacar a iniciativa da União Europeia na criação dos *Alternative Dispute Resolution* que elencam uma série de forma de resoluções alternativas de conflito, com destaque para a arbitragem e mediação. A diretiva número 2013/11/UE sobre a Resolução Alternativa de Disputas dos consumidores exige que todos os Estados-Membros da UE garantam que as queixas dos consumidores contra os comerciantes da UE devam ser apresentadas a entidades de “ADR”. Tal resolução se aplica a todos os membros da EU, como observado na França e no ex-membro, Reino Unido.

Como mecanismos de resolução ou antecipação de conflitos consumeristas coletivos, é possível mencionar o *Act of Product Security* (Ato de Segurança do Produto – tradução livre), conhecido como (ProdSG), instituto alemão de fiscalização da segurança dos produtos a serem disponibilizados no mercado. Multas por infrações podem chegar a 100 mil euros. Nos Estados Unidos, o instituto do *California Consumers Legal Remedies Act* permite aos consumidores reclamar sobre atos ou práticas ilegais de instituições. Apesar de tratar-se de uma ação individual, o instituto legal permite a fiscalização coletiva das práticas de consumo.

5

**Defesa do Consumidor
x
Defesa da Concorrência**



Defesa do Consumidor vs. Defesa da Concorrência

No que tange à proteção e a defesa do consumidor, dois instrumentos muito relevantes devem ser destacados: a defesa do consumidor e a defesa da concorrência. São instrumentos que, ao depender do país em análise, são tratados ou não de forma integrada dentro do mesmo sistema.

Nesse capítulo, o foco é apresentar um estudo desses dois instrumentos nos países selecionados, demonstrando as principais características de cada um e se há ou não integração sistêmica entre eles.

País	Defesa do Consumidor e Defesa da Concorrência são integrados?	Órgão de Defesa da Concorrência	Órgão de Defesa do Consumidor
Alemanha	✓	<i>Bundeskartellamt</i>	
Brasil	✗	CADE	Senacon
Chile	✗	TDLC FNE	SERNAC
Colômbia	✓	<i>Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)</i>	
Estados Unidos	✓	<i>Federal Trade Commission (FTC)</i>	
França	✓	<i>Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes - DGCCRF</i>	
Reino Unido	✗	CMA	UKRN
União Europeia	✓	<i>European Parliament</i>	



Alemanha

Ao tratarmos da Alemanha, o *Bundeskartellamt* é o órgão responsável pela defesa da concorrência. É uma autoridade federal superior independente atribuída ao Ministério Federal da Economia e Energia cuja missão é proteger a concorrência na Alemanha. A proteção da concorrência é um objetivo fundamental da política regulatória em uma economia de mercado. O órgão executa diversas tarefas e a principal é aplicar e fazer cumprir a Lei da Concorrência alemã (*Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen*) (GWB). Suas outras tarefas incluem:

- Proibir a formação de de cartéis;
- Controle de fusões e aquisições;
- Controle de práticas abusivas de empresas dominantes ou poderosas;
- Revisão dos procedimentos de adjudicação de contratos públicos pela Federação;
- Proteção do consumidor;

Além disso, o *Bundeskartellamt* pode realizar os chamados inquéritos setoriais, a fim de examinar mais de perto a situação da concorrência em setores individuais, independentemente dos processos individuais concretos.

Defesa do Consumidor vs. Defesa da Concorrência

O órgão baseia suas decisões exclusivamente em critérios competitivos. É independente na sua tomada de decisão, ou seja, no tratamento dos casos e nas suas decisões não está sujeito a instruções externas. Essa independência garante que o *Bundeskartellamt* possa se concentrar nos critérios de concorrência em suas decisões. É indiscutível que existem outros objetivos econômicos e sociopolíticos importantes além de garantir a competição. No entanto, não é responsabilidade do órgão realizá-los.

A proteção econômica ao consumidor é tradicionalmente aplicada principalmente em ações civis. Tais ações, instituições, associações e câmaras de indústria e comércio qualificadas podem opor-se a quaisquer infrações à lei por parte das empresas e, se necessário, em uma segunda etapa, apelar para recursos nos tribunais.

Com a 9ª alteração à *GWB*, que entrou em vigor no início de junho de 2017, ao *Bundeskartellamt* foram, pela primeira vez, concedidas competências na área de proteção econômica do consumidor, que inclui, em particular, a Lei contra a concorrência desleal e os Termos e Condições Gerais de Negócios. O *Bundeskartellamt* agora pode conduzir investigações setoriais sobre questões de direito do consumidor e atuar como um *amicus curiae* em ações civis de proteção ao consumidor.

Como mencionado anteriormente, não há aplicação pública geral de proteção econômica ao consumidor na Alemanha. A competência para a proteção do consumidor e a proteção da concorrência seguem as mesmas linhas: os consumidores se beneficiam dos mercados abertos e vice-versa, sendo do interesse das empresas cumprir a legislação de proteção ao consumidor.



Brasil

No Brasil, a defesa do consumidor é tratada de forma apartada da defesa da concorrência: para cada tema existe um órgão distinto responsável. No tocante à defesa do consumidor, temos a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), integrante do Ministério da Justiça e criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012. A atuação da Senacon concentra-se no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com os objetivos de:

- Garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores;
- Promover a harmonização nas relações de consumo;
- Incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do Sistema Nacional do Consumidor (SNDC);
- Participar de organismos, fóruns, comissões ou comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, etc.

A Senacon também atua na análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral, na promoção e coordenação de diálogos setoriais com fornecedores, na cooperação técnica com órgãos e agências reguladoras, na advocacia normativa de impacto para os consumidores, na prevenção e repressão de práticas infratoras aos direitos dos consumidores.

De outro lado temos o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Justiça, que exerce, em todo o Território nacional, as atribuições dadas pela Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011.

O Cade tem como missão zelar pela livre concorrência no mercado, sendo a entidade responsável, no âmbito do Poder Executivo, não só por investigar e decidir,

Defesa do Consumidor vs. Defesa da Concorrência

em última instância, sobre a matéria concorrencial, como também fomentar e disseminar a cultura da livre concorrência. A autarquia exerce três funções:

- Preventiva: analisar e posteriormente decidir sobre as fusões, aquisições de controle, incorporações e outros atos de concentração econômica entre grandes empresas que possam colocar em risco a livre concorrência.
- Repressiva: investigar, em todo o território nacional, e posteriormente julgar cartéis e outras condutas nocivas à livre concorrência.
- Educativa: instruir os consumidores sobre as diversas condutas que possam prejudicar a livre concorrência; incentivar e estimular estudos e pesquisas acadêmicas sobre o tema; realizar ou apoiar cursos, palestras, seminários e eventos relacionados ao assunto, etc.



Chile

No Chile, observamos que a defesa do consumidor é tratada de forma apartada da defesa da concorrência. A defesa do consumidor, como mencionado anteriormente, é responsabilidade da SERNAC, *Servicio Nacional del Consumidor*, órgão responsável por zelar pela proteção dos direitos do consumidor, instituído pela Lei nº 19.496. A lei fornece ao SERNAC várias ferramentas para proteger os direitos dos consumidores. Com o mesmo objetivo, o órgão mantém um relacionamento ativo e coordenado com todas as instituições nacionais e internacionais que integram a rede de defesa do consumidor.

No tocante à defesa da concorrência, existem duas instituições responsáveis: o *Tribunal de Defensa de la Libre Competencia* (TDLC) e a *Fiscalía Nacional Económica* (FNE).

O TDLC é um órgão especial e independente, sujeito à superintendência diretiva, correcional e econômica da Suprema Corte, com competência em todo o território da República do Chile. Sua função é prevenir, corrigir e punir os ataques à livre concorrência. Além disso, possui os seguintes poderes (contidos, principalmente, no artigo 18 D.L. N° 211):

- Conhecer, a requerimento de uma das partes ou do Procurador da Economia Nacional, as situações que possam constituir violação desta Lei;
- Deliberar sobre a ação de indenização por danos, incluindo todos os danos causados durante o período de prorrogação da infração;
- Emitir instruções de caráter geral nos termos da lei, que devem ser consideradas pelas pessoas físicas nos atos ou contratos que celebrem ou celebraram e que se relacionem com a livre concorrência ou que possam ameaçá-la;
- Propor ao Presidente da República, através do respectivo Ministro de Estado, a modificação/revogação dos preceitos legais e regulamentares que considere contrários à livre concorrência, bem como a emissão de preceitos legais/regulamentares quando necessário para promover concorrência;
- Aprovar ou rejeitar os acordos extrajudiciais celebrados pelo FNE com os agentes econômicos, no âmbito de investigação, dentre outros.

Portanto, as funções do TDLC não são apenas jurisdicionais, mas também normativas e administrativas.

Por sua vez, o FNE é o órgão chileno encarregado de defender e promover a livre concorrência em todos os mercados ou setores produtivos da economia chilena.

Defesa do Consumidor vs. Defesa da Concorrência

A Lei de Defesa da Concorrência (DL 211) estabelece que o FNE é um serviço público descentralizado, com personalidade jurídica e patrimônio próprio, independente de qualquer órgão ou serviço, que está sujeito à tutela do Presidente da República através do Ministério da Economia, Desenvolvimento e Turismo.

Para a execução de seus trabalhos, o FNE apura qualquer fato, ato ou convenção que impeça ou restrinja a livre concorrência. Seus focos de pesquisa incluem práticas de conluio, abuso de posição de monopólio e concentrações que afetam ou podem afetar o funcionamento eficiente dos mercados e o bem-estar do consumidor. O FNE realiza ainda diversas ações para divulgar os benefícios da concorrência, com o objetivo de criar uma “cultura da concorrência” no país. Entre eles, há uma série de iniciativas voltadas para a comunidade e a colaboração com outros órgãos governamentais.

No plano internacional, o FNE participa ativamente de diversos fóruns relacionados às políticas de concorrência, como o Comitê Econômico da Organização para Cooperação e Desenvolvimento (OCDE), a Rede Internacional de Concorrência (ICN), as Nações Unidas (UNCTAD), e o Grupo de Política e Direito da Concorrência (CPLG) do Comitê Econômico da APEC.



Colômbia

Na Colômbia, a defesa do consumidor e a defesa da concorrência são tratados de forma integrada pelo mesmo órgão: a *Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)*.

Como abordado anteriormente, é a entidade administrativa central da Colômbia, principal entidade do Governo responsável pela proteção do consumidor, vinculada ao Ministério do Comércio, Indústria e Turismo da Colômbia. O órgão também é a autoridade nacional de tutela da concorrência, dos dados pessoais e sua segurança, tutela dos direitos dos consumidores, além de administrar o Sistema Nacional de Propriedade Industrial, no exercício das suas funções administrativas e jurisdicionais.

A SIC ainda resolve os litígios que surjam em caso de violação de direitos particulares relacionados com a defesa do consumidor, questões de concorrência desleal e direitos de propriedade industrial.

Seus objetivos estratégicos são:

- Reforçar os programas de prevenção das violações do estatuto do consumidor, da proteção dos dados pessoais e do regime de livre concorrência econômica, sem prejuízo dos processos e ações sancionatórias;
- Melhorar a oportunidade e a qualidade do atendimento aos procedimentos e serviços dirigidos a utilizadores, empresários, cidadãos através da implementação de ferramentas tecnológicas;
- Melhorar a infraestrutura, o uso e a exploração das tecnologias da informação;
- Adotar as melhores práticas de participação e atendimento ao cidadão;
- Reforçar os serviços de formação e divulgação dos direitos e deveres dos cidadãos e empresários;
- Fortalecer programas de fomento à propriedade industrial que promovam a consolidação desses direitos como ativos empresariais e a utilização da informação contida em documentos de patentes como base para novos desenvolvimentos, dentre outros.

Defesa do Consumidor vs. Defesa da Concorrência



Estados Unidos

Ao analisarmos os Estados Unidos é possível perceber que a defesa do consumidor é tratada de forma integrada à defesa da concorrência. Para tal, o país conta com a *Federal Trade Commission* (FTC), cuja missão é proteger os consumidores e a concorrência, evitando práticas comerciais anticompetitivas, enganosas e desleais por meio da aplicação da lei, defesa e educação, sem sobrecarregar indevidamente as atividades comerciais legítimas.

Quando a FTC foi criada em 1914, seu objetivo era evitar métodos injustos de concorrência no comércio como parte da batalha para desencorajar a formação de cartéis empresariais "quebrar os trusts". Ao longo dos anos, o Congresso aprovou leis adicionais dando à agência maior autoridade para policiar práticas anticompetitivas. E, desde 1938, a Comissão foi orientada a administrar uma ampla variedade de outras leis de proteção ao consumidor, incluindo a Regra de Vendas de Telemarketing, a Regra de Pagamento por Chamada e a Lei de Oportunidades Iguais de Crédito. Em 1975, o Congresso deu à FTC autoridade para adotar regras de regulamentação comercial para todo o setor.

A FTC é a única agência federal responsável pela proteção do consumidor e com jurisdição de concorrência em amplos setores da economia e possui os seguintes objetivos estratégicos:

- Proteger os consumidores de práticas desleais e enganosas no mercado;
- Manter a concorrência para promover um mercado livre de fusões anticompetitivas, práticas comerciais ou resultados de políticas públicas;
- Otimizar o desempenho da FTC por meio da excelência na gestão de recursos, capital humano e tecnologia da informação;
- Aplicação da lei de forma vigorosa e eficaz;
- Aprimoramento do entendimento dos interesses dos consumidores compartilhando sua experiência com legislaturas federais e estaduais, bem como com agências governamentais e internacionais;

O trabalho da FTC é realizado pelos Departamentos de Proteção ao Consumidor, Concorrência e Economia. Esse trabalho é auxiliado pelo Escritório do Conselho Geral e sete escritórios regionais.



França

Na França, a defesa do consumidor e a defesa da concorrência são tratados de forma integradas, pela (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes – DGCCRF), cuja missão é dividida em três partes.

A primeira parte da missão é com a regulação do mercado competitivo, garantindo as condições de um mercado mais transparente e equilibrado. Dentro dessas garantias está a atuação contra os cartéis e abusos de oposição dominantes; na modernização nas regras do mercado para garantir as estruturas competitivas no polo econômico; no combate das práticas comerciais desleais, principalmente entre fornecedor e distribuidor; e no monitoramento dos contratos públicos, visando garantir um acesso justo e transparente.

Defesa do Consumidor vs. Defesa da Concorrência

.Além disso, a DGCCRG tem poderes de gerar liminar e acordo para resolver práticas anticoncorrenciais de âmbito local (artigo L. 464-9 do Código Comercial). Por fim, ela também atua junto com a Autoridade da Concorrência (ADLC) que é uma autoridade administrativa independente, especializada no controle de práticas anticoncorrenciais, tendo como objetivo assegurar a livre concorrência e o funcionamento competitivo dos mercados a nível europeu e internacional. As regras que regem a cooperação entre a Autoridade da Concorrência (ADLC) e a DGCCRF está descrita no Artigo L. 450-5 do Código Comercial. Assim, a DGCCRG ao detectar as disfunções das concorrências, tem o dever de informar a ADLC antes de iniciar as investigações que ela irá realizar, ficando a escolha da ADLC assumir a liderança ou deixar que a DGCCRF se encarregue da investigação, devendo apenas informar todos os resultados obtidos.

A Segunda missão é com a Proteção econômica dos consumidores, garantindo a qualidade de forma justa e transparente para criar confiança no ato da compra, sabendo o que o consumidor espera do produto, seja alimentar, não alimentar ou de um serviço. A DGCCRG procura a violação das regras do consumidor, seja com propagandas enganosas ou descontos falsos. Por fim, é da competência do DGCCRG exercer a função de vigilantes dos preços, quando tais preços podem sobre variáveis exteriores. Em conjunto com a DGCCRG existem 15 associações nacionais de consumidores na França, capazes de defender e representar os interesses dos consumidores.

A terceira e última missão é com a segurança do consumidor, monitorizando os perigos de todos os produtos, sejam eles alimentares, industriais e de todos os níveis; como importação, exportação e distribuição, bem como nos serviços. A maior parte das ações em termos de segurança baseiam-se na perícia de laboratórios (Serviço Conjunto de Laboratórios da DGCCRF e Alfândega).

As principais bases legais para as intervenções da DGCCRF são:

- Tratado da União Europeia e seus regulamentos de execução
- Código Comercial Francês, seção sobre direito da concorrência (Livro IV)
- Código do Consumidor Francês
- Código de Compras Públicas da França
- Disposições em outros códigos (por exemplo, Saúde Pública, Segurança Social, Emprego, Construção e Propriedade Intelectual)



Reino Unido

No Reino Unido, a defesa do consumidor e a defesa da concorrência são tratados de forma apartada por órgãos distintos. Como mencionado anteriormente, a defesa do consumidor nesse país é efetuada por meio de uma multiplicidade de leis do Parlamento, instrumentos legais, agências, departamentos governamentais e grupos de cidadãos. Tais regramentos visam garantir que a economia de mercado seja justa e preencha os requisitos de qualidade esperados pela sociedade.

Defesa do Consumidor vs. Defesa da Concorrência

Por outro lado, a defesa da concorrência é responsabilidade da *Competition & Markets Authority (CMA)*, departamento não ministerial supervisionado por um Conselho de Administração e liderado pelo Executivo. As decisões em algumas investigações são tomadas por membros independentes de um painel da CMA.

Seu principal objetivo é promover a concorrência para benefício dos consumidores, tanto internos como externos. Como sua principal responsabilidade, destacamos a garantia de que os consumidores obtenham um bom negócio ao comprar bens e serviços, bem como exigir que as empresas operem dentro da lei. O órgão também possui como objetivos:

- Aplicar as leis de proteção ao consumidor e concorrência do Reino Unido;
- Investigar fusões entre organizações, para garantir que não reduzam a concorrência;
- Investigar os mercados, empresas e indivíduos que participam de cartéis ou possuam comportamento anticompetitivo;
- Proteger os consumidores de práticas comerciais injustas;
- Incentivar o governo e outros reguladores a utilizar a concorrência de forma eficaz em nome dos consumidores, dentre outros.

A CMA entende que as denúncias, informações de consumidores e empresas sobre comportamento anticompetitivo ou problemas nos mercados, são vitais para garantir que os consumidores e as empresas mantenham uma relação de consumo justa.

Nesse sentido, o órgão recebe reclamações sobre problemas de consumidores em um mercado específico de bens ou serviços. Mercados que não funcionam bem podem resultar em efeitos negativos para consumidores, empresas e economia. Por exemplo: os consumidores podem ser incapazes de fazer escolhas conscientes sobre potenciais compras.

Ao receber uma reclamação, informação ou denúncia, a CMA realiza uma análise de todos os documentos enviados e acusa seu recebimento porém, a CMA não responde detalhadamente a reclamações individuais. Como resultado o órgão pode:

- Entrar em contato com empresas para alertá-las sobre o cumprimento da legislação de defesa da concorrência e do consumidor;
- Investigar e tomar medidas legais contra as empresas que são suspeitas de violarem a concorrência ou a lei de proteção ao consumidor;
- Realizar estudos ou investigações em mercados onde pode haver falta de concorrência e problemas de consumo;
- Processar pessoas envolvidas em cartéis.
- Incentivar os consumidores a relatarem suas preocupações e denúncias sobre atividades anticompetitivas para o órgão regulador do setor.

No que tange a defesa do consumidor, a CMA entende que a lei protege os direitos do consumidor na compra de bens ou serviços e indica em seu site com quem o consumidor deve entrar em contato para obter aconselhamento sobre a proteção.

Defesa do Consumidor vs. Defesa da Concorrência



União Europeia

O parlamento Europeu é a única instituição que é elegida diretamente pelos europeus, com duração de 5 anos, são eleitos 751 deputados dos quais não respondem mais aos seus estados de origem e sim a União Europeia.

Dentro do parlamento existem inúmeras divisões, sendo que cada uma tem a sua função. Dentre elas, existem duas importantes comissões que cuidam diretamente do direito de concorrência e do bem-estar dos consumidores são:

European Parliament ECON committee (Comissão dos Assuntos Económicos e Monetários): Essas comissões auxiliam na legislação sobre concorrência e nas ajudas públicas às empresas.

European Parliament IMCO committee (Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores): Responsável pela promoção e proteção dos interesses económicos dos consumidores.

Tais comissões tem a liberdade de criar e apresentar propostas de legislação sobre concorrência e proteção aos consumidores que são enviadas ao conselho da UE para que o órgão aprove. Já a Comissão da União Europeia garante a aplicação da legislação, competência essa que lhes dá o direito de investigar as empresas, organizar audiências e conceder derrogações, supervisionando e impedindo determinadas situações, como:

- os acordos anticoncorrenciais (em especial os cartéis mais graves)
- os abusos de posição dominante nos mercados
- as fusões e aquisições
- a obrigação de comunicar antecipadamente qualquer tipo de ajuda que pretendam conceder às empresas (auxílios estatais).
- a cooperação com as autoridades da concorrência nos países da UE

Para que essa cooperação entre as autoridades e a Comissão UE aconteça de forma integrada, foi criado um mecanismo chamado a *European Competition Network (ECN)*. O objetivo da Rede Europeia da Concorrência é construir um quadro jurídico eficaz para fazer cumprir o direito da concorrência da Comissão Europeia contra as empresas que praticam práticas comerciais transfronteiriças que restringem a concorrência.

As formas de cooperação são:

- informar-se mutuamente sobre novos casos e decisões de execução previstas;
- coordenar as investigações, quando necessário;
- trocar evidências e outras informações; e
- discutir várias questões de interesse comum.

Por fim, alinhado à Rede Europeia de Concorrência foi criado também a *European Consumer Centres Network “Rede ECC”* (Rede de Centros de Consumo Europeus – tradução livre) e *Your Europe Portal* (Portal Sua Europa – tradução livre).

A Rede ECC dá aos consumidores informação e apoio no âmbito das transações transfronteiras. Trata-se de uma rede que trabalha com outras redes europeias, como por exemplo a *Solvit* (mercado interno – membro UE). Já o portal *Your Europe Portal* fornece informações amplas aos consumidores sobre direitos contratuais, produtos e serviços financeiros, práticas desleais e resolução de litígios em matéria de consumo.

Defesa do Consumidor vs. Defesa da Concorrência

Considerações sobre as melhores práticas encontradas

Como mencionado anteriormente, os temas de defesa do consumidor e defesa da concorrência são tratados de forma apartada no Brasil, onde dois órgãos distintos, Senacon e Cade, são os grandes responsáveis por cada tema.

Essa separação no tratamento da defesa do consumidor e na defesa da concorrência, de certa forma, pode ser considerada positiva devido à dedicação desses órgãos em cada tema, porém acaba reduzindo a atuação articulada entre eles, o que poderia beneficiar ainda mais o consumidor.

Países como Estados Unidos, Alemanha e França adotam uma abordagem diferente ao compararmos com o Brasil. Ambos países possuem apenas um órgão central que é responsável tanto pela defesa do consumidor como pela defesa da concorrência.

Como exemplo de boa prática e aumento de articulação, podemos citar o *Federal Trade Commission* (FTC) dos Estados Unidos, agência federal responsável pela proteção ao consumidor e com jurisdição de concorrência em amplos setores da economia. Sua missão é proteger os consumidores e a concorrência, evitando práticas comerciais anticompetitivas, enganosas e desleais por meio da aplicação da lei, defesa e educação, sem sobrecarregar indevidamente as atividades comerciais legítimas.

Essa integração de ambos os temas em somente um órgão traz para os EUA uma maior articulação e um olhar holístico sobre as questões que tocam o consumidor. Outro bom exemplo é na França, com a (*Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes – DGCCRF*), que assegura o bom funcionamento dos mercados de forma integrativa junto com outros parceiros, em benefício dos consumidores e das empresas. Para o Brasil seria de extrema importância seguir o exemplo de uma maior articulação entre órgãos de defesa do consumidor e da concorrência, pois traria sinergia para o tratamento de temas correlatos e traria eficácia na implementação de políticas públicas.

6

Instrumentos de Processos Decisórios



Instrumentos de Processos Decisórios

O processo decisório compõe um conjunto de práticas adotadas pelas Agências reguladoras a fim desenvolver os setores regulados e fornecer benefícios às demais partes interessadas.

Com o intuito de observar práticas internacionais que beneficiem o processos decisório das Agências Reguladoras Brasileiras, o presente capítulo aborda os principais instrumentos que fortalecem a maturidade desse processo, sendo esses: a transparência da regulação no processo de formulação regulatória e o diagnóstico de impacto da regulação.

► **Transparência da regulação:**

A Transparência da regulação como parte do processo decisório é um instrumento poderoso no que tange à participação da população na formulação de novas Leis e no amadurecimento da regulação. Quando bem comunicados, os processos inerentes à divulgação e à participação social geram diversos benefícios: maior compromisso social, visto que os cidadãos passam a ter conhecimento acerca das Leis que os regem, tendendo a aderir-las mais rapidamente; diminuição dos níveis de corrupção e elevação do nível de qualidade da regulação.

O pilar de transparência pode incluir diversos componentes: os governos desenvolvem planos regulatórios apresentando as mudanças previstas, de forma antecipada à sociedade; explicam os motivos de a regulação ser necessária, disponibilizando resumos acerca das propostas e contextualizando o motivo da sua implementação, bem como que deverá sofrer alteração. Ainda, disponibilizam análises preditivas acerca dos impactos positivos e negativos causados com a mudança regulatória.

De acordo com o *Open Government Partnership* (OGP) existe um modelo de maturidade contendo expectativas de ações de Transparência da regulação:

Modelo de maturidade - Transparência da regulação	
Prática	Definição
Prazos para propostas regulatórias	Publicação das propostas regulatórias com prazo de antecedência de 30 dias da sua elaboração.
Aviso prévio	Envio de requerimento da publicação da proposta de regulamentação para todos os Ministérios e Agências Reguladoras.
Portal Unificado	Desenvolvimento de portal de transparência contendo todas as propostas regulatórias e seus respectivos rascunhos.
Participação social eletrônica	Envolvimento da sociedade no processo de tomada de decisão regulatória para que estes comentem acerca da regulação proposta, de forma abrangente, via plataformas eletrônicas.
Atualização tempestiva	Atualização da base regulatória a fim de garantir que as partes interessadas e os cidadãos possam acompanhar o desenvolvimento da proposta, até a sua adoção.

Fonte: Open Government Partnership | Tradução: EY

Instrumentos de Processos Decisórios

A fim de compreender o nível de maturidade da governança regulatória, o Banco Mundial realizou um estudo comparativo com diversos países, a fim de identificar a maturidade das práticas adotadas para os pilares avaliados. O estudo buscou averiguar as práticas adotadas pelos diversos órgãos oficiais do governo e agentes do setor privado, a partir de entrevistas conduzidas com os seus representantes.

Para avaliar a maturidade do pilar de Transparência da regulação, foram realizados os seguintes questionamentos:

Perguntas realizadas – Transparência da Regulação

Os Ministérios ou Agências Reguladoras desenvolvem propostas de modificações regulatórias a serem adotadas e ou implementadas, divulgando-as pública e antecipadamente, com prazos de funcionamento estabelecidos?

As propostas de planos são disponibilizadas ao público em geral?

Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam o resumo do texto das propostas regulatórias, antes da sua promulgação?

Onde o rascunho ou resumo do texto é publicado?

Os Ministérios ou Agências Reguladoras possuem a obrigação legal de disponibilizar o texto dos regulamentos propostos, antes da sua promulgação?

O texto da proposta regulatória é publicado em sua completude?

Há um tempo estabelecido por Lei para que os textos dos regulamentos propostos sejam disponibilizados à sociedade?

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Nesse mesmo estudo, também foi observada a existência de uma iniciativa multilateral que envolve 78 países que desejam firmar um compromisso em promover a transparência da regulação e o empoderamento aos seus cidadãos; lutar contra a corrupção e aproveitar novas tecnologias para fortalecer a sua governança. A iniciativa mobiliza a participação dos países para firmarem compromissos dentro das seguintes temáticas: Transparência na regulação, Participação Social, Acesso às leis e regulações e Desafio social às regulações.

Essa iniciativa tem como princípio norteador a criação de uma regulação centrada no cidadão, o que requer que os órgãos reguladores firmem compromissos com a sociedade. Também alavanca a abertura legislativa por meio do parlamento virtual, ação que busca digitalizar todo o processo decisório no que tange à participação social e promove a deliberação e informação sobre o desenvolvimento de novas leis.

Para cada país selecionado para compor este *benchmark* serão apresentadas as suas respectivas respostas obtidas pelo Banco Mundial, bem como informações adicionais obtidas, conforme o modelo a seguir:

Instrumentos de Processos Decisórios



Chile

Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras desenvolvem propostas de modificações regulatórias a serem adotadas e ou implementadas, divulgando-as pública e antecipadamente, com prazos de funcionamento estabelecidos?	Não.
As propostas de planos são disponibilizadas ao público em geral?	Não.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam o resumo do texto das propostas regulatórias, antes da sua promulgação?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Onde o rascunho ou resumo do texto é publicado?	No site do Ministério ou Agência Reguladora.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras possuem a obrigação legal de disponibilizar o texto dos regulamentos propostos, antes da sua promulgação?	Não.
O texto da proposta regulatória é publicado em sua completude?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Há um tempo estabelecido por Lei para que o os textos dos regulamentos propostos sejam disponibilizados à sociedade?	Sim.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

O Chile apresenta uma performance discreta no que tange ao pilar de Transparência da regulação. O país atende à parte das práticas adotadas, tendo como sua principal fragilidade a não publicação e divulgação de propostas de modificação regulatória. Essa carência é identificada tanto no *Global Indicators of Regulatory Governance*, conforme as respostas acima, como no *Regulatory Governance in the open Government Partnership*, onde o Chile é classificado como um país de baixa performance, para este pilar, ao lado de países como El Salvador, Honduras e Panamá.

Além das práticas não atendidas em ambos os relatórios, o país fica atrás de outras nações por não ter firmado compromissos governamentais para Transparência da Regulação. Apesar de disponibilizar resumos e rascunhos acerca das propostas de regulação e de atualizá-las de forma tempestiva, o país carece de práticas maduras como a presença de um portal unificado, contendo todas as propostas e seus respectivos rascunhos. Também carece de legislações ordinárias que forcem as Agências Reguladoras a publicarem e comunicarem as mudanças previstas que impactam a sociedade e os seus consumidores.

Instrumentos de Processos Decisórios



Brasil

Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras desenvolvem propostas de modificações regulatórias a serem adotadas e ou implementadas, divulgando-as pública e antecipadamente, com prazos de funcionamento estabelecidos?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
As propostas de planos são disponibilizadas ao público em geral?	Sim.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam o resumo do texto das propostas regulatórias, antes da sua promulgação?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Onde o rascunho ou resumo do texto é publicado?	No site do Ministério ou Agência Reguladora.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras possuem a obrigação legal de disponibilizar o texto dos regulamentos propostos, antes da sua promulgação?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
O texto da proposta regulatória é publicado em sua completude?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Há um tempo estabelecido por Lei para que o os textos dos regulamentos propostos sejam disponibilizados à sociedade?	Não.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY


Para este mesmo pilar o Brasil apresenta uma atuação intermediária, atendendo a parte das práticas observadas no estudo do Banco Mundial. Ainda, para o *Regulatory Governance in the Open Partnership*, o País não firmou compromisso para as práticas de transparência regulatória.

As propostas brasileiras são desenvolvidas e divulgadas de acordo com as práticas de cada Agência. É observado que existem algumas agências que possuem divergências na forma da divulgação, assim como nos planos de reforma regulatória e seus rascunhos. Esses, por sua vez, são divulgados de forma individual nos sites de cada agente regulador, demonstrando níveis de maturidade não uniformizados (algumas atendem os requisitos e outras não).

Apesar de uma atuação não uniforme no que se trata à publicação e divulgação das propostas regulatórias, o país apresenta uma legislação que incentiva a atuação das Agências nas práticas de transparência da regulação, forçando estas a divulgarem os seus atos normativos. Algumas Agências, inclusive, se utilizam de jornais impressos para direcionarem as novas propostas. O Brasil apresenta processos estabelecidos no que tange à comunicação da transparência da regulação, porém, é aderido apenas por parte dos seus agentes.

Instrumentos de Processos Decisórios

O ambiente regulatório brasileiro apresenta oportunidades de melhoria para essa temática, principalmente no que tange ao acesso das propostas regulatórias, à sua divulgação e ao repositório de planos e propostas, podendo estes serem centralizados em um único endereço digital que permitiria o acompanhamento integral. Por outro lado, é necessário avaliar as Leis que tratam sobre os prazos de divulgação de tais regulamentos, dando mais publicidade as ações dos agentes e aos prazos de atuação junto à sociedade.

 Colômbia	
Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras desenvolvem propostas de modificações regulatórias a serem adotadas e ou implementadas, divulgando-as pública e antecipadamente, com prazos de funcionamento estabelecidos?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
As propostas de planos são disponibilizadas ao público em geral?	Sim.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam o resumo do texto das propostas regulatórias, antes da sua promulgação?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Onde o rascunho ou resumo do texto é publicado?	Em site unificado comportando todos os regulamentos publicados e propostos à sociedade. Os resumos dos textos também são publicados nos sites dos Ministérios e Agências Reguladoras.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras possuem a obrigação legal de disponibilizar o texto dos regulamentos propostos, antes da sua promulgação?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
O texto da proposta regulatória é publicado em sua completude?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Há um tempo estabelecido por Lei para que o os textos dos regulamentos propostos sejam disponibilizados à sociedade?	Não.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

No que tange à participação da Colômbia, é possível observar uma atuação mais ativa nesses processos, bem como no compromisso com a Transparência na regulação.

Instrumentos de Processos Decisórios

O país atende a 85% das práticas observadas pelo banco mundial, via *Global Indicators of Regulatory Governance*. Ainda, para os pilares de transparência da regulação e participação social, a Colômbia firma seu compromisso com a iniciativa de gerar uma regulação mais focada no cidadão. Para esse pilar foi observado que a Colômbia se destacou positivamente, quando comparada a outros países da América do Sul, tais como Paraguai, Argentina, Equador, Peru e Brasil.

O principal fator que reforça a atuação proativa do País, além das práticas observadas pelo Banco Mundial, é o Decreto nº 270 de 14 de fevereiro de 2017, que reafirma a importância da sociedade e dos grupos de interesse no processo de produção normativa. Para efetivar tal importância, devem ser utilizados meio de coletas de opiniões, sugestões e propostas alternativas, devendo esses projetos serem publicados em sites com seção específica (a exemplo dos endereços virtuais dos Ministérios e demais departamentos envolvidos). Segundo o decreto, as propostas devem ser disponibilizadas à população, para consulta, por um período mínimo de 15 dias; já para as propostas regulatórias futuras, ficam obrigados, Ministérios e Agências, de publicarem a agenda com as novas propostas regulatórias, com divulgação mínima por um período de 30 dias.

Além dos dispostos previstos no Decreto, o país desenvolveu um aplicativo chamado *MiSenado* o qual permite o acompanhamento das propostas legislativas em curso no Senado. A plataforma disponibiliza informações relacionadas aos participantes e não participantes da seção, agenda e projetos de lei a serem votados, bem como os resultados.

Outro fator de destaque nas práticas da Colômbia é o decreto nº 1.345 de 23 de abril de 2010. Tal norma versa sobre diretrizes técnicas normativas que guiam as práticas e procedimentos necessários para a elaboração de projetos e resoluções. Em seu Artigo 5 são estabelecidos, antes da promulgação da Lei, diversos requisitos. Toda proposta de regulação deve conter os seguintes itens: antecedentes e motivos que justificam a criação do decreto ou projeto de lei; disponibilidade de orçamento e impacto econômico, caso aplicável, indicando o custo ou a economia gerada pela implementação do projeto; o contexto do decreto e os assuntos a que este se direciona; a viabilidade jurídica aprovada por escritório especializado ou entidade que o substitua; a previsão de impacto ambiental no patrimônio cultural ou na nação, caso necessário, além da comprovação ao atendimento dos requisitos técnicos de consulta pública afirmando que todo projeto deve ser publicado e comunicado à sociedade civil, contendo as informações sobre o projeto e a sua regulamentação, bem como a avaliação, por parte dos cidadãos colombianos. Todas essas informações devem ser anexadas ao relatório de provas do projeto, para que seja comunicado à sociedade, em caso de aprovação.

É clara a forte atuação do país, no que tange a esse pilar, em especial, para os países se confrontados com os países da América do Sul. A forte legislação imposta aos agentes dos setores fortalece o compromisso do país em melhorar as suas práticas e beneficiar as demais partes interessadas, que passam a ter plena consciência das ações tomadas pelo governo e da sua atuação na construção de uma regulação mais transparente.

Instrumentos de Processos Decisórios



Alemanha

Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras desenvolvem propostas de modificações regulatórias a serem adotadas e ou implementadas, divulgando-as pública e antecipadamente, com prazos de funcionamento estabelecidos?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
As propostas de planos são disponibilizadas ao público em geral?	Sim.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam o resumo do texto das propostas regulatórias, antes da sua promulgação?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Onde o rascunho ou resumo do texto é publicado?	Em site unificado comportando todos os regulamentos publicados e propostos à sociedade. Os resumos dos textos também são publicados nos sites dos Ministérios e Agências Reguladoras.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras possuem a obrigação legal de disponibilizar o texto dos regulamentos propostos, antes da sua promulgação?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
O texto da proposta regulatória é publicado em sua completude?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Há um tempo estabelecido por Lei para que o os textos dos regulamentos propostos sejam disponibilizados à sociedade?	Sim.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Um dos aspectos fortes da atuação alemã no pilar de transparência da regulação é a formalização de Leis que obrigam as Agências Reguladoras a disponibilizarem as suas propostas de regulação, atendendo aos prazos de antecedência estipulados. Ainda, o país interage com a sociedade com o intuito informá-los via publicações, comunicados e demais ações específicas, direcionadas pelo próprio setor de comunicação do governo.


De acordo com a Constituição Federal Alemã, o governo tem o dever de providenciar informações precisas acerca dos seus assuntos chaves, pois esta é a única maneira de gerar uma compreensão social, por parte dos cidadãos, acerca das decisões tomadas e medidas e propostas regulatórias apresentadas, para que a população possa aprová-las ou rejeitá-las.

Algumas outras práticas merecem atenção, no que tange à maturidade desse pilar: a disponibilização de um site unificado, contendo todos os rascunhos das propostas e o estabelecimento de um período prévio para a sua publicação.

Instrumentos de Processos Decisórios

A disponibilização das propostas de planos em diferentes canais de internet, mídias sociais e meios físicos de publicação como revistas, jornais; debates públicos, junto aos agentes parlamentares; e participação em eventos de discussão.

Apesar de não participar dos grupos que firmaram compromissos com o pilar de transparência, de acordo com o OGP, a Alemanha se destaca como um dos países de alta performance e maturidade para esse requisito, apresentando processos de consulta claros e transparentes à população, buscando sempre gerar informações que possam afetar e informar as demais partes interessadas. A sua atuação merece destaque como um dos países europeus que atendem a todas as expectativas do *Global Indicators of Regulatory* com desempenho superior a países que firmaram compromissos para o pilar de transparência, como os Estados Unidos.

 Estados Unidos	
Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras desenvolvem propostas de modificações regulatórias a serem adotadas e ou implementadas, divulgando-as pública e antecipadamente, com prazos de funcionamento estabelecidos?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
As propostas de planos são disponibilizadas ao público em geral?	Sim.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam o resumo do texto das propostas regulatórias, antes da sua promulgação?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Onde o rascunho ou resumo do texto é publicado?	Em site unificado comportando todos os regulamentos publicados e propostos à sociedade. Os resumos dos textos também são publicados nos sites dos Ministérios e Agências Reguladoras e em canais mais diversificados como jornais e revistas.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras possuem a obrigação legal de disponibilizar o texto dos regulamentos propostos, antes da sua promulgação?	Não.
O texto da proposta regulatória é publicado em sua completude?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Há um tempo estabelecido por Lei para que o os textos dos regulamentos propostos sejam disponibilizados à sociedade?	Não.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Instrumentos de Processos Decisórios


De acordo com a tabela acima, é possível observar que os Estados Unidos apresentam um bom desempenho. Como forma de incentivar a transparência na formulação da regulação, o país adota práticas importantes como a publicação de propostas em sites gerenciados pelo governo; os seus rascunhos são publicados em mídias sociais e outros canais, como jornais e revistas, disponibilizando as informações pertinentes à sociedade de forma abrangente.

No que diz respeito às obrigações Legais, temos a ausência de prazos prévios para a disponibilização das propostas regulatórias. Apesar de não existirem Leis específicas que forcem os agentes reguladores a apresentarem essas práticas, o país performa entre os melhores atores que atendem ao compromisso de transparência na regulação do *Regulatory Governance in the Open Partnership*, pois disponibilizam suas propostas com um prazo mínimo de 40 dias, em média.

A partir de um decreto presidencial, as Agências foram encorajadas a publicarem as suas propostas a fim de coletarem as percepções da população, com uma antecedência de 60 dias da sua publicação oficial. Há ainda uma flexibilização dos prazos de publicação para os casos em que agentes precisem de um cronograma maior para analisar as propostas apresentadas ou quando é algo de alta complexidade e impacto social. Tal ação permite que a sociedade comente e opine sobre a regulação proposta, durante todo o processo de construção, até a sua versão final.

Além de performar atendendo aos diversos critérios de maturidade, como a disponibilização de informações e propostas em sites unificados e diversificação dos canais de comunicação, o País disponibilizou em suas plataformas a possibilidade de os cidadãos acompanharem a evolução das propostas, em sua completude, rastreando o seu desenvolvimento, tendo uma grande base regulatória atualizada com frequência.

Instrumentos de Processos Decisórios

 França	
Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras desenvolvem propostas de modificações regulatórias a serem adotadas e ou implementadas, divulgando-as pública e antecipadamente, com prazos de funcionamento estabelecidos?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
As propostas de planos são disponibilizadas ao público em geral?	Sim.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam o resumo do texto das propostas regulatórias, antes da sua promulgação?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Onde o rascunho ou resumo do texto é publicado?	Em site unificado comportando todos os regulamentos publicados e propostos à sociedade. Os resumos dos textos também são publicados nos sites dos Ministérios e Agências Reguladoras, direcionando a sua comunicação às partes interessadas.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras possuem a obrigação legal de disponibilizar o texto dos regulamentos propostos, antes da sua promulgação?	Não.
O texto da proposta regulatória é publicado em sua completude?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Há um tempo estabelecido por Lei para que o os textos dos regulamentos propostos sejam disponibilizados à sociedade?	Não.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Apesar dos ministérios ou agências reguladoras não terem a obrigação legal de publicar o texto dos regulamentos propostos antes de sua promulgação, nem existir um período de tempo definido por lei para que o texto dos regulamentos seja disponibilizado ao público e mesmo não tendo acordado o compromisso de transparência do OGP, a França se destaca como um dos países de alta performance. Ela apresenta ações que disponibilizam seus planos regulatórios, à sociedade, de forma ampla e aberta, tendo recebido nota máxima para esse pilar, segundo o Regulatory Governance in the Open Partnership. (OGP).

Importante destacar um mecanismo conhecido na França como Conselho Nacional de Debate Público (*La Commission nationale du débat public - CNDP*), que é uma autoridade administrativa independente cuja tarefa é garantir que o público seja incluído na preparação de todas as decisões políticas que são de interesse nacional.

Instrumentos de Processos Decisórios



Reino Unido

Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras desenvolvem propostas de modificações regulatórias a serem adotadas e ou implementadas, divulgando-as pública e antecipadamente, com prazos de funcionamento estabelecidos?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
As propostas de planos são disponibilizadas ao público em geral?	Sim.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam o resumo do texto das propostas regulatórias, antes da sua promulgação?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Onde o rascunho ou resumo do texto é publicado?	Em site unificado comportando todos os regulamentos publicados e propostos à sociedade. Os resumos dos textos também são publicados nos sites dos Ministérios e Agências Reguladoras, direcionando a sua comunicação às partes interessadas.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras possuem a obrigação legal de disponibilizar o texto dos regulamentos propostos, antes da sua promulgação?	Não.
O texto da proposta regulatória é publicado em sua completude?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Há um tempo estabelecido por Lei para que o os textos dos regulamentos propostos sejam disponibilizados à sociedade?	Não.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

O Reino Unido apresenta diferentes práticas de diferentes níveis maturidade para o pilar de Transparência. O país atende aos principais requisitos de comunicação como a presença de site unificado, divulgando os rascunhos das suas propostas, garantindo a completude das suas informações. Ainda, destaca-se por direcionar as suas propostas às partes interessadas por diferentes canais.

Com uma alta frequência de atualização da sua base o país realiza publicações de forma tempestiva no que tange a consultas públicas das modificações regulatórias, onde cada Ministério disponibiliza, como estratégia de envolvimento social, as propostas a serem analisadas nas páginas sob a sua responsabilidade. Além disso o País disponibiliza abas específicas para consultas de propostas com facilitadores de filtros por ano, tema, tipo de legislação, etc.

Instrumentos de Processos Decisórios

Além de disponibilizar esses canais, o governo apresenta uma preocupação em educar o cidadão acerca dos procedimentos a serem realizados, disponibilizando conteúdos pertinentes à sua atuação no processo de formulação regulatória.

Apesar de não possuírem uma regulação que obriguem as agências a disponibilizarem os seus textos antes da sua promulgação, o Reino Unido atende às expectativas internacionais referentes à essa prática, principalmente quando tratam de procedimentos de consulta pública, apresentando as propostas regulatórias às partes envolvidas e atendendo aos prazos internacionalmente praticados.

Os exemplos apresentados colocam o país junto aos grandes contribuintes de uma regulação centrada no cidadão e com maior foco em transparência como Bulgária, Armênia, Estados Unidos e Holanda. Mesmo não tendo firmado o compromisso de transparência do OGP (*Open Government Partnership*), o Reino Unido apresenta ações que disponibilizam seus planos regulatórios de longo prazo, à sociedade, de forma clara e abrangente, apresentando nota máxima para esse pilar, segundo o *Regulatory Governance in the Open Partnership*.

Instrumentos de Processos Decisórios

União Europeia	
Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras desenvolvem propostas de modificações regulatórias a serem adotadas e ou implementadas, divulgando-as pública e antecipadamente, com prazos de funcionamento estabelecidos?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
As propostas de planos são disponibilizadas ao público em geral?	Sim.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam o resumo do texto das propostas regulatórias, antes da sua promulgação?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Onde o rascunho ou resumo do texto é publicado?	Em site unificado comportando todos os regulamentos publicados e propostos à sociedade. Os resumos dos textos também são publicados nos sites dos Ministérios e Agências Reguladoras, direcionando a sua comunicação às partes interessadas.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras possuem a obrigação legal de disponibilizar o texto dos regulamentos propostos, antes da sua promulgação?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
O texto da proposta regulatória é publicado em sua completude?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Há um tempo estabelecido por Lei para que o os textos dos regulamentos propostos sejam disponibilizados à sociedade?	Não.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

A União Europeia apresenta um excelente desempenho para o pilar da transparência, com inovações tecnológicas usadas a seu favor, servindo de incentivo e exemplo para os demais países. Eles desenvolveram um site da Comissão Europeia, onde unificaram e simplificaram a buscas pelos planos regulatórios e iniciativas de todo o governo com fácil acesso ao público. Temos como exemplos de alguns desses recursos o programa de trabalho da Comissão, que publica cada iniciativa legislativa e como ela pretende concretizar as prioridades políticas. Outro recurso são os Planos Estratégicos, que são publicados de 5 em 5 anos e se baseiam nas 10 prioridades políticas da comissão. O objetivo desses planos é permitir, medir e relatar o progresso de cada área dentro de seus planos. Além disso, cada departamento e agência da Comissão Europeia publica um relatório anual de atividade. Nele consta de forma detalhada as realizações, os recursos financeiros utilizados e suas finalidades, junto as iniciativas tomadas naquele ano.

Instrumentos de Processos Decisórios




Desenvolveram também um aplicativo chamado Trem Legislativo do Parlamento Europeu, que permite aos cidadãos monitorar o progresso das prioridades legislativas da Comissão, com manuseio simples que permite o monitoramento e andamento das propostas legislativas, segmentando-as por prioridade e setor afetado, o que permite a participação das decisões legislativas. Tal iniciativa é apenas uma das muitas criadas pela Comissão da União Europeia, que visa tornar os processos legislativos mais abertos e eficazes, segundo o *Regulatory Governance in the Open Partnership (OGP)*

Por mais que não exista um período de tempo definido por lei para que o texto dos regulamentos propostos seja disponibilizado ao público, os ministérios ou agências reguladoras têm a obrigação legal de publicar o texto proposto antes de sua promulgação. Tal obrigação está fundamentada no artigo 297.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) e artigo 20.º, n.º 4 do Regulamento Interno.

Assim, podemos concluir que a União Europeia é uma grande contribuinte para o pilar da transparência, e apresenta uma série de iniciativas para contribuir com uma regulação mais acessível e centrada, servindo como base para os demais.

► Outras práticas internacionais: Transparência na Regulação

Além das ações observadas nos países entrevistados, foi possível obter outras práticas de destaque, no que tange à transparência no processo de formulação regulatória. Os exemplos abaixo reforçam a importância da transparência nesse processo e do envolvimento social na construção e amadurecimento da regulação do País:

País:	Prática adotada:
 Holanda	<ul style="list-style-type: none">• Publicação em massa das propostas de regulação em Jornais de formato digital, anunciando novas regulações e implementações de mudanças.
 Guatemala	<ul style="list-style-type: none">• Criação de aplicação digital que permite os cidadãos emitirem comentários acerca das propostas regulatórias.
 Estônia	<ul style="list-style-type: none">• Construção de uma plataforma digital baseada em experiência do usuário permitindo que os cidadãos sejam notificados acerca das novas propostas regulatórias e que estes construam a regulação junto aos Órgãos do governo. Ainda, incluiu, no plano de treinamento dos funcionários do governo, temas voltados para a utilização da plataforma e suas funcionalidades.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Instrumentos de Processos Decisórios

► Impacto Regulatório:

A análise de impacto regulatório como parte do processo decisório é um instrumento poderoso no que tange à investigação dos benefícios e malefícios inerentes a criação de nova regulação.

De acordo com a *Organization for Economy Co-operation and Development* (Organização para cooperação e desenvolvimento econômico – tradução livre), conhecida como OECD, a Análise de Impacto Regulatório (AIR) é uma abordagem sistêmica para avaliar criticamente os efeitos positivos e negativos das regulamentações propostas e alternativas não regulamentares. É um elemento importante de uma abordagem baseada em evidências para a formulação de políticas.

A análise da OCDE mostra que a realização de AIR dentro de uma estrutura sistemática apropriada pode ampliar a capacidade dos governos em garantir que as regulamentações sejam eficientes e eficazes em um mundo complexo e em constante mudança.

A fim de compreender o nível de maturidade da governança regulatória, o Banco Mundial realizou um estudo comparativo com diversos países, a fim de identificar a maturidade das práticas adotadas para os pilares avaliados. O estudo buscou avaliar as práticas adotadas pelos diversos órgãos oficiais do governo e agentes do setor privado, a partir de entrevistas conduzidas com os seus representantes.

Para avaliar a maturidade do pilar de impacto regulatório, foram realizados os seguintes questionamentos:

Perguntas realizadas – Impacto Regulatório

As Agências realizam análise de impacto regulatório das regulações propostas?

Existem critérios claros para definir quais propostas devem passar por análise de impacto regulatório?

Existem *guidelines* específicos para a análise de impacto regulatório?

As análises de impacto regulatório são requeridas por lei?

As análises de impacto regulatório são disponibilizadas publicamente?

Como é distribuída a análise?

Quando é distribuída a análise?

Os reguladores são obrigados a considerarem alternativas para a regulação proposta?

Existe órgão específico do governo destinado a monitorar e revisar as análises de impacto regulatório realizadas por agências individuais ou órgão do governo?

Por favor, mencione o órgão específico e suas funções

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Instrumentos de Processos Decisórios

Perguntas	Respostas
As Agências realizam análise de impacto regulatório das regulações propostas?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Existem critérios claros para definir quais propostas devem passar por análise de impacto regulatório?	Não.
Existem <i>guidelines</i> específicos para a análise de impacto regulatório?	Não.
As análises de impacto regulatório são requeridas por lei?	Não.
As análises de impacto regulatório são disponibilizadas publicamente?	Sim.
Como é distribuída a análise?	Por meio dos sites dos Ministérios ou das Agências Reguladoras.
Quando é distribuída a análise?	Após o período de consulta da proposta de legislação
Os reguladores são obrigados a considerarem alternativas para a regulação proposta?	Não.
Existe órgão específico do governo destinado a monitorar e revisar as análises de impacto regulatório realizadas por agências individuais ou órgão do governo?	Não.
Por favor, mencione o órgão específico e suas funções	N/A

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

O Chile apresenta uma fraca atuação no que tange ao pilar de Impacto Regulatório. Na tabela acima, obtida a partir do estudo do Banco Mundial, é notória a ausência do atendimento aos critérios especificados para este pilar: A ausência de previsão legal obrigando a aplicação do instrumento, por parte das Agências Reguladoras; a falta de modelos, metodologia ou outros guias, com o intuito de instruir as Agências a performarem ao longo do processo, gera uma baixa avaliação e enfraquece a regulação constituinte no país. Outro fator agravante é a ausência de critérios claros para a realização das análises.

Apesar da falta de previsão legal, o país garante a publicidade dos resultados obtidos na análise, porém não são obrigados a oferecer alternativas para a proposição, caso seja considerada como inviável sua implementação como lei. Cabe destacar ainda a falta de órgão específico para monitoramento e revisão de todas as análises de impacto regulatórios realizadas pelos Ministérios e Agências Regulatórias.

Instrumentos de Processos Decisórios



Colômbia

Perguntas	Respostas
As Agências realizam análise de impacto regulatório das regulações propostas?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Existem critérios claros para definir quais propostas devem passar por análise de impacto regulatório?	Não.
Existem <i>guidelines</i> específicos para a análise de impacto regulatório?	Sim.
As análises de impacto regulatório são requeridas por lei?	Sim.
As análises de impacto regulatório são disponibilizadas publicamente?	Sim.
Como é distribuída a análise?	Por meio dos sites de ministérios relevantes ou de Agências Reguladoras.
Quando é distribuída a análise?	Junto com o rascunho da proposta de lei e após o período de consulta da proposta de legislação
Os reguladores são obrigados a considerarem alternativas para a regulação proposta?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Existe órgão específico do governo destinado a monitorar e revisar as análises de impacto regulatório realizadas por agências individuais ou órgão do governo?	Não.
Por favor, mencione o órgão específico e suas funções	N/A.

Fonte: The World Bank | Tradução: EY

A Colômbia mantém um forte desempenho nas práticas internacionais referentes à análise de impacto. O país se destaca por apresentar legislações que incentivam a utilização dessa ferramenta. Em seu Decreto nº 1.595/2015 são estabelecidas documentações e procedimentos obrigatórios para a utilização da Análise de Impacto Normativo (AIN), bem como uma regulamentação técnica munida de boas práticas. Dentre os itens especificados há a obrigatoriedade da emissão da Análise de Impacto Normativo *ex ante* e *ex post*, para a disponibilização de propostas regulatórias.

A fim de gerar robustez regulatória, o País guia as suas práticas com padrões estabelecidos pela OCDE. A referência internacional acabou institucionalizando ferramentas como o **diagnóstico do impacto normativo**, documento que contém um resumo dos objetivos e metas a serem alcançadas com a regulação, onde devem ser evidenciados os possíveis impactos positivos e negativos, gerados a partir da oficialização da proposta; e o **guia metodológico**, onde constam os procedimentos administrativos e técnicos necessários na construção de uma

Instrumentos de Processos Decisórios

análise de impacto normativo, bem como um guia de consulta e modelos a serem utilizados. Além de estabelecer instrumentos legais que favorecem os setores com a implementação da AIR (versão brasileira), o país disponibiliza na página do Departamento de Planejamento Nacional as metodologias, vídeos informativos e outros materiais necessários aos Órgãos reguladores, segmentando-os por assuntos e outros filtros.

As práticas acima são reforçadas pelo decreto nº 1.345/2010 que especifica os critérios de aceitação de uma proposta regulatória, descrevendo os itens contidos em um novo projeto, para que este possa ser promulgado, em caso de aprovação nas diversas instâncias.

Apesar de apresentar oportunidades de melhorias no que tange às práticas de análise de impacto regulatório, tais como a especificação dos critérios das propostas, delimitando quais devem passar pela utilização desse instrumento, o país performa afrente de países como Chile, Brasil, tendo como principal destaque uma regulação que favorece a utilização das boas práticas, ao longo do processo de desenvolvimento de novas leis e a disponibilização de ferramentas, nos diversos canais gerenciados pelo governo.

Instrumentos de Processos Decisórios



Alemanha

Perguntas	Respostas
As Agências realizam análise de impacto regulatório das regulações propostas?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Existem critérios claros para definir quais propostas devem passar por análise de impacto regulatório?	Sim.
Existem <i>guidelines</i> específicos para a análise de impacto regulatório?	Sim.
As análises de impacto regulatório são requeridas por lei?	Sim.
As análises de impacto regulatório são disponibilizadas publicamente?	Sim.
Como é distribuída a análise?	Por meio de reuniões públicas; por meio da divulgação direcionada às partes interessadas, como associações empresariais ou outros grupos.
Quando a análise é distribuída?	Juntamente com o projeto de legislação proposta e após o período de consulta para a legislação proposta.
Os reguladores são obrigados a considerarem alternativas para a regulação proposta?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Existe órgão específico do governo destinado a monitorar e revisar as análises de impacto regulatório realizadas por agências individuais ou órgão do governo?	Sim.
Por favor, mencione o órgão específico e suas funções	Conselho Nacional de Controle Regulatório (NKR) - um órgão independente de 10 membros do conselho e uma secretaria, onde os cálculos de impacto de custo de cada peça da legislação são examinados a respeito.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Para o pilar de impacto regulatório a Alemanha desempenha acima da expectativa. De acordo com o *Global Indicators of Regulatory Governance*, o país atende a 100% das práticas esperadas.

Como pontos de destaque, é possível citar o estabelecimento de critérios técnicos aplicados às propostas regulatórias, a fim de compreender se estas precisam passar pela avaliação desse instrumento. Estas análises levam em consideração aspectos quantitativos, durante o processo de avaliação de impacto.

Instrumentos de Processos Decisórios

De forma complementar, o país disponibiliza, às Agências Reguladoras e sociedade em geral, um conjunto de documentos, metodologias, guias e informativos que suportam esses agentes ao longo do processo. As ferramentas se encontram centralizadas em sites do governo, podendo ser encontrados facilmente. Ainda, imprime iniciativas de educação para os agentes do setor público, fornecendo treinamentos e materiais acerca da legislação e dos processos inerentes à sua formulação.

Como grande diferencial da atuação alemã, é observado o Conselho Nacional de Controle Regulatório, órgão composto por membros indicados pelo Presidente da Federação e Governo Federal com o intuito de examinar os rascunhos das propostas regulatórias e alterações, via projetos de lei, trabalhos preparatórios sobre atos jurídicos, bem como leis federais existentes e portarias estatutárias. O órgão gera independência das partes envolvidas pois atua de forma transparente e imparcial, ao longo do processo de aprovação.

O destaque do país é comprovado pelas práticas legislatórias que imprimem o desenvolvimento e amadurecimento regulatório necessário para a manutenção do setor e incentivo das demais partes envolvidas. A divulgação dos seus instrumentos, bem como as ações de implementação e avaliação da ferramenta de avaliação de impacto regulatório estabelece critérios de qualidade da regulação tornando a regulação transparente à sociedade.

Instrumentos de Processos Decisórios



Brasil

Perguntas	Respostas
As Agências realizam análise de impacto regulatório das regulações propostas?	Sim, apenas em alguns ministérios/agências reguladoras.
Existem critérios claros para definir quais propostas devem passar por análise de impacto regulatório?	Não.
Existem <i>guidelines</i> específicos para a análise de impacto regulatório?	Não.
As análises de impacto regulatório são requeridas por lei?	Sim.
As análises de impacto regulatório são disponibilizadas publicamente?	Não.
Como é distribuída a análise?	N/A.
Quando a análise é distribuída?	N/A.
Os reguladores são obrigados a considerarem alternativas para a regulação proposta?	Não.
Existe órgão específico do governo destinado a monitorar e revisar as análises de impacto regulatório realizadas por agências individuais ou órgão do governo?	Não.
Por favor, mencione o órgão específico e suas funções	N/A

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

De acordo com o estudo realizado pelo Banco Mundial, relatado na tabela acima, percebe-se uma atuação discreta do Brasil, em relação à temática de Impacto Regulatório. O fato pode ser justificado pelo tema passar a ser tratado de forma recente no país.

No Brasil a Análise de Impacto Regulatório (AIR) ficou mais evidenciada, ainda que recentemente, por influência da , que estabeleceu, como uma de suas práticas, o Conselho para Preparação e Acompanhamento do Processo de Acesso do Brasil à OCDE” (Conselho Brasil OCDE). A partir disto a AIR passou a ser recomendada como boa prática, conforme aprovado em 11 de junho de 2018, pelo Comitê Interministerial de Governança (CIG).

Conforme o quadro acima, é possível observar o não atendimento às principais práticas referentes ao pilar: não estabelecimento de critérios claros para a definição de quais propostas devem passar pelo crivo da análise; ausência de modelos e metodologias disponíveis aos órgãos reguladores; assim como as obrigações legais inexistentes e que reforçariam a importância de uma atuação transparente no que tange à análise:

Instrumentos de Processos Decisórios

divulgação pública dos resultados obtidos e alternativas para a regulação proposta, em caso de esta não ser considerada como viável.

Apesar da avaliação atribuída ao país, este já apresenta atualizações que reforçam o seu compromisso com a construção de uma regulação transparente e focada no desenvolvimento dos setores e demais partes envolvidas. Em junho de 2019, a partir da promulgação da Lei nº 13.848, a Análise de Impacto Regulatório passou a ser uma obrigatoriedade precedida às novas propostas de adoção de atos normativos, de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores e usuários dos serviços prestados.

A Lei também exige a disposição acerca do conteúdo e a metodologia da AIR, bem como os requisitos mínimos e casos em que a análise deverá ser obrigatória; cada Agência, em seu Regimento Interno, deve apresentar o plano operacional de utilização do instrumento, devendo estas análises serem aprovadas pelo corpo diretor, onde estes se manifestam acerca da proposta, seus objetivos e impactos esperados. O resultado obtido deve ser disponibilizado às partes interessadas para a realização de consulta ou de audiência pública, caso o conselho diretor decida pela continuidade do procedimento administrativo.

Apesar da disparidade de informações, é possível notar a evolução do país, no que tange às práticas voltadas à aplicação da AIR onde observa-se o constante interesse do Brasil em evoluir e estabelecer uma regulação mais transparente e munida de boas práticas.

Instrumentos de Processos Decisórios



Estados Unidos

Perguntas	Respostas
As Agências realizam análise de impacto regulatório das regulações propostas?	Sim. Em todo o governo
Existem critérios claros para definir quais propostas devem passar por análise de impacto regulatório?	Sim
Existem <i>guidelines</i> específicos para a análise de impacto regulatório?	Sim
As análises de impacto regulatório são requeridas por lei?	Sim
As análises de impacto regulatório são disponibilizadas publicamente?	Sim
Como é distribuída a análise?	Por meio de um site unificado para todos os regulamentos propostos
Quando a análise é distribuída?	Juntamente com o projeto de legislação proposta e após o período de consulta para a legislação proposta.
Os reguladores são obrigados a considerarem alternativas para a regulação proposta?	Sim, em todo o governo.
Existe órgão específico do governo destinado a monitorar e revisar as análises de impacto regulatório realizadas por agências individuais ou órgão do governo?	Sim
Por favor, mencione o órgão específico e suas funções	<i>The Office of Information and Regulatory Affairs (OIRA)</i> é um escritório Federal estabelecido em 1980 pelo Congresso através da Lei <i>Paperwork Reduction Act</i> . OIRA é parte do Office of Management and Budget (OMB), que é uma agência dentro da Diretoria Executiva do Presidente

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Ao tratarmos de Análise de Impacto Regulatório é possível observarmos que os EUA é um dos países mais desenvolvidos nesse tema. As análises são requeridas por lei e possuem padrões e critérios bem estabelecidos pela OMB *Circular A-4 on Regulatory Analysis* e a Lei *The Regulatory Flexibility Act*. Além disso, existe um órgão específico responsável pelo monitoramento e revisão dessas análises, o OIRA e as análises são disponibilizadas ao público através de um site unificado.

De acordo com o relatório do CNI (Confederação Nacional da Indústria) sobre as agências reguladoras e a experiência internacional, o OIRA revisa as regulações mais relevantes.

Instrumentos de Processos Decisórios

adotadas pelas agências reguladoras americanas e suas análises de impacto com vistas a:

- Identificar decisões, regulações e políticas que não são consistentes com a lei;
- Coordenar as agências para dirimir quaisquer inconsistências e
- Sugerir alternativas.

Ainda segundo a fonte, a revisão exercida pelo OIRA garante que as regulações norte americanas das agências dependentes sejam consistentes e possuam credibilidade e qualidade. A atividade de fiscalização do OIRA ocorre através de sua exigência de elaboração da *Regulatory Impact Analysis* (RIA) (análise de impacto regulatório) por parte das agências sobre as regulações que possuam impacto social acima de 100 milhões de dólares/ano.


Nessa análise, a agência precisa demonstrar que os benefícios trazidos com a implementação da nova regulação justificam seus custos, além de apresentar o método de cálculo dessa relação custo-benefício para solucionar os problemas identificados. Para que as agências preparem suas análises de impacto regulatório, o OIRA estabeleceu *guidelines* para orientá-las nesse processo.

Ademais, soma-se a isso a *Executive Order* nº 12.866, a qual estabelece que as agências dependentes promulguem apenas regulações requeridas pela legislação, regulações que sejam necessárias para interpretar a lei ou regulações que atendam ao interesse público.

Sendo assim, destaca-se que há uma certa limitação da “ambição regulatória” das agências que ocorre através da exigência da RIA, que também requer uma segunda análise que encontre formas alternativas à adoção da regulação direta (*command and control regulation*).

Segundo o relatório do CNI, “embora a *Executive Order* e a atuação do OMB só sejam de cumprimento obrigatório para as agências diretas, é inegável a sua influência também em relação às agências independentes, contribuindo para o aperfeiçoamento como um todo do sistema regulatório, na medida em que estabelecem princípios e mecanismos que influenciam a participação da sociedade e a análise dos tribunais relacionada às agências independentes, influenciando o comportamento destas últimas. Existe também movimento significativo para que a exigência de análise custo-benefício passe a ser incorporada na legislação, aplicando-se de forma obrigatória às agências reguladoras independentes. Existem, aliás, projetos de lei nesse sentido em trâmite no Congresso”.

Instrumentos de Processos Decisórios

 França	
Perguntas	Respostas
As Agências realizam análise de impacto regulatório das regulações propostas?	Sim. Em todo o governo
Existem critérios claros para definir quais propostas devem passar por análise de impacto regulatório?	Sim
Existem <i>guidelines</i> específicos para a análise de impacto regulatório?	Sim
As análises de impacto regulatório são requeridas por lei?	Sim
As análises de impacto regulatório são disponibilizadas publicamente?	Sim
Como é distribuída a análise?	Por meio de um site unificado para todos os regulamentos propostos; Por meio do site do ministério relevante ou agências reguladoras.
Quando a análise é distribuída?	Após o período de consulta da proposta de legislação
Os reguladores são obrigados a considerarem alternativas para a regulação proposta?	Sim. Em todo o governo
Existe órgão específico do governo destinado a monitorar e revisar as análises de impacto regulatório realizadas por agências individuais ou órgão do governo?	Sim
Por favor, mencione o órgão específico e suas funções	O Conselho de Estado - a mais alta jurisdição administrativa da França. Examina as avaliações preliminares. Se as avaliações preliminares forem consideradas incompletas, o governo deve modificá-las ou complementá-las. O Conselho de Estado pode rejeitar um projeto de lei se a avaliação preliminar for considerada insuficiente.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

A França criou um novo sistema de avaliação de impacto, o que a colocou em uma importante posição na Europa. A avaliação de impacto se tornou um requisito constitucional, além de ser exigida por uma Lei Orgânica - ou seja, uma lei que se sobrepõe às leis ordinárias - a Lei Orgânica n.º 2009-403, de 15 de abril de 2009. De acordo com as novas disposições, uma avaliação de impacto deve ser anexa em todos os projetos de lei enviadas pelo governo ao parlamento.

Instrumentos de Processos Decisórios

Os projetos de lei e decretos devem ser apresentados ao *Conseil d'Etat* (Conselho de Estado) com um estudo de impacto avaliando a dimensão social, económica e orçamental, impacto da legislação, bem como outras implicações legais e administrativas. Caso não seja apresentada a análise, o projeto de lei poderá ser desconsiderado e não apresentado pela câmara parlamentar. Inclusive, se a avaliação for considerada inadequada, o Conselho de Estado, pode rejeitá-la.

Tal avaliação é conhecida como *étude d'impact* (estudo de impacto técnico), que apresenta as vantagens esperadas e as consequências do impacto ao público. Também tem como obrigação demonstrar as implicações financeiras para o Estado, os aspectos económicos como o nível de preços e no que diz respeito à complexidade da regulamentação legal e as consequências indiretas. Cada uma dessas avaliações é acompanhada por uma análise de custo x benefício.

Instrumentos de Processos Decisórios



Reino Unido

Perguntas	Respostas
As Agências realizam análise de impacto regulatório das regulações propostas?	Sim. Em todo o governo
Existem critérios claros para definir quais propostas devem passar por análise de impacto regulatório?	Sim
Existem <i>guidelines</i> específicos para a análise de impacto regulatório?	Sim
As análises de impacto regulatório são requeridas por lei?	Não
As análises de impacto regulatório são disponibilizadas publicamente?	Sim
Como é distribuída a análise?	Por meio de um site unificado para todos os regulamentos propostos; por meio da divulgação direcionada às partes interessadas, como associações empresariais ou outros grupos
Quando a análise é distribuída?	Juntamente com o projeto de legislação proposta e após o período de consulta para a legislação proposta
Os reguladores são obrigados a considerarem alternativas para a regulação proposta?	Sim. Em todo o governo
Existe órgão específico do governo destinado a monitorar e revisar as análises de impacto regulatório realizadas por agências individuais ou órgão do governo?	Sim
Por favor, mencione o órgão específico e suas funções	<i>Regulatory Policy Committee (RPC)</i> : sua função principal é fornecer um escrutínio independente sobre a qualidade das evidências e análises na Avaliação de Impacto do Reino Unido.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Ao tratarmos de Análise de Impacto Regulatório é possível percebermos que o Reino Unido é um país bem desenvolvido no tema. Apesar de as análises não serem requeridas por lei, para sua elaboração, existem critérios já estabelecidos (dependendo da lei ou estatuto aplicável).

Atualmente, as medidas que devem ter um custo líquido anual bruto para as empresas de mais de £ 1 milhão exigem um estudo de avaliação de impacto completo. No entanto, o Reino Unido está analisando ativamente a eficácia desse *de-minimis*.

Instrumentos de Processos Decisórios

Para a elaboração da análise de impacto regulatório, existem *guidelines* específicos que são disponibilizados através de um site do governo. Esse site reúne uma coleção de documentos que possuem todas as orientações para formuladores de políticas em departamentos governamentais sobre o processo de conclusão de uma avaliação de impacto regulatório (RIAs).

Além disso, o site possui uma ferramenta chamada “Impact Assessment Calculator” que fornece ajuda para que os responsáveis políticos calculem os números necessários para a sua avaliação de impacto. A calculadora gera automaticamente os principais números necessários para as páginas de resumo da avaliação de impacto, usando o perfil de custos e benefícios para cada opção.


Em relação à publicação das análises de impacto, além da existência de um site do governo unificado para todos os regulamentos propostos, as mesmas podem também ser distribuídas através da *Government Gazette* e/ou circulada no *National Parliament*.

Por último, segundo a análise do Banco Mundial, as regras gerais da estrutura de melhor regulamentação do Reino Unido afirmam que propor uma solução regulamentar para um problema deve ser sempre o último recurso, apoiado por evidências de seus prováveis custos e benefícios, assim como realizada nos Estados Unidos.

Essa exigência que traz os reguladores nacionais para o escopo da meta de impacto nos negócios os torna responsáveis por suas ações de fiscalização regulatória. Apoiando a regra, tem-se um Committee of UK Government Ministers que faz parte do *Reducing Regulation Committee* (Comitê de Redução de Regulamentação) - (RRC). Eles supervisionam e clarificam a política governamental para uma melhor regulamentação a nível ministerial em todo o governo.

A autorização RRC é necessária para todas as medidas regulatórias onde um custo para o negócio é imposto ou removido. Isso garante que a regulamentação seja usada como último recurso e que a nova regulamentação seja clara, proporcional e tenha um custo mínimo para as empresas.

Instrumentos de Processos Decisórios

 União Europeia	
Perguntas	Respostas
As Agências realizam análise de impacto regulatório das regulações propostas?	Sim. Em todo o governo
Existem critérios claros para definir quais propostas devem passar por análise de impacto regulatório?	Sim
Existem <i>guidelines</i> específicos para a análise de impacto regulatório?	Sim
As análises de impacto regulatório são requeridas por lei?	Não
As análises de impacto regulatório são disponibilizadas publicamente?	Sim
Como é distribuída a análise?	Por meio de um site unificado para todos os regulamentos propostos;
Quando a análise é distribuída?	Juntamente com o projeto de legislação proposta.
Os reguladores são obrigados a considerarem alternativas para a regulação proposta?	Sim. Em todo o governo
Existe órgão específico do governo destinado a monitorar e revisar as análises de impacto regulatório realizadas por agências individuais ou órgão do governo?	Sim
Por favor, mencione o órgão específico e suas funções	O <i>Regulatory Scrutiny Board (RSB)</i> fornece um controle de qualidade central e função de suporte para o trabalho de avaliação e avaliação de impacto da Comissão Europeia. Foi criado em 1º de julho de 2015 e substituiu o Comitê de Avaliação de Impacto.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Quando se trata das avaliações de impactos, a União Europeia também se destaca pelas iniciativas que a Comissão Europeia tem para tornar os processos legislativos mais abertos e eficazes.

Um desses recursos foi a apresentação do *Better Regulation Agenda*, criada para que os cidadãos possam contribuir no processo de formulação de políticas e legislações, abrindo à consultas públicas e à comentários para todos aqueles que realmente são impactados pelas propostas. Para a elaboração da análise de impacto regulatório, existem *guidelines* específicos que contêm orientações para a Comissão sobre a forma de realizar avaliações de impactos, as quais são acompanhados por uma plataforma online que fornece conselhos complementares.

Instrumentos de Processos Decisórios

As avaliações são realizadas em iniciativas que devem conter principalmente os impactos econômicos, sociais ou ambientais significativos, e podem ser apresentadas por meio de proposta legislativas, não legislativas, atos de execução e atos de delegados. Essas avaliações são verificadas pelo *Regulatory Scrutiny Board* (Conselho de Fiscalização Regulatória), entidade independente estabelecida pela Comissão para padronizar e melhorar as avaliações e garantir que os regulamentos atinjam seus objetivos políticos. As avaliações e verificações de qualidades também são usadas para avaliar se as leis, políticas e programas de financiamento da UE estão produzindo os resultados esperados com os custos reduzidos

Para manter a legislação atualizada e efetuar as devidas alterações, o programa *Regulatory Fitness and Performance (REFIT)* foi criado para tornar a legislação da UE mais simples e reduzir os custos da regulamentação, e também vem sendo usada para coletar sugestões e fazer recomendações de como simplificar as leis de forma efetiva e garantir a qualidade esperada.

Instrumentos de Processos Decisórios

Considerações sobre as melhores práticas encontradas

No que tange aos instrumentos do processo decisório, o Brasil apresenta um desempenho com diferentes níveis de maturidade e similaridade com outros países, demonstrando pontos positivos e de atenção para as estratégias adotadas. Dentro desse contexto, foi averiguada a utilização de práticas referentes à transparência na regulação e à análise do impacto regulatório.

Para transparência na regulação, a maioria dos países pesquisados desenvolvem práticas interessantes ao contexto brasileiro. Foi observado, ao longo das análises, que o Brasil não firmou compromissos com o *Open Government Partnership* (OGP). Esta iniciativa apresenta quatro pilares de engajamento: Transparência na regulação, Participação Social, Acesso às leis e Regulações e Desafio social às regulações, além de reforçar a transparência do ambiente regulatório, a sua participação nesta iniciativa possibilitaria o acesso a boas práticas internacionais e forçaria o país a desenvolver planos de ação com o objetivo de tornar a sua regulação mais transparente. Em contra partida podemos citar a França, que mesmo não tendo firmado compromissos com o *Open Government Partnership* (OGP), ainda sim, se destaca como um dos países de alta performance, apresentando ações que disponibilizam seus planos regulatórios, de forma ampla e aberta, apresentando nota máxima para esse pilar, segundo o *Regulatory Governance in the Open Partnership*. (OGP).

Países como a Colômbia apresentam fortes parâmetros de uma legislação transparente. Para as propostas regulatórias é vista uma legislação que incentiva as Agências Reguladoras a publicarem os seus planos regulatórios de longo prazo, estipulando prazos de antecedência obrigatórios e incentivando a participação social durante este período; e a utilizarem diferentes canais para a publicação dos seus rascunhos, tais como mídias sociais, jornais e revistas digitais, etc., o que poderia fortalecer a participação dos demais agentes do sistema, caso aplicado.

Outras estratégias que merecem análise para aplicação no Brasil são as que se utilizam da inclusão tecnológica no processo de engajamento social e transparência. Os Estados Unidos desenvolveram plataformas que permitem os seus cidadãos a participarem do processo, comentando e propondo melhorias aos textos apresentados; a Colômbia, país de destaque nesse pilar, desenvolveu um aplicativo de celular que permite os seus cidadãos a colaborem com as propostas regulatórias, interagindo via smartphone, comunicando-os tempestivamente acerca do andamento das propostas em votação e planos a serem desenvolvidos. Há ainda a utilização de um portal da transparência, por parte de ambos os países, contendo todos os seus rascunhos, propostas aprovadas e resultados das votações disponibilizadas publicamente, de forma unificada, interligando o portal aos demais sites dos Ministérios e Agências Reguladoras.

Cabe ainda destacar iniciativas como a implementação de uma legislação que incentive todos os Agentes Reguladores a publicarem e engajarem a sociedade no seu processo decisório. É preciso estimular a implementação e diversificação tecnológica, se utilizando de diferentes canais para a uma divulgação abrangente e direcionada ao seu público alvo: mídias sociais, jornais e revistas eletrônicos, participação em eventos e encontros presenciais que estimulem a discussão e a participação social.

O desenvolvimento de aplicativo pela União Europeia, que permite o monitoramento e andamento das propostas legislativas, segmentando-as por prioridade e setor afetado é um bom exemplo de implementação tecnológica. A iniciativa permite identificar a etapa de constituição de cada proposta, especificando o seu status de andamento.

Instrumentos de Processos Decisórios

Além de engajar com os procedimentos referentes à construção da regulação, há a possibilidade de tornar a experiência do cidadão ainda mais participativa. Segundo práticas observadas, há um sistema de educação para o processo decisório. Países como o Reino Unido disponibilizam conteúdos e materiais à sociedade, para que esta participe dos seus processos, entendendo qual o seu papel ao longo dos procedimentos

Em seus canais são disponibilizados tópicos, links e resumos que explicam o funcionamento dos processos e a importância da participação social na construção regulatória, tornando a regulação do país ainda mais colaborativa.

Para as práticas de Impacto regulatório foi visto que o Brasil passou a atender às expectativas desejadas, tornando o país uma das referências para alguns aspectos. Mesmo atendendo a parte das ações esperadas, há práticas pertinentes e interessantes ao contexto brasileiro: o estabelecimento de requisitos técnicos de aceitação da AIR, considerando aspectos quantitativos e qualitativos; a participação de órgão independente para análise dos objetivos, impactos previstos e nota técnica de emissão da proposta, aprovando ou desaprovando o plano apresentado.

Estados Unidos, Reino Unido e Alemanha se utilizam desses instrumentos para fortalecer a sua independência com a proposta, bem como fortalecer a confiança com os demais stakeholders, visto a importância de cada um na construção de um ambiente regulatório robusto, transparente e que não impeça o desenvolvimento dos setores e demais partes envolvidas.

As diversas ações apresentadas acima beneficiam o Brasil e as demais agentes, pois promovem uma maior integração social no planejamento e elaboração da regulação brasileira. Para que o país possa evoluir as suas práticas, é de suma importância que ocorra uma maior articulação com a população, uma maior utilização tecnológica e melhora das práticas de transparência.

Os pilares supracitados não só geram robustez ao ambiente regulatório brasileiro, como incentivam à adesão social às leis promulgadas, reduz os níveis de corrupção, melhora o desempenho do setor privado e fortalece a imagem do país e demais agentes, frente aos diversos atores internacionais, dentre estes, os investidores que aplicam montantes financeiros na economia brasileira, buscando desenvolver os setores aqui inseridos e obter retornos de longo prazo.

7

Participação Social



Participação Social

A consulta pública como prática inclusiva da sociedade no processo de construção regulatória tem sido utilizada como um instrumento valioso na formação de uma sociedade participativa e de uma regulação focada no cidadão.

A participação social nesse processo desenvolve um relacionamento de confiança, fortificando a adesão às leis e regulações, por parte da sociedade, assim como o desenvolvimento da qualidade regulatória. Essas ações geram o desenvolvimento não só dos agentes reguladores, consumidores e sociedade, mas também dos investidores privados, que passam a ganhar mais confiança no desenvolvimento de planos de investimentos para os setores do seu interesse.

Para entender a relação das Agências e Governo com a sociedade em geral, o *Global Indicators of Regulatory Governance*, estudo realizado pelo Banco Mundial, questionou os diversos países participantes acerca das práticas de fomento aplicadas ao pilar de participação social. Cada país foi entrevistado a partir dos seguintes questionamentos:

Perguntas realizadas – Participação Social

Os Ministérios ou Agências Reguladoras solicitam comentários acerca da proposição regulatória (ainda não adotadas) à sociedade?

Como esses comentários são coletados ou recebidos?

Os comentários coletados são disponibilizados publicamente?

As Agências Reguladoras são obrigadas por Lei a solicitar a participação social e seus comentários sobre a regulação proposta?

Existe algum agente do governo especializado em coletar as informações e comentários gerados pela consulta pública?

Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam os resultados obtidos com a consulta pública acerca dos regulamentos propostos?

Como o Governo informa os resultados das consultas?

Onde o Governo disponibiliza as informações obtidas?

O relatório contendo os resultados da consulta são exigidos por Lei?

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Participação Social

Além do estudo do Banco Mundial supracitado, também foi possível identificar um modelo de maturidade para a temática de participação social onde são estabelecidas as seguintes expectativas, segundo o *Open Government Partnership* (OGP):

Modelo de maturidade – Participação Social	
Prática	Definição
Legislação inclusiva	Legislação específica acerca dos períodos de abertura para a consulta pública permitindo a sociedade comentar e opinar acerca dos rascunhos publicados.
Educação para <i>compliance</i>	Engajamento das partes interessadas acerca da atuação regulatória, desenvolvendo orientação e treinamentos adequados a fim de assegurar o <i>compliance</i> das áreas de atuação.
Respostas transparentes	Publicação das respostas e comentários obtidos durante o período de participação social.
Plataformas digitais	Plataformas desenhadas com o intuito de coletar respostas e comentários das partes interessadas acerca das propostas regulatórias, garantindo que o site comunique de forma clara o funcionamento do processo, vinculando esta página às demais páginas das Agências e Ministérios específicos.
Participação descentralizada	Disponibilização de aplicativos de interface de programação permitindo que os cidadãos participem do processo de consulta por meio de sites e aplicativos centrais ou de terceiros autorizados.


Fonte: Open Government Partnership | Tradução: EY

A identificação de ambas as práticas apresentadas nos relatórios do Banco Mundial e do *Regulatory Governance in the open Government Partnership* demonstram um certo nível de maturidade para o pilar de Participação Social.

As práticas acima, segundo pesquisas, demonstram que os países que as utilizam na formulação regulatória tendem a apresentar um melhor crescimento econômico, menores níveis de corrupção, instituições sólidas e transparentes e setor privado mais atuante, fazendo com que as empresas desse setor sejam mais efetivas no alcance dos seus resultados. Além disso, desenvolvem leis baseadas em problemas reais e redefinem o escopo das propostas regulatórias, tornando o processo mais colaborativo e humanizado.

Com o intuito de comparar essas práticas entre os países componentes deste *benchmark*, a seguir, serão apresentadas as respostas de cada país referentes ao pilar de participação social conforme as tabelas a seguir:

Participação Social

 Alemanha	
Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras solicitam comentários acerca da proposição regulatória (ainda não adotadas) à sociedade?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Como esses comentários são coletados ou recebidos?	No site do ministério ou regulador relevante; por meio de reuniões públicas; por meio de divulgação direcionada às partes interessadas, como associações comerciais ou outros grupos, por e-mail e mídias sociais.
Os comentários coletados são disponibilizados publicamente?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
As Agências Reguladoras são obrigadas por Lei a solicitar a participação social e seus comentários sobre a regulação proposta?	Sim.
Existe algum agente do governo especializado em coletar as informações e comentários gerados pela consulta pública?	Não.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam os resultados obtidos com a consulta pública acerca dos regulamentos propostos?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Como o Governo informa os resultados das consultas?	Outros.
Onde o Governo disponibiliza as informações obtidas?	No site do ministério ou regulador relevante; distribuído diretamente por meio de reuniões públicas; distribuído diretamente às partes interessadas.
O relatório contendo os resultados da consulta são exigidos por Lei?	Sim

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

De acordo com análise do Banco Mundial, a Alemanha possui atuação bem desenvolvida no pilar de participação social na criação de leis. O país apresenta uma forte legislação que estabelece a obrigatoriedade da consulta pública, por parte das Agências e demais órgãos. Ainda, incentiva e solicita a participação de outras partes interessadas como empresas, associações, produtores e importadores, utilizando canais diversificados tais como sites do governo, e-mail e redes sociais. Os resultados das pesquisas ainda possuem obrigatoriedade legal de publicidade, garantindo transparência ao processo.

Participação Social

Apesar de não ser signatária da OGP, de acordo com os parâmetros da pesquisa realizada para o *Regulatory Governance*, o país figura como de *performance* mediana, apresentando processos de consulta claros à sociedade, porém, com diferentes níveis de transparência dentro das suas práticas de divulgação. Como exemplo, pode ser citada a ausência de site unificado para o recebimento e divulgação dos comentários utilizados na construção da legislação.

O foco na legislação inclusiva, estabelecendo parâmetros obrigatórios de participação social coloca o país em uma posição favorável no que tange à maturidade deste pilar, porém, é preciso trabalhar a educação para Compliance, fortalecendo os procedimentos das Agências e o fomento das boas práticas dentro das instituições do setor, bem como o desenvolvimento de uma estratégia digital, disponibilizando instrumentos transparentes, de forma abrangente e unificada a todos os cidadãos.

Participação Social



Brasil

Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras solicitam comentários acerca da proposição regulatória (ainda não adotadas) à sociedade?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Como esses comentários são coletados ou recebidos?	No site do Ministério ou Agência Reguladora, por meio de reuniões públicas com publicações direcionadas às partes interessadas.
Os comentários coletados são disponibilizados publicamente?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
As Agências Reguladoras são obrigadas por Lei a solicitar a participação social e seus comentários sobre a regulação proposta?	Sim.
Existe algum agente do governo especializado em coletar as informações e comentários gerados pela consulta pública?	Não.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam os resultados obtidos com a consulta pública acerca dos regulamentos propostos?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Como o Governo informa os resultados das consultas?	Cada Agência estabelece as suas respostas, sendo estas gerais ou específicas, publicando-as nos sites sob a sua responsabilidade.
Onde o Governo disponibiliza as informações obtidas?	No site do Ministério ou Agência Reguladora por meio de publicações direcionadas às partes interessadas.
O relatório contendo os resultados da consulta são exigidos por Lei?	Não.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

No Brasil a atenção para as práticas de consulta pública apresentam oportunidades de melhoria. O País se encontra na lista dos países que não firmaram compromisso para o pilar de participação social, de acordo com o *Regulatory Governance in the open Government Partnership*, ficando atrás de outros países da América do Sul como Chile, Colômbia e Paraguai.

Mesmo não fazendo parte desta iniciativa, o País apresenta práticas maduras como a divulgação das propostas regulatórias, no que tange à participação social, permitindo que os cidadãos brasileiros possam opinar acerca do plano regulatório de cada Agência, via as páginas virtuais, disponibilizando as informações obtidas durante esse processo.

Participação Social

É possível observar que o processo de consulta pública existe e é praticado dentro do ambiente regulatório, porém, apresenta níveis de transparência variados, de acordo com a atuação dos seus agentes.

O País pode contribuir ainda mais para a construção de uma regulação centrada no cidadão e transparente para as diversas partes interessadas. As ações para legislação inclusiva e respostas transparentes podem fortalecer a atuação do Brasil, frente a outros países da América do Sul. Como outra oportunidade, podem ser unificadas as plataformas de contato social, garantindo uma melhor comunicação com a sociedade e com as partes interessadas por parte do governo, em especial, os Ministérios, que são partes importantes na execução desse processo.

Participação Social



Chile

Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras solicitam comentários acerca da proposição regulatória (ainda não adotadas) à sociedade?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Como esses comentários são coletados ou recebidos?	No site do Ministério ou Agência Reguladora.
Os comentários coletados são disponibilizados publicamente?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
As Agências Reguladoras são obrigadas por Lei a solicitar a participação social e seus comentários sobre a regulação proposta?	Sim.
Existe algum agente do governo especializado em coletar as informações e comentários gerados pela consulta pública?	Não.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam os resultados obtidos com a consulta pública acerca dos regulamentos propostos?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Como o Governo informa os resultados das consultas?	Emite um consolidado com as respostas obtidas.
Onde o Governo disponibiliza as informações obtidas?	No site do Ministério ou Agência Reguladora.
O relatório contendo os resultados da consulta são exigidos por Lei?	Sim.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

O Chile apresenta práticas diversificadas e relevantes para o pilar de participação social, dentre elas há o **Conselho da Sociedade Civil**, um mecanismo previsto em lei, com o objetivo de aprofundar os meios de interação social na tomada de decisão regulatória; os **Conselhos Consultivos Regionais**, realizados em diversas regiões do país, com o intuito de coletar informações acerca do serviço prestado, visando fortalecer os espaços de informação e opinião do cidadão; a **Consulta Cidadã**, forma de participação social que visa coletar a avaliação do cidadão acerca do serviço prestado, com foco em discussões que dizem respeito ao sistema de proteção dos direitos do consumidor; a **Conversa com o Consumidor**, ferramenta de diálogo social e presencial, acerca de questões de consumo, envolvendo especialistas e representantes das demais partes interessadas onde o objetivo é a troca de opiniões, ideias e argumentos sobre determinados assuntos; e os **Diálogos Participativos** onde ocorrem encontros entre os cidadãos e autoridades do Estado a fim de promoverem deliberações conjuntas sobre os assuntos de interesse público, tendo como premissa a exposição de preocupações, propostas e soluções em questões específicas de política pública, realizadas com os seguintes objetivos:

Participação Social

- manter um espaço de encontros anuais, entre SERNAC – Serviço Nacional do Consumidor e associações de consumidores; e
- levantar as necessidades de fortalecimento e alinhamento com o Programa de Fortalecimento das Associações de Consumidores.

No que tange à participação social o País apresenta uma performance intermediária, com processos de consulta social existentes, porém, com níveis variados de transparência nas suas práticas. Segundo o *Regulatory Governance in the open Government Partnership*, o país estabeleceu compromissos de trabalho para esse pilar junto a países como Colômbia, França, Argentina e República Dominicana.

Apesar de algumas oportunidades de melhorias identificadas no processo, o país divulga os resultados obtidos com a participação social, informando o quantitativo de respostas e o compilado geral de comentários, em site público e unificado, disponibilizando as respostas nas páginas dos Ministérios e Agências responsáveis pela consulta.

Os exemplos do país demonstram uma forte contribuição para uma regulação colaborativa, e transparente, referenciando o País como exemplo para outros países da América do Sul como Brasil, Peru e Uruguai, principalmente no que tange à diversidade de práticas apresentadas.

Participação Social



Colômbia

Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras solicitam comentários acerca da proposição regulatória (ainda não adotadas) à sociedade?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Como esses comentários são coletados ou recebidos?	Em site unificado, nos sites dos Ministérios ou Agências Reguladoras, por meio de reuniões públicas com publicações direcionadas às partes interessadas.
Os comentários coletados são disponibilizados publicamente?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
As Agências Reguladoras são obrigadas por Lei a solicitar a participação social e seus comentários sobre a regulação proposta?	Sim.
Existe algum agente do governo especializado em coletar as informações e comentários gerados pela consulta pública?	Não.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam os resultados obtidos com a consulta pública acerca dos regulamentos propostos?	Sim, alguns Ministérios e Agências Reguladoras.
Como o Governo informa os resultados das consultas?	Emite um consolidado com as respostas obtidas.
Onde o Governo disponibiliza as informações obtidas?	No site do Ministério ou Agência Reguladora, por meio de reuniões públicas com publicações direcionadas às partes interessadas.
O relatório contendo os resultados da consulta são exigidos por Lei?	Sim.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

A forte atuação da Colômbia no pilar de participação social é exemplo para diversos Países. O país apresenta uma forte legislação que estabelece a obrigatoriedade da consulta pública, por parte das Agências e demais órgãos, assim como a sua obrigação em divulgar os resultados obtidos. Ainda, solicita a participação de outras partes interessadas como empresas, associações, produtores e importadores, diversificando os *inputs* do processo de participação social.

Além do forte engajamento social, o país desenvolveu sessões técnicas de discussão a fim de debater, junto à sociedade, as propostas de mudança regulatória, permitindo a avaliação dos comentários e respostas obtidos durante o processo. Uma das práticas de destaque da

Participação Social

Colômbia é a presença de um site unificado onde são disponibilizados os rascunhos para comentários e opiniões públicas.

O site apresenta o objetivo de trazer consciência regulatória aos cidadãos colombianos, para que estes possam opinar acerca das regulações planejadas. O governo realiza campanhas por meio das suas redes sociais, mensagens instantâneas, ligações, programas de rádio e tv e propagandas, direcionando a sua comunicação ao público-alvo interessado.

Além das informações referenciadas acima, o País possui legislações de destaque no que tange ao fortalecimento da participação social. A lei nº 1.712 de 6 de março de 2014, dentre os seus dispostos, explicita que: as propostas de regulação devem ser divulgadas e comunicadas via mecanismos de contato social diversos, disponibilizados à sociedade via espaços físicos, telefones físicos e móveis, e-mail institucional e formulários eletrônicos para pedidos de petições, reclamações e opiniões, além de instrumentos de segurança da informação do site e de proteção de dados pessoais dos seus usuários.

De forma clara, o país apresenta uma atuação diferenciada no que tange ao compromisso para o pilar de participação social, apresentando um processo de consulta consistente, sendo considerado um país de atuação intermediária dentre os países que firmaram compromisso com o OGP.

Além das práticas citadas anteriormente, a Colômbia, junto à Romênia, desenvolveu e implementou mecanismos de consulta com as propostas regulatórias e os comentários obtidos por meio do processo, devendo estes serem disponibilizados também em formato físico.

Participação Social



Estados Unidos

Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras solicitam comentários acerca da proposição regulatória (ainda não adotadas) à sociedade?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Como esses comentários são coletados ou recebidos?	Em site unificado para todas as propostas de regulação, por meio de reuniões públicas.
Os comentários coletados são disponibilizados publicamente?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
As Agências Reguladoras são obrigadas por Lei a solicitar a participação social e seus comentários sobre a regulação proposta?	Sim.
Existe algum agente do governo especializado em coletar as informações e comentários gerados pela consulta pública?	Não.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam os resultados obtidos com a consulta pública acerca dos regulamentos propostos?	Sim, de forma tempestiva, por meio dos canais do Governo.
Como o Governo informa os resultados das consultas?	Emite um consolidado com as respostas obtidas.
Onde o Governo disponibiliza as informações obtidas?	Em site unificado comportando todos os regulamentos publicados e propostos à sociedade. Os resumos dos textos também são publicados em canais mais diversificados como jornais e revistas.
O relatório contendo os resultados da consulta são exigidos por Lei?	Não.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

De acordo com o Banco Mundial, os Estados Unidos atendem à uma parte considerável das práticas estabelecidas, apresentando uma oportunidade de melhoria no que tange à divulgação das respostas obtidas por meio das consultas públicas, que não são obrigatórias por Lei.

No que tange à publicação das propostas regulatórias, é visto que cada iniciativa fornece instruções e informações que facilitam a obtenção dos comentários, realizando, algumas vezes, reuniões públicas com o intuito de discutir acerca de assuntos específicos.

Participação Social

Além disso, o País possui site unificado como repositório regulatório e conta com leis específicas que incentivam a atuação das agências junto à participação social. O decreto que versa sobre as Agências americanas deixa clara a obrigação destas em solicitar a participação social, no processo de formulação regulatória.

Há ainda o *Administrative Procedure Act* (APA) que estabelece que uma notificação seja enviada junto às explicações da regulação, confirmando os motivos pelo qual a legislação está sendo proposta. A partir dessa publicação, qualquer interessado, nacional ou estrangeiro, tem a oportunidade de se manifestar, fornecendo informações, opiniões e argumentos acerca da proposta formulada pela Agência.

O APA determina que os comentários do público devam ser registrados pela Agência e devem receber a devida consideração da sua parte, antes da adoção da regulação final. O processo de participação popular é reforçado pelo fato de que a Agência não pode se basear, para a adoção de regulação, em informações que não constam nos autos do processo decisório e não foram disponibilizadas ao público, o que permite a todos os grupos interessados acesso aos subsídios necessários para que possam se manifestar de forma mais completa possível acerca do processo, contestando os fundamentos acolhidos pela Agência e dados utilizados, quando necessário.

De forma estratégica, o país buscou inovar nas suas práticas de transparência da regulação, principalmente, no que tange à participação social. No início dos anos 2000, o governo americano iniciou uma série de postagens das propostas regulatórias de forma virtual. Isso permitiu que diversos cidadãos americanos começassem a participar desse processo lendo e comentando acerca das propostas apresentadas. Esse movimento gerou melhorias em outros países como o México, que a partir dessa ação, em 2002, requereu aos Ministérios Federais que publicassem suas propostas regulatórias em todos os sites sob a sua responsabilidade.

Segundo o o *Regulatory Governance in the open Government Partnership* O o Estados Unidos se encontram entre os países com forte atuação no pilar de participação social. Dentre estes foram planejadas ações estratégicas no que tange a este pilar. O país firmou três compromissos para participação social. Ainda, este se destaca por apresentar um processo claro e transparente, atendendo aos diversos requisitos de boas práticas internacionais, mesmo não tendo legislações compulsórias para a divulgação das respostas obtidas.

Participação Social



França

Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras solicitam comentários acerca da proposição regulatória (ainda não adotadas) à sociedade?	Sim, por todo o governo.
Como esses comentários são coletados ou recebidos?	No site do ministério ou regulador relevante; por meio de reuniões públicas; por meio de divulgação direcionada às partes interessadas, como associações comerciais ou outros grupos, por e-mail e mídias sociais.
Os comentários coletados são disponibilizados publicamente?	Sim, por todo o governo.
As Agências Reguladoras são obrigadas por Lei a solicitar a participação social e seus comentários sobre a regulação proposta?	Não.
Existe algum agente do governo especializado em coletar as informações e comentários gerados pela consulta pública?	Não.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam os resultados obtidos com a consulta pública acerca dos regulamentos propostos?	Sim, por todo o governo.
Como o Governo informa os resultados das consultas?	Prepara uma resposta consolidada. Fornece respostas personalizadas.
Onde o Governo disponibiliza as informações obtidas?	No site do ministério ou regulador competente..
O relatório contendo os resultados da consulta são exigidos por Lei?	Sim.


Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Segundo o *Regulatory Governance in the Open Partnership*. (OGP), a França tem uma performance intermediária, visto que existe processo de consulta pública, mas com um grau variável de transparência, mesmo ela fazendo parte do comprometimento da OGP.

Além disso, os requisitos de consultas são por setor, visto que não existe agente do governo especializado em coletar as informações e comentários gerados pela consulta pública. Tais consultas são organizadas por reuniões com as partes interessadas pela frente de funcionários públicos ou por meio de consultas dentro dos sites e redes sociais do ministério.

Participação Social

As consultas públicas são exigida por lei e estão descritas no Artigo 3 do Decreto nº 2011-1832 de 8 de dezembro de 2011, porém o tempo que os reguladores levam para divulgar as consultas é de, em média, 3 meses. Sendo assim, a performance da França torna-se intermediária, sob o ponto de vista do *Regulatory Governance in the Open Partnership. (OGP)*. Por fim, vale ressaltar que esses relatórios sobre consultas dependem dos regulamentos, uma vez que são específicos de cada setor.

 Reino Unido	
Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras solicitam comentários acerca da proposição regulatória (ainda não adotadas) à sociedade?	Sim, por todo o governo.
Como esses comentários são coletados ou recebidos?	No site do ministério ou regulador relevante; por meio de reuniões públicas; por meio de divulgação direcionada às partes interessadas, como associações comerciais ou outros grupos, por e-mail e mídias sociais.
Os comentários coletados são disponibilizados publicamente?	Sim, por todo o governo.
As Agências Reguladoras são obrigadas por Lei a solicitar a participação social e seus comentários sobre a regulação proposta?	Não.
Existe algum agente do governo especializado em coletar as informações e comentários gerados pela consulta pública?	Não.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam os resultados obtidos com a consulta pública acerca dos regulamentos propostos?	Sim, por todo o governo.
Como o Governo informa os resultados das consultas?	Prepara uma resposta consolidada.
Onde o Governo disponibiliza as informações obtidas?	Site unificado para todas as propostas de regulações.
O relatório contendo os resultados da consulta são exigidos por Lei?	Não.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Participação Social

De acordo com análise do Banco Mundial, o Reino Unido possui atuação exemplar no pilar de participação social na criação de leis. O país apresenta uma forte legislação que estabelece a obrigatoriedade da consulta pública, por parte das Agências e demais órgãos. Ainda, incentiva e solicita a participação de outras partes interessadas como empresas, associações, produtores e importadores, utilizando canais diversificados tais como sites do governo, e-mail e redes sociais.


É uma prática padrão para todos os departamentos do governo (Ministérios) e agências buscar a opinião do público sobre os regulamentos propostos antes de serem finalizados. Frequentemente, isso vem na forma de perguntas direcionadas em um documento de consulta que busca opiniões sobre vários elementos dos regulamentos propostos.

É uma prática comum para os funcionários do governo do Reino Unido se envolverem com as partes interessadas por meio de uma variedade de meios diferentes em vários estágios de desenvolvimento de políticas, incluindo consulta.

O país é signatário da OGP e figura como *best performer* no que tange à iniciativas de participação social.

No Reino Unido, uma mudança de regulação pode ser questionada em juízo, porém de acordo com o relatório *Regularly Governance* da OGP, não é claro as circunstância nas quais a ação é possível, nem a forma pela qual o cidadão pode acessar esse direito.

Participação Social

 União Europeia	
Perguntas	Respostas
Os Ministérios ou Agências Reguladoras solicitam comentários acerca da proposição regulatória (ainda não adotadas) à sociedade?	Sim, por todo o governo.
Como esses comentários são coletados ou recebidos?	No site do ministério ou regulador relevante; por meio de reuniões públicas; por meio de divulgação direcionada às partes interessadas, como associações comerciais ou outros grupos, por e-mail e mídias sociais.
Os comentários coletados são disponibilizados publicamente?	Sim, por todo o governo.
As Agências Reguladoras são obrigadas por Lei a solicitar a participação social e seus comentários sobre a regulação proposta?	Sim.
Existe algum agente do governo especializado em coletar as informações e comentários gerados pela consulta pública?	Não.
Os Ministérios ou Agências Reguladoras disponibilizam os resultados obtidos com a consulta pública acerca dos regulamentos propostos?	Sim, por todo o governo.
Como o Governo informa os resultados das consultas?	Prepara uma resposta consolidada.
Onde o Governo disponibiliza as informações obtidas?	Em um site unificado para todos os regulamentos propostos; no site do ministério ou regulador competente.
O relatório contendo os resultados da consulta são exigidos por Lei?	Não.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

De acordo com a tabela analisada pelo Banco mundial, a União Europeia recebe novamente pontuação máxima no pilar de participação social no desenvolvimento de políticas e legislação, visto que a Comissão Europeia procura conhecer regularmente as opiniões das partes interessadas e dos cidadãos. Dentro do site da União Europeia, existe uma página na qual constam as consultas públicas abertas e as anteriores já com as respostas e informações do acompanhamento realizado, além disso, o cidadão consegue emitir a opinião sobre as iniciativas da comissão e sugestões para melhorar as leis nesta mesma página, facilitando assim o acesso a todas informações e seguindo o protocolo 2 adotado nos Tratados (TFEU),

Participação Social

onde obriga que as consultas e contribuições recebidas sejam publicadas na mesma página que conter o questionário.

Um bom exemplo dessas consultas públicas abertas ocorreu recentemente, com a new consumer agenda (a nova agenda do consumidor – tradução livre). A Comissão da EU lançou uma consulta pública para que todos pudessem emitir sua opinião sobre os principais pontos apontados na nova agenda. Ao ser encerrada, logo foi aprovada e já entrou em vigor, em novembro de 2020. Ela propõe prioridades e pontos de ação estratégicos abordados em conjunto com os Estados-Membros, ao longo dos próximos cinco anos. Tais pontos reforçam os direitos dos consumidores e preveem uma maior equidade digital, sanções mais pesadas principalmente ao que tange a transição ecológica, além de desenvolver um mecanismo eficaz de ação coletiva em caso de danos em larga escala e, ainda, aumentar a proteção dos consumidores durante e após a pandemia de Covid-19. Ademais, A Nova Agenda do Consumidor baseia-se na Agenda do Consumidor de 2012 e é o resultado de um intenso trabalho de preparação com as partes interessadas.

A consulta em geral é tratada no art. 11 dos Tratados da EU (TFEU), o qual exige que a Comissão Europeia “proceda a amplas consultas com as partes interessadas, a fim de garantir a coerência e a transparência das ações da União”. Com base nisso, foram estabelecidas diretrizes de implementação, conhecida como Better Regulation Guidelines, que também podem ser facilmente acessadas no site da União Europeia.


Uma das propostas de Better Regulation Guidelines é incentivar o serviço de publicar os resumos de cada atividade de consulta, com isso, a Comissão realiza um mapeamento detalhado das partes interessadas, onde os resultados devem ser publicados em um "Synopsis report". Esse relatório acompanha o projeto ao longo de todo o processo de adoção, juntamente com o feedback recebido pelas partes interessadas e o público no geral.

:

Participação Social

► Outras práticas internacionais: Participação Social

Além das ações observadas nos países entrevistados, foram observadas outras práticas de destaque, no que tange à participação social no processo de formulação regulatória, conforme a tabela abaixo:

País:	Prática adotada:
 Letônia	<ul style="list-style-type: none">• Criação de uma reconciliação regulatória, em caso de uma decisão não consensual entre sociedade e Agências Reguladoras. Neste caso, outras partes podem participar, como empresas e outras organizações. Ainda, são convidados especialistas para que estes possam fornecer análises técnicas acerca dos documentos, propostas e feedbacks gerados ao longo do processo.
 Guatemala	<ul style="list-style-type: none">• Desenvolvimento de uma plataforma de comentários e respostas às propostas regulatórias, permitindo que outras partes interessadas possam participar, tais como associações, empresas, etc.
 Albânia	<ul style="list-style-type: none">• Apresentação dos comentários coletados ao conselho de ministros, especificando quais pontos acerca das propostas foram acatados ou não pela população, onde os seus comentários foram refletidos e quais os motivos levantados.

Fonte: The world Bank | Tradução: EY

Participação Social

Considerações sobre as melhores práticas encontradas

A participação social é vista como uma ferramenta importante para construção de uma regulação forte e benéfica às demais partes interessadas. Para este pilar, no que tange às suas práticas, o Brasil apresenta uma performance mediana.

De acordo com o *Global Indicators of Regulatory Governance*, estudo realizado pelo Banco Mundial, o país carece de práticas que tornem a sua regulação mais participativa: não são todas as Agências que solicitam comentários acerca da proposição regulatória, e as respostas coletadas pelo processo não são divulgadas de forma clara e transparente, não permitindo que a sociedade saiba quais pontos foram criticados ou modificados e o que deles foi considerado para a construção da regulação.

Mesmo não tendo um desempenho maduro para este pilar, o País apresenta práticas interessantes como a divulgação das propostas regulatórias, no que tange à participação social, permitindo que os cidadãos brasileiros possam opinar acerca do plano regulatório de cada Agência, via as páginas virtuais sob a sua responsabilidade.

Outro grande fator, observado em países mais maduros, e que poderia ser desenvolvido no Brasil, é a unificação das suas plataformas digitais que são desenhadas com o intuito de coletar respostas e comentários acerca das propostas apresentadas, informando-as por meio de uma comunicação clara acerca do processo e seus resultados. As páginas unificadas utilizadas por países como os Estados Unidos vinculam outras plataformas como as das Agências Reguladoras e Ministérios, além de digitalizar e escalar as informações dispostas. A existência do site funciona como um grande arquivo regulatório, permitindo o acesso às decisões tomadas e os seus respectivos resultados. Além disso, a plataforma estabelece que uma notificação seja enviada junto às explicações da regulação, confirmando os motivos pelo qual a legislação está sendo proposta.

A União Europeia também pode ser usada como exemplo nesse requisito, pois a página para consulta pública é unificada, constando todas as consultas que estão abertas ou as anteriores disponíveis, além de possibilitar o acesso as respostas e informações realizadas. O cidadão também consegue emitir na própria página seu feedback pessoal e emitir as sugestões para melhorias, facilitando assim todo o acesso e simplificando para os usuários. Podemos usar como referência de consulta pública, a nova agenda do consumidor que entrou em vigor em novembro de 2020, e conta como um dos pontos principais a criação de mecanismo de ação coletiva em caso de danos em larga escala, onde as entidades qualificadas, designadas pelos Estados-Membros da UE, poderão representar grupos de consumidores em casos coletivos. A tutela coletiva será possível em todos os países da UE devendo existir pelo menos um procedimento de ação representativo em todos os Estados-Membros, de modo a permitir que as organizações representem os cidadãos, com o poder de atribuir sanções e solicitar indenizações pelos danos causados. Tal ação pode ser vista também no Brasil pelo Ministério Público que tem competência de investigar as ofensas ao direito difuso do consumidor, e caso não resolvido a questão é levada à Justiça por intermédio de ação coletiva.

Além dos pontos supracitados, é possível mencionar outras práticas internacionais observadas ao longo das análises e que apresentam bons indícios de aplicação no ambiente regulatório brasileiro. Dos países estudados, a Alemanha se destacou por apresentar uma forte legislação que estabelece obrigatoriedade da consulta pública, por parte das Agências e demais Órgãos. Ainda, incentiva a contribuição de outras partes como empresas, associações, produtores e importadores via diferentes canais tais como e-mails e redes sociais, além disso, os resultados obtidos possuem obrigatoriedade legal de publicidade.

Participação Social

Na América do Sul também foram averiguadas boas práticas pertinentes ao ambiente brasileiro. O Chile diversificou as estratégias de participação social, desenvolvendo mecanismos previstos em lei com o objetivo de aprofundar as interações das Agências e da Sociedade. Para isto foram desenvolvidos os conselhos da sociedade civil e consultivos regionais, que possuem a missão de aprofundar as interações sociais acerca da tomada de decisão regulatória e coletar informações acerca dos serviços prestados, respectivamente; a Consulta Cidadã que engloba a avaliação dos consumidores dos setores, com foco nas discussões sobre o sistema de proteção dos direitos do consumidor; a conversa com o consumidor que avalia as questões inerentes às relações de consumo, incentivando a participação de especialistas e representantes das demais partes interessadas a fim de trocar opiniões, ideias e argumentos sobre assuntos pertinentes às relações consumeristas.

Por fim, o país também implementou uma série de diálogos participativos que ocorrem de forma presencial, envolvendo os cidadãos e autoridades do Estado com o intuito de promover deliberações conjuntas acerca de assuntos do interesse público, tendo como premissa a exposição de preocupações, propostas e soluções em questões específicas de política pública

Ademais, o Reino Unido também se utiliza dos seus Ministérios e Agências para buscar a opinião pública. Antes de serem finalizados, o País direciona perguntas e documentos de consulta para que sejam coletadas diferentes percepções acerca dos elementos dos regulamentos propostos.

Outra forte atuação para o pilar de participação social é a Colômbia. O país se destaca de países de outros continentes no que tange à regulação inclusiva, obrigando as Agências Reguladoras a desempenharem práticas que reforçam a participação da sociedade no processo de construção regulatória. Para isso, há a obrigação da divulgação e comunicação das propostas, especificando diferentes canais: espaços físicos, telefones físicos e móveis, e-mail institucional e formulários eletrônicos para pedidos de petições, reclamações e opiniões, além de instrumentos de segurança da informação do site e de proteção de dados pessoais dos seus usuários.

A partir das ações especificadas acima é possível observar uma projeção de melhora nas práticas do ambiente regulatório brasileiro para o pilar de participação social. O amadurecimento da participação pública na construção da sua regulação é de suma importância para o desenvolvimento de um país com melhores índices de crescimento econômico, instituições públicas sólidas e forte atuação do setor privado, onde as suas empresas passam a se beneficiar de um ambiente regulatório mais efetivo.

A robustez esperada pela implementação dessas possíveis estratégias fortificam as práticas regulatórias brasileiras, posicionando o país entre os que possuem maturidade para esse pilar. Essas práticas podem ainda ser fortificadas ao passo que o Brasil assuma os compromissos citados pelo *Open Government Partnership* (OGP). A ação demonstra comprometimento com a construção de uma regulação transparente, inclusiva e acessível, fortificando a imagem do país perante os seus diversos parceiros e stakeholders.

8

Considerações Finais



Considerações Finais

Importante destacar que todas pesquisas foram realizadas a partir de fontes públicas.

O presente produto buscou entender as principais características dos países Alemanha, Brasil, Chile, Colômbia, Estados Unidos, França, Reino Unido e União Europeia em relação aos seguintes assuntos:

1. Estrutura do Sistema de Defesa do Consumidor dos países
2. Papéis e Atribuições das Agências Reguladoras dos países
3. Regulação x Leis de Defesa do Consumidor dos países
4. Formas de Resolução de Conflitos dos países
5. Correlação entre Defesa do Consumidor e Defesa da Concorrência nos países
6. Instrumentos de Processos Decisórios dos países
7. Participação Social na Elaboração de Políticas Públicas nos países

Não podemos deixar de destacar algumas práticas relevantes observadas ao longo desse material, a exemplo da:

- Prática chilena na criação da SERNAC, órgão semelhante à Senacon, destinado à centralização da proteção dos direitos consumeristas. Como observado o órgão ainda dispõe de ferramentas para resolução de conflito. Contudo, sua estrutura é dividida por estados e monitorada pelo presidente da república.
- Prática do Reino Unido, que elaborou o Regulatory Enforcement & Sanctions Act (2008) para tornar os serviços regulatórios das autoridades locais mais eficazes e eficientes. Também introduziu uma série de sanções civis para infrações regulatórias, o que significa dizer que o regulador pode agir mais rapidamente do que por meio de processos judiciais. Nesse sentido, também vemos uma grande semelhança aos Procons do Brasil, cuja a regulamentação é usada para proteger e beneficiar as pessoas.
- Prática da União Europeia que possui uma lei geral para a defesa do consumidor conhecida como Diretiva. Essa Diretiva confere aos consumidores os mesmos direitos em toda a UE. Porém, ao que tange à atividade regulamentadora na Europa, observamos que as normas são diretrizes facultativas, que estabelecem especificações técnicas aplicáveis a produtos, serviços e processos. Com isso, podemos observar as diferenças entre os outros países analisados, visto que mesmo tratando de uma lei geral, a tentativa é de uma centralização entre os Estados-Membros para alinhar e harmonizar as regras nacionais dos consumidores, aplicando-se a todos os contratos celebrados entre um consumidor e um comerciante, por toda a União Europeia. Tal ponto poderia ser visto como positivo para o Brasil, se houvesse uma centralização entre Agências Reguladoras e órgãos técnicos, tais como o Procon.
- Prática americana que possui a Federal Trade Commission (Comissão Federal de Comércio – tradução livre), conhecida como “FTC”, órgão independente que trabalha em conjunto com outras agências federais, para administrar uma ampla variedade de leis de proteção ao consumidor. O objetivo geral é garantir aos consumidores um mercado livre de fraudes e com produtos de alta qualidade a preços competitivos. A FTC possui autoridade para investigar fraudes, atividades desleais ao consumo ou qualquer violação de regras sob as quais possui autoridade. Após a conclusão de uma investigação, se a FTC tiver motivos para acreditar que existe uma violação de interesse público, pode emitir uma reclamação para a entidade violadora.

Considerações Finais

- Prática francesa, que com a (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes – DGCCRF), assegura o bom funcionamento dos mercados de forma integrativa, monitorando a defesa do consumidor e da concorrência, junto com outros parceiros, em benefício dos consumidores e das empresas. Para o Brasil seria de extrema importância seguir o exemplo de uma maior articulação entre órgãos de defesa do consumidor e da concorrência, pois traria sinergia para o tratamento de temas correlatos e traria eficácia na implementação de políticas públicas.
- Prática da Colômbia, país de destaque no pilar de transparência, que desenvolveu um aplicativo de celular que permite aos seus cidadãos a colaborem com as propostas regulatórias, interagindo via smartphone, comunicando-os tempestivamente acerca do andamento das propostas em votação e planos a serem desenvolvidos. Há ainda a utilização de um portal da transparência, contendo todos os seus rascunhos, propostas aprovadas e resultados das votações disponibilizadas publicamente, de forma unificada, interligando o portal aos demais sites dos Ministérios e Agências Reguladoras.
- Prática da União Europeia que se destaca no quesito de participação social, pois possui uma página para consulta pública unificada, constando todas as consultas que estão abertas ou as anteriores disponíveis, além de possibilitar o acesso as respostas e informações realizadas. O cidadão também consegue emitir na própria página seu feedback pessoal e incluir as sugestões para melhorias, facilitando assim todo o acesso e simplificando a usabilidade.

Utilizamos uma visão de “fora para dentro” a partir de um *desk research* para entender e comparar o comportamento desses países mencionados em relação aos pontos estudados, levantando os aspectos mais importantes.

Importante destacar que o próximo produto, que será o Relatório de Recomendações, apresentará as principais melhorias e recomendações da EY para os problemas levantados no Produto 6 - Fragilidades das Interações e Aspectos Passíveis de Melhoria, construído com base na visão “de dentro para fora”, somado ao subsídio das melhores práticas aplicáveis ao Brasil encontradas no Produto 7 – Relatório de Benchmark, construído com base na visão “de fora para dentro”. É imprescindível a conjunção dos insumos capturados em ambos produtos para permitir conclusões aplicadas à realidade do escopo do projeto.

9

Referências



Referências

Capítulo 1 – Estrutura do Sistema de Defesa do Consumidor

- The Bunderskartellamt - https://www.bundeskartellamt.de/EN/AboutUs/aboutus_node.html
- Sistema Nacional do Consumidor - <https://www.direitocom.com/codigo-de-defesa-do-consumidor-comentado/titulo-iv-do-sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor/artigo-105#:~:text=O%20Sistema%20Nacional%20de%20Defesa%20do%20Consumidor%20%E2%80%93%20SNDC%20%C3%A9%20composto,o%20Sistema%20os%20seguintes%20%C3%B3rg%C3%A3os%3A&text=106%20do%20CDC%20e%20no%20Decreto%20n%C2%BA%202.181%2F97.>
- SENARC - <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-channel.html>
- Superintendência Industria y Comercio - <https://www.sic.gov.co/historia>
- The Federal Trade Commission - <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices>
- UK Regulators Network - <https://www.ukrn.org.uk/about/>
- Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes - <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>
- Your Europe - <https://europa.eu/youreurope/index.htm#en>

Capítulo 2 - Papéis e Atribuições das Agências Reguladoras

- Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (Instituto Federal para Drogas e Utensílios Médicos – tradução livre) - https://www.bfarm.de/EN/BfArM/_node.html
- Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor “IDEC” - <https://idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/conheca-o-papel-das-agencias-reguladoras#:~:text=As%20ag%C3%A2ncias%20reguladoras%20s%C3%A3o%20%C3%B3rg%C3%A3os,planos%20de%20sa%C3%BAde%20entre%20outros.>
- Servicio Nacional del Consumidor “SERNAC” (Serviço Nacional do Consumidor do Chile – tradução livre) - <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-14522.html#normativa>
- Melo, Marcos André. Instituições e Regulação na América Latina, Instituto Fernando Henrique Cardoso e Corporación de Estudios para America Latina, 2008 - <https://fundacaofhc.org.br/files/papers/427.pdf>
- Regulatory Agency – USA - <https://www.britannica.com/topic/regulatory-agency>
- Nacional Audit Office “NAO”. A Short Guide for Regulation (Um Curto Guia para a Regulação – tradução livre), 2017 - <https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2017/09/A-Short-Guide-to-Regulation.pdf>
- Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes - <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Partenaires-283#conso>

Referências

Capítulo 3 – Regulações vs. Lei de Defesa do Consumidor

- Federal Trade Commission (“FTC”) - órgão responsável pela defesa da concorrência nos Estados Unidos - <https://www.ftc.gov/about-ftc>
- Agências Reguladoras: A Experiência Internacional e a Avaliação da Proposta de Lei Geral Brasileira - <https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A24F0A728E014F0B076AAB5CE7>
- Direito do Consumidor - Novas Tendências e Perspectiva Comparada - http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/BibliotecaDigital/BibDigitalLivros/TodosOsLivros/Direito_do_Consumidor%3Dnovas_tendencias.pdf
- Defesa do Consumidor na América Latina – Atlas Geopolítico - <https://legado.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/Anexos/atlas-geopolitico-2005.pdf>
- Competition and Markets Authority (CMA) – órgão responsável pela defesa da concorrência no Reino Unido - <https://www.gov.uk/guidance/tell-the-cma-about-a-competition-or-market-problem->
- Consumer Rights Act 2015 - Lei de Defesa do Consumidor do Reino Unido - https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/pdfs/ukpga_20150015_en.pdf
- *Bundeskartellamt* – órgão responsável pela defesa do consumidor e da concorrência na Alemanha - https://www.bundeskartellamt.de/EN/Consumer_Protection/Consumer_Protection_node.html
- Plataforma de pesquisa com práticas de regulações alemãs - <https://iclg.com/practice-areas/consumer-protection-laws-and-regulations/germany>
- Código do Consumidor - https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006069565/

Capítulo 4 – Resolução de conflitos

- *Bundeskartellamt* (Autorizada de Proteção à Competição – tradução livre) - https://www.bundeskartellamt.de/EN/Consumer_Protection/Legislation/legislation_node.html
- Act on Alternative Dispute Resolution in Consumer Matters (Ato de Resolução Alternativa em Conflitos de Consumo – tradução livre) - http://www.gesetze-im-internet.de/englisch_vsbg/
- Lei n. 8078 de 11 de Setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm
- Consumidor.gov - <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>
- Ministério da Justiça. Defesa do Consumidor na América Latina, atlas geopolítico - <https://legado.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/Anexos/atlas-geopolitico-2005.pdf>

Referências

Capítulo 4 – Resolução de conflitos

- Servicio Nacional del Consumidor “SERNAC” (Serviço Nacional do Consumidor do Chile – tradução livre) - <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-14522.html#normativa>
- Pardow, Diego. El Servicio Nacional del Consumidor de Chile (Sernac) y los reguladores sectoriales: buscando mecanismos para una mejor coordinación (O Serviço Nacional do Consumidor do Chile (Sernac) e as Agências Reguladoras – tradução livre), 2015
- Colombia Ley 446 de 1998 - <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3992>
- Colombia Ley 1285 - <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34710>
- Superintendencia de Industria e Comercio (SIC Facilita) - <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>
- Federal Trade Commission (Comissão Federal de Comércio – tradução livre) – <https://www.ftc.gov/about-ftc>
- California Consumers Legal Remedies Act (Remédios Legais para Relação de Consumo na Califórnia – tradução livre) - https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displayText.xhtml?lawCode=CIV&division=3.&title=1.5.&part=4.&chapter=3.&article=
- Small Claim Court (Tribunal de Pequenas Causas do Reino Unido – tradução livre) - <https://www.gov.uk/make-court-claim-for-money>
- Alternative Dispute Resolution (Resolução Alternativa de Conflitos – tradução livre) - [https://www.gov.uk/government/publications/alternative-dispute-resolution-for-consumers/alternative-dispute-resolution-for-consumers#:~:text=Alternative%20dispute%20resolution%20\(%20ADR%20\)%20refers,t%20involves%20going%20to%20court.&text=Common%20forms%20of%20ADR%20are,to%20a%20mutually%20acceptable%20outcome](https://www.gov.uk/government/publications/alternative-dispute-resolution-for-consumers/alternative-dispute-resolution-for-consumers#:~:text=Alternative%20dispute%20resolution%20(%20ADR%20)%20refers,t%20involves%20going%20to%20court.&text=Common%20forms%20of%20ADR%20are,to%20a%20mutually%20acceptable%20outcome)
- Citizen Advice (Conselheiro do Cidadão – tradução livre) - <https://www.citizensadvice.org.uk/>
- Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation – CECMC (Comissão de Avaliação e Controle das Mediações de Conflitos de Consumidor – tradução livre) - <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>
- Your Europe (sua Europa – tradução livre) “Informal dispute resolution for consumers” - https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index_en.htm
- Your Europe (sua Europa – tradução livre) “Formal legal action for consumers” - https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/formal-legal-actions/index_en.htm
- Your Europe (sua Europa – tradução livre) “Resolving complaints out of court” - https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_en

Referências

Capítulo 5 – Defesa do Consumidor vs. Defesa da Concorrência

- Comissão Europeia – órgão responsável pela defesa integrada da União Europeia - https://ec.europa.eu/competition/consumers/institutions_pt.html
- Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) - órgão responsável pela defesa da concorrência no Brasil - <http://www.cade.gov.br/assuntos/internacional/cooperacao-multilateral-1/links-uteis>
- DFCCRF – órgão responsável pelas ambas defesas da França - <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/dgccrf>
- Department of Justice – Antitrust Division – órgão responsável pela defesa da concorrência nos Estados Unidos - <https://www.justice.gov/atr>
- Federal Trade Commission (FTC) – órgão responsável pela defesa do consumidor e da concorrência nos Estados Unidos - <https://www.ftc.gov/about-ftc/our-history>
- Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) – órgão responsável pela defesa do consumidor e da concorrência na Colômbia - <https://www.sic.gov.co/que-es-la-libre-competencia>
- Parlamento Europeu – Política da concorrência - <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/pt/sheet/82/a-politica-de-concorrenca>
- Parlamento Europeu – Política do consumidor - <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/pt/sheet/46/politica-dos-consumidores-principios-e-instrumentos>
- Tribunal de Defensa de la libre Competencia (TDLC)- órgão responsável pela defesa da concorrência no Chile https://www.tdlc.cl/nuevo_tdlc/
- Fiscalía Nacional Económica (FNE) - órgão responsável pela defesa da concorrência no Chile <https://www.fne.gob.cl/nosotros/fne/>
- Site do Conselho da França - <https://www.conseil-etat.fr/le-conseil-d-etat/missions>

Capítulo 6 - Instrumentos de processos decisórios

- Ministério da Economia, Fomento e Turismo - Site de participação social do Chile– <http://www.participacionciudadana.economia.gob.cl/consultas-ciudadanas>
- Relatório – Open Government Partnership - <https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2020/08/Regulatory-Governance-in-OGP-.pdf>
- Servicio Nacional del Consumidor “SERNAC” (Serviço Nacional do Consumidor do Chile – tradução livre) - <https://www.sernac.cl/portal/620/w3-propertyvalue-14525.html>
- Presidência da República da Colômbia - <https://dapre.presidencia.gov.co/AtencionCiudadana/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>
- Ministério do Comércio da Colômbia - www.mincit.gov.co;
- Ministério da Justiça da Colômbia- www.minjusticia.gov.co;
- Ministério da Agricultura da Colômbia - www.minagricultura.gov.co;

Referências

Capítulo 6 - Instrumentos de processos decisórios

- Ministério do Trabalho da Colômbia - www.mintrabajo.gov.co
- Ley 1437/2011 – Congresso da Colômbia - http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html
- The federal Government of Germany – Site da Governo Alemão - <https://www.bundesregierung.de/Content/EN/Statische>
- Regulations.gov – Sistema de coleta de feedbacks para participação social americana - <https://beta.regulations.gov/>
- Legislation.gov – Repositório das propostas regulatórias do reino unido - <https://www.legislation.gov.uk/browse>
- Department for environment food and rurals – Departamento de atividades rurais e de alimentos do Reino Unido - <https://consult.defra.gov.uk/>
- Repositório de propostas e análises de impacto do Reino Unido - <https://www.gov.uk/government/collections/business-impact-target-annual-reports>
- Site de participação social da Estônia - <https://rahvaalgatus.ee/>
- OECD – Better policies for better lives - [https://www.oecd.org/regreform/regulatorypolicy/ria.htm#:~:text=Regulatory%20Impact%20Analysis%20\(RIA\)%20is,encompasses%20a%20range%20of%20methods.](https://www.oecd.org/regreform/regulatorypolicy/ria.htm#:~:text=Regulatory%20Impact%20Analysis%20(RIA)%20is,encompasses%20a%20range%20of%20methods.)
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória do Chile - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/chile>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória do Brasil - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/brazil>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória da Colômbia - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/colombia>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória da Alemanha - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/germany>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória dos Estados Unidos- <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/united-states>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória da França - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/france#>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória do Reino Unido- <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/united-kingdom>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória da União Europeia - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/european-union>

Referências

Capítulo 6 - Instrumentos de processos decisórios

- Lei Orgânica dos impactos regulatórios da França - <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000020521873/2020-11-03/>
- Comissão Europeia – Impactos regulatórios - https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/planning-and-proposing-law/impact-assessments_en
- Comissão Europeia – Transparência de regulamentação https://ec.europa.eu/info/strategy/strategy-documents/strategic-plans-management-plans_en#strategic-plans
- Trem do parlamento – Site sobre a consulta pública da União Europeia - <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/>

Capítulo 7 – Participação Social

- Servicio Nacional del Consumidor “SERNAC” (Serviço Nacional do Consumidor do Chile – tradução livre) - <https://www.sernac.cl/portal/620/w3-propertyvalue-14525.html>
- Débat Public – Participação Social da França - <https://www.debatpublic.fr/textes-applicables>
- Ministério da Economia, Fomento e Turismo - Site de participação social do Chile– <http://www.participacionciudadana.economia.gob.cl/consultas-ciudadanas>
- Ministério da Economia, Fomento e Turismo - Termo de Especificação da Participação social do Chile- <http://www.participacionciudadana.economia.gob.cl/consultas-ciudadanas-virtuales/consulta-ciudadana-zoit-destino-torres-del-paine>
- Site do Governo Colombiano – Repositório de propostas regulatórias colombiana - <https://idm.presidencia.gov.co/deintereses/index.html>
- Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. - <https://dapre.presidencia.gov.co/AtencionCiudadana/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>
- Legal Information Institute – Decreto 553 do processo de Formulação regulatória - <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/5/553>
- Relatório – Open Government Partnership - <https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2020/08/Regulatory-Governance-in-OGP-.pdf>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória do Chile - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/chile>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória do Brasil - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/brazil>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória da Colômbia - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/colombia>

Referências

Capítulo 7 – Participação Social

- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória da Alemanha - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/germany>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória dos Estados Unidos- <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/united-states>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória da França - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/france#>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória do Reino Unido- <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/united-kingdom>
- Global Indicators of Regulatory Governance - Estudo do Banco Mundial acerca da Governança Regulatória da União Europeia - <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/explorecountries/european-union>
- Sistema único de Informação Normativa – Site, vinculado ao Ministério da Justiça, que contém as Leis vigentes na Colômbia - <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=30019980>
- Site do Governo Colombiano – Página da Presidência da República - www.presidencia.gov.co
- Site do Ministério do Comércio, Indústria e Turismo - www.mincit.gov.co
- Site do Governo Federal Alemão – Página de Metodologias das práticas de Análise de Impacto Regulatório - <https://www.normenkontrollrat.bund.de/nkr-en/overview-of-nkr-tasks/methodology>
- Página de Estatísticas da Alemanha – Site contém informações acerca dos setores, regulações e resultados das diversas áreas do governo - https://www.destatis.de/EN/Themes/Government/Bureaucracy-Costs/_node.html
- Site do Governo Federal Alemão – Lei que estabelece o conselho nacional de controle regulatório - <http://www.gesetze-im-internet.de/nkr/>
- Site de consulta pública da França - <https://www.economie.gouv.fr/consultations-publiques>
- Site do orçamento da França - <https://www.budget.gouv.fr/>
- Site sobre a lei de consultas públicas da França - <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024937266&fastPos=2&fastReqId=1408268988&categorieLien=rechieLien>
- Página da Comissão Europeia para contribuição de opinião - https://ec.europa.eu/info/law/contribute-law-making_en
- Site para consultas públicas da União Europeia - <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=333&langId=en>.

About EY

EY is a global leader in assurance, tax, transaction and advisory services. The insights and quality services we deliver help build trust and confidence in the capital markets and in economies the world over. We develop outstanding leaders who team to deliver on our promises to all of our stakeholders. In so doing, we play a critical role in building a better working world for our people, for our clients and for our communities.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. For more information about our organization, please visit ey.com.

© 2020 EYGM Limited
All Rights Reserved.

This material has been prepared for general informational purposes only and is not intended to be relied upon as accounting, tax or other professional advice. Please refer to your advisors for specific advice.

ey.com/knowledge