

# MOVIMENTO CONSUMISTA BRASILEIRO

## FUTURO: NOVAS TECNOLOGIAS, NOVAS FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Vol. III

Liton Lanes Pilau Sobrinho  
Rogerio da Silva  
Juliana Pereira da Silva  
(Org.)



*Código de  
Consumidor  
Projeto*

### "Adereço ao Código"

"APENAS UM CÓDIGO A MAIS" ("O Globo", 16.4.89) e "APOIO" ("idem", 23.4.89), demonstram dois aspectos comuns a outras críticas já feitas ao anteprojeto de Código do Consumidor, uma exigência clara de natureza constitucionaliz que se faz completamente a matéria de defesa ou proteção do consumidor, tal qual é tratada modernamente, sobretudo no campo jurídico, e certamente não tem todo o anteprojeto, notadamente sua exposição - de motivos e finalidade relatório sobre as inúmeras supostas - que chegaram à Comissão Especial do Congresso, incumbida de sua elaboração (DOU, 4.1.89, p. 242 e ss.).

II Em caso apurado pela crítica de 16.4.89, em nome de alguma se ignorou a realidade fática e econômica vigente. Ao contrário, foram elencados direitos de consumidores, certamente à parte mais fraca e impotente sempre que surjam conflitos entre os envolvidos nos relações de consumo (ou alguém terá a ousadia de negar tal evidência?). Direitos esses já consagrados até por regulamentação da ONU, mas também se previa um sistema nacional de resolução de conflitos, direitos esses já consagrados até por regulamentação da ONU, mas também se previa um sistema nacional de resolução de conflitos.

*governo  
verão", d  
oxos", pela sa  
89.*

ISBN:978-85-7696-235-9



ppgD

Programa de Pós-Graduação em Direito  
Faculdade de Direito - FD



MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

SECRETARIA NACIONAL  
DO CONSUMIDOR

Este material foi produzido com recursos do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos.

**ORGANIZADORES**

LITON LANES PILAU SOBRINHO

ROGERIO DA SILVA

JULIANA PEREIRA DA SILVA

**COLEÇÃO  
MOVIMENTO CONSUMERISTA  
BRASILEIRO**

Vol. / / /

**FUTURO: NOVAS TECNOLOGIAS, NOVAS  
FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**



**ppgD**

Programa de Pós-Graduação em Direito  
Faculdade de Direito - FD



MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

SECRETARIA NACIONAL  
DO CONSUMIDOR

ISBN:978-85-7696-235-9

Este material foi produzido com recursos do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos.

**Reitor**

Valdir Cechinel Filho

**Vice-Reitor de Graduação e Desenvolvimento Institucional**

Carlos Alberto Tomelin

**Vice-Reitor de Extensão e Assuntos Comunitários**

José Carlos Machado

**Vice-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação**

Rogério Corrêa

**Organizadores**

Liton Lanes Pilau Sobrinho

Rogerio da Silva

Juliana Pereira da Silva

**Autores**

Ada Pellegrini Grinover

Adriano Canabarro Teixeira

Agostinho Oli Koppe Pereira

Alan Russe

Álvaro Sánchez Bravol

Ana Carolina Oliveira de Andrade Pinto

Ana Garriga Domínguez

Ana Lucia Kenickel Vasconselos

Andrés Molina Giménez

Antonio Agustín Plaza Laborde

Antonio Enrique Pérez Luño

Antonio Herman de Vasconselos e Benjamin

Arthur Luis Mendonça Rollo

Aurelio López-Tarruella Martinez

Aurélio Virgílio Veiga Rios

Brunello Cucineli

Carlos Bondan

Charlide Dallazen

Claudia Lima Marques

Cláudia Petry

Carlos Augusto de Azevedo

Carlos Alexandre Gehn da Costa

Charles Israel

Daniel Pratz Rico

Daniel Roberto Fink

Daniela Campos Libório di Sarno

Delton Gobi

Eder Pazinatto

Eduardo Chavez Leal

Edson Iorczeski

Eloy López

Fabiano Dallazen

Felipe Chiarello de Souza Pinto

Filipe Soares Quirino da Silva

Gabriel Real Ferrer

Guilhermo Orozco Pardo

Helena Nadal Sánchez

James S. Craven

Jeffrey R. Baker

João Marcelo de Lima Assafim

Joaquín Melgarejo Moreno

José Geraldo Brito Filomeno

José Maurício Carré Maciel

José Fiscal López

José Santiago Lorenzo Martín

Juan Manuel Fernández Orozco

Juliana Pereira Da Silva

Kazuo Watanabe

Laura Beatriz Rodrigues

Leonardo José Gil Barcellos

Leonardo Melgarejo

Liton Lanes Pilau Sobrinho

Luciana Ruschel dos Santos

Luciano Benetti Timm

Luis Fernando Rust da Costa Carmo

Luiz Eduardo da Silva

Luiz Ernani Bonesso de Araújo

Luiz Otávio Pimentel

Marcelo Neves de Medeiros

Marco Trentin

Magali Ferrari Grando

Maria Elizabeth Pereira

Maria Fernanda Chilón Arias

Mario Ângelo Leitão Frota

Mauro Maia

Nelson Nery Júnior

Néri Perin

Nuria Bellos Martín

Paula Jhons

Paulo Roberto Coscarelli de Carvalho Júnior

Paulo Quintiliano

Pedro Buck Avelino

Pedro Marcos Nunes Barbosa

Rafael Rieder

Raul Murad

Regina Barone

Ricardo Zanella

Roberto Orlando Bustilo Bolado

Rogerio da Silva

Sergio Sabástian Baroceli

Suzana Alvarez González

Ugo Ottavio Visali

Willingthon Pavan

**Tradução e legenda**

Júlia Roque

Lisiane da Silva Zuchetto

Maria Caroline Nemet Kurtz

Mariana Chini

Michele Piucco

Paloma Truccolo Reato

Talissa Truccolo Reato

**Revisora da Enclopédia**

Haliasca Cristina Fabris

**Designer**

Caio Henrique Bortolon Busarello

**Capa e Diagramação**

Alexandre Zarske de Mello

**Transcrições**

Alessandra Vanessa Teixeira

Aline Trindade do Nascimento

Aline Moura da Silva Boanova

Camile Serragio Girelli

Caroline Vasconcelos Damitz

João Luís Severo da Cunha Lopes

Letícia da Silva Nigris

Lisiane da Silva Zuchetto

Micheli Piucco

Petra Cristina Fiorin Fracaro

Taisa Cabeda

Talissa Truccolo Reato

Vinícius Francisco Toazza

**PPG Direito**

Fernanda Tarnowsky

**Balcão do Consumidor**

Franco Scortegagna

**Comitê Editorial E-books/PPCJ****Presidente**

Dr. Alexandre Morais da Rosa

**Diretor Executivo**

Esp. Alexandre Zarske de Mello

**Membros**

Dr. Bruno Smolarek (UNIPAR)

Dra. Flávia Novresa Loureiro (UMINHO/  
PORTUGAL)

Dr. Daniele Porena (UNIPG/ITÁLIA)

Dr. Pedro Jose Femenia Lopez (UA/ESPAÑA)

Dr. Javier Gonzaga Valencia Hernandez  
(UCALDAS/COLÔMBIA)

Dr. Clovis Demarchi (UNIVALI)

Dr. José Everton da Silva (UNIVALI)

Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho (UNIVAL)

Dr. Márcio Ricardo Staffen (IMED)

Dr. Sérgio Ricardo F. de Aquino (IMED)

**Projeto de Fomento****Fundo de Defesa de Direitos Difusos do****Ministério da Justiça, em parceria com a****Secretaria Nacional do Consumidor**



FICHA CATALOGRÁFICA

F989 Futuro: novas tecnologias, novas formas de resolução de conflitos [recurso eletrônico] / Ada Pellegrini Grinover ... [et al.] ; organizadores, Liton Lanes Pilau Sobrinho, Rogerio da Silva, Juliana Pereira da Silva. - Itajaí : UNIVALI ; Passo Fundo : UPF, 2018. - (Coleção Movimento Consumerista Brasileiro ; v. 3).

Livro eletrônico.  
Modo de acesso: World Wide Web: <https://www.univali.br/ppcj/ebook>  
Vários autores.

ISBN 978-85-7696-235-9 (v. 3)  
ISBN 978-85-7696-232-8 (coleção)

1. Defesa do consumidor. 2. Consumidores. 3. Administração de conflitos. I. Grinover, Ada Pellegrini. II. Pilau Sobrinho, Liton Lanes. III. da Silva, Rogerio. IV. Pereira da Silva, Juliana. V. Série.

CDU: 347.451.031

*Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Comunitária Campus Balneário Camboriú – UNIVALI*

# SUMÁRIO

---

APRESENTAÇÃO .....	7	EDUARDO CHAVEZ LEAL .....	28
JULIANA PEREIRA DA SILVA .....		LAURA BEATRIZ RODRIGUES .....	28
ADA PELLEGRINI GRINOVER .....	10	LUCIANA RUSCHEL DOS SANTOS .....	29
ANTÔNIO HERMAN DE VASCONCELLOS E BENJAMIN .....	10	CARLOS BONDAN .....	29
NELSON NERY JÚNIOR .....	11	DELTON GOBBI .....	30
JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO .....	12	CHARLISE DALLAZEN .....	30
DANIEL ROBERTO FINK .....	13	LEONARDO JOSÉ GIL BARCELLOS .....	31
KAZUO WATANABE .....	14	CAROLINE VAZ .....	32
CLAUDIA LIMA MARQUES .....	15	ADRIANO CANABARRO TEIXEIRA .....	33
ANTONIO ENRIQUE PÉREZ LUÑO .....	16	JOSÉ MAURÍCIO CARRÉ MACIEL .....	34
RICARDO ZANELLA .....	16	LUIS FERNANDO RUST DA COSTA CARMO .....	35
ANDRÉS MOLINA GIMÉNEZ .....	17	PAULO QUINTILIANO .....	35
CARLOS AUGUSTO DE AZEVEDO .....	17	EDER PAZINATTO .....	36
CARLOS ALEXANDRE GEHN DA COSTA .....	18	WILLINGTHON PAVAN .....	36
MAGALI FERRARI GRANDO .....	19	ARTHUR LUIS MENDONÇA ROLLO .....	37
EDSON IORCZESKI .....	19	AURELIO LÓPEZ-TARRUELLA MARTINEZ .....	37
CHARLES ISRAEL .....	20	ROBERTO ORLANDO BUSTILO BOLADO .....	38
LUIZ EDUARDO DA SILVA .....	20	ANA GARRIGA DOMÍNGUEZ .....	38
RAFAEL RIEDER .....	21	FABIANO DALLAZEN .....	39
MARCO TRENTIN .....	21	GUILHERMO OROZCO PARDO .....	39
LUIZ ERNANI BONESSO DE ARAÚJO .....	22	SÉRGIO SEBÁSTIAN BAROCELLI .....	40
AGOSTINHO OLI KOPPE PEREIRA .....	22	UGO OTTAVIO VISALLI .....	40
AURÉLIO VIRGÍLIO VEIGA RIOS .....	23	FELIPE CHIARELLO DE SOUZA PINTO .....	41
PAULA JOHNS .....	24	MARIO ÂNGELO LEITÃO FROTA .....	41
LEONARDO MELGAREJO .....	24	PEDRO BUCK AVELINO .....	42
NÉRI PERIN .....	25	ANTONIO AGUSTÍN PLAZA LABORDE .....	42
CLÁUDIA PETRY .....	25	JUAN MANUEL FERNÁNDEZ OROZCO .....	43
SUSANA ALVAREZ GONZÁLEZ .....	26	REGINA BARONE .....	43
FILIPE SOARES QUIRINO DA SILVA .....	27	JAMES S. CRAVEN .....	44

---

JEFFREY R. BAKER .....	44	JOAQUÍN MELGAREJO MORENO .....	51
ALAN RUSSEL .....	45	DANIEL PRATS RICO .....	52
HELENA NADAL SÁNCHEZ .....	45	MARIA FERNANDA CHILLÓN ARIAS .....	52
NURIA BELLOSO MARTÍN .....	46	BRUNELLO CUCINELLI .....	53
MARIA ELIZABETH PEREIRA .....	46	PAULO ROBERTO COSCARELLI DE CARVALHO JÚNIOR .....	53
LITON LANES PILAU SOBRINHO .....	47	MARCELO NEVES DE MEDEIROS .....	54
ROGERIO DA SILVA .....	47	ANA CAROLINA OLIVEIRA DE ANDRADE PINTO .....	55
JULIANA PEREIRA DA SILVA .....	48	LUIZ OTÁVIO PIMENTEL .....	56
JOSÉ FISCAL LÓPEZ .....	48	MAURO MAIA .....	57
GABRIEL REAL FERRER .....	49	PEDRO MARCOS NUNES BARBOSA .....	58
DANIELA CAMPOS LIBÓRIO DI SARNO .....	49	RAUL MURAD .....	59
ÁLVARO SÁNCHEZ BRAVO .....	50	JOÃO MARCELO DE LIMA ASSAFIM .....	60
ELOY LÓPEZ .....	50	ANA LUCIA KENICKEL VASCONCELOS .....	61
JOSÉ SANTIAGO LORENZO MARTÍN .....	51	LUCIANO BENETTI TIMM .....	62

# APRESENTAÇÃO

---

Foi com imensa satisfação que recebi a honrosa missão de apresentar esse primoroso trabalho realizado pela Universidade de Passo Fundo.

Trata-se de um belíssimo resgate de parte da história do movimento de defesa do consumidor no Brasil, baseada no documentário “Movimento consumerista brasileiro: 25 anos do Código de Defesa do Consumidor”, lançado em 2015, resultado de estudos e pesquisas coordenadas pelos professores Liton Lanes Pilau Sobrinho e Rogerio da Silva do Balcão do Consumidor da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo, o documentário foi financiado pelo Fundo de Defesa de Direitos Difusos do Ministério da Justiça, em parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor.

Na ocasião, na qualidade de Secretária Nacional do Consumidor, tive a oportunidade de ser entrevistada e também colaborar na indicação e organização de algumas entrevistas. Em 02 de março de 2015, durante a 14<sup>a</sup> Reunião da Secretaria Nacional do Consumidor com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, realizamos em conjunto com o Balcão do Consumidor e com a presença de vários entrevistados a solenidade de lançamento no Auditório Tancredo Neves do Ministério da Justiça.

O documentário inédito nesse gênero, agora se transforma em uma importante publicação. Para além de um trabalho acadêmico, a obra é uma narrativa privilegiada, porque a história é contada por quem a fez e faz. Reúne experiências, dados e fatos a partir do olhar de inúmeros especialistas nacionais e internacionais, professores, pesquisadores, autoridades públicas, representantes do setor econômico, da sociedade civil e profissionais liberais. Com destaque aos ilustres juristas que foram autores do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor.

Divido em três eixos temáticos, o primeiro faz um resgate histórico do movimento consumerista, desde a importante inclusão dos direitos do consumidor na Constituição de 1988, passando pela edição do Código de Defesa do Consumidor-CDC em 1990, sua entrada em vigor em 1991, a criação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor-SNDC, a importante atuação do Ministério Público e do Poder Judiciário e os diversos desafios enfrentados nos primeiros anos de sua implementação.

A segunda temática aborda um período mais recente e igualmente repleto de importantes acontecimentos, tais como consolidação do Sindec – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, a criação de uma Comissão de Juristas no Senado em 2010, para a

atualização do CDC, que, posteriormente, em 2012, transformaram-se em três projetos de leis nas áreas de comércio eletrônico, superendividamento do consumidor e ações coletivas. Também em 2012 comemorava-se a criação da Secretaria Nacional do Consumidor. Um pouco mais adiante em 15 de março de 2013, a instituição do Plano Nacional de Consumo e Cidadania, por meio do Decreto 7.963, que dentre vários objetivos, estabeleceu as políticas públicas de relações de consumo em política de Estado, no âmbito federal, também viabilizou o desenvolvimento da plataforma de soluções de conflitos de consumo, consumidor.gov.br.

Ainda nessa fase o Brasil sediou o 20º Congresso Mundial da Consumers International, realizado em Brasília em novembro de 2015. O congresso é considerado o maior evento mundial sobre direitos do consumidor, nessa oportunidade além da ampla divulgação do documentário “Movimento consumerista brasileiro: 25 anos do Código de Defesa do Consumidor” foram realizadas as pesquisas e entrevistas com os especialistas internacionais, um dos pontos altos do presente trabalho.

O terceiro e último eixo, traz uma reflexão sobre o futuro da proteção ao consumidor, aborda as novas tecnologias e as novas formas de resolução de conflitos. O futuro passa pela modernização da legislação vigente e das políticas públicas, para que possam dialogar com a constante mudança dos produtos e serviços. Vivemos e viveremos cada dia mais em uma realidade permeada pela tecnologia, desde alimentos com organismos geneticamente modificados, as contratações virtuais, a internet das coisas, os modelos de economia compartilhada, até moedas virtuais. Nesse sentido é importante as abordagens de vários especialistas e atores do universo acadêmico nesse derradeiro tema.

Recomendo a todos a leitura dessa coletânea de entrevistas pois além de nos colocar em contato com importantes personagens da história consumerista nacional, nos permite revisitar marcos importantes da Política Nacional das Relações de Consumo e nos leva a uma reflexão importante sobre o futuro e o impacto das novas tecnologias na sociedade de consumo.

Por fim, não há como terminar essa breve e singela apresentação sem render minhas homenagens aos ilustres professores que produziram essa importante pesquisa, aos notáveis autores do Código de Defesa do Consumidor (in memoriam a Professora Ada Pelegrini) e a todos os que são ou já foram membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

**Juliana Pereira da Silva**  
Secretária Nacional do Consumidor (2012/2016)

# PRESENTATION

---

It was with huge satisfaction that I received the honored mission of present this impeccable work realized by the University of Passo Fundo.

It is a beautiful rescue of part of the history of the movement of consumer's defense in Brazil, based in documentary "Brazilian consumer movement: 25 years of the Consumer Defense Code", released in 2015, result of studies and researches coordinated by the professors Liton Lanes Pilau Sobrinho and Rogerio da Silva, Consumer Balcony of the Law School of the University of Passo Fundo, the documentary was financed by the Found of Defense of Diffuse Rights of the Justice Ministry, in partnership with the National Secretary of the Consumer.

In the occasion, in quality of National Secretary of Consumer, I had the opportunity of being interviewed and also collaborate in the indication and organization of some interviews. In march 02, 2015, during the fourteenth National Secretary of Consumer Meeting with the National System of Defense of Consumer, we realized together with the Consumer Balcony and with the presence of many interviewed, the launching ceremony in the Tancredo Neves Auditorium of the Justice Ministry.

The documentary, unprecedented in this genre, now is transforming in an important publication. Beyond an academic work, the work is a privileged narrative because the history is told by who did and does it. Get together experiences, data and facts from the look of innumerable national and international specialists, professors, researchers, public authorities, representatives of the economic sector, of the civil society and liberal professionals. With emphasis on the illustrious jurists whom were authors of the pre-project of the Consumer Defense Code.

I share in three thematic axes, the fist makes a historic rescue of the consumer movement, since the important inclusion of the consumer's rights in the Constitution of 1988, passing by the edition of the Consumer Defense Code – CDC in 1990, its implementation in 1991, the creation of the National Consumer Defense System – SNDC, the important performance of the Public Ministry and of the Judicial Power and the many challenges faced in the first years of its implementation.

The second thematic approaches a more recent period and equally full of important events, as the consolidation of Sindec – National System of Information of Consumer Defense, the creation

of a Commission of Jurists in the Senate in 2010, to the actualization of the CDC, that, after, in 2012, it was transformed in three law projects in the areas of e-commerce, consumer's over indebtedness and collective actions. Also in 2012 it was celebrated the creation of the National Secretary of Consumer. A little further on in March 15, 2013, the institution of the national Plan of Consume and Citizenship, through the 7.963 Decree, which among many objectives, established the public policies of consume relations in State policy, in the federal scope, also enable the development of the consumer's conflict solutions platform, consumidor.gov.br.

Still in this phase, Brazil hosted the twentieth World Consumers International Congress, accomplished in Brasília in November 2015. The congress is consider the biggest world event about consumer rights, in this opportunity besides the widespread disclosure of the documentary "Brazilian consumer movement: 25 years of the Consumer Defense Code" it was accomplished the researches and interviews with the international specialists, one of the high points of the present work.

The third and last axis, brings a reflection about the future of the consumer protection, approaches the new technologies and the new ways of resolution of conflicts. The future passes by the modernization of the current legislation and of the public policies, so they can dialogue with a constant change of the products and services. We live and will live each day more in a reality permeated by the technology, since the food with genetically modified organisms, the virtual hiring, the internet of things, the shared economy models, until virtual coins. In this sense it is important the approach of many specialists and actors of the academic universe in this ultimate theme.

I recommend to everyone the lecture of this collect of interviews because besides of put us in contact with important characters of the national consumerist history, allows us to revisit important milestones of the National Policy of the Consume Relations and takes us to a important reflection about the future and the impact of the new technologies in the consume society.

Finally, there is not how to end this brief and simple presentation without render my honors to the illustrious professors that produced this important research, to the remarkable authors of the Consumer Defense Code (in memory the Professor Ada Pelegrini) and to everyone that are or already were members of the National Consumer's defense System.

**Juliana Pereira da Silva**  
National Secretary of Consumer (2012/2016)

# PRESENTACIÓN

Fue con gran satisfacción que he recibido la honorable misión de presentar ese impecable trabajo hecho por la Universidad de Passo Fundo.

Tratase de un bellísimo rescate de parte de la historia del movimiento de defensa del consumidor en Brasil, basada en el documental "Movimiento consumista brasileño: 25 años del Código de Defensa del Consumidor", lanzado en 2015, resultado de estudios y investigaciones coordinadas por los profesores Liton Lanes Pilau Sobrinho y Rogerio da Silva del Balcón del Consumidor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Passo Fundo, el documental fue financiado por el Fondo de Defensa de Derechos Difusos del Ministerio de la Justicia, en asociación con la Secretaría Nacional del Consumidor.

En la ocasión, en la calidad de Secretaria Nacional del Consumidor, tuve la oportunidad de ser entrevistada y también colaborar en la indicación y organización de algunas entrevistas. En 02 de marzo de 2015, durante la 14<sup>a</sup> Reunión de la Secretaría Nacional del Consumidor con el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, hemos realizado en asociación con el Balcón del Consumidor y con la presencia de muchos entrevistados, la solemnidad de lanzamiento en el Auditorium Tancredo Neves del Ministerio de la Justicia.

El documental inédito en ese género, ahora transformase en una importante publicación. Más allá de un trabajo académico, la obra es una narrativa privilegiada, porque la historia es contada por quienes la hicieron y hacen. Recoge experiencias, datos y hechos a partir de la contemplación de innumeros expertos nacionales e internacionales, profesores, investigadores, autoridades públicas, representantes del sector económico, de la sociedad civil y profesionales liberales. Con destaque a los ilustres juristas que fueron autores del anteproyecto del Código de Defensa del Consumidor.

Divido en tres ejes temáticos, el primer hace un rescate histórico del movimiento consumidor, desde la importante inclusión de los derechos del consumidor en la Constitución de 1988, pasando por la edición del Código de Defensa del Consumidor – CDC en 1990, su entrada en vigor en 1991, la creación del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor – SNDC, la importante actuación del Ministerio Público y del Poder Judicarial y los varios desafíos enfrentados en los primeros años de su implementación.

La segunda temática enfoca un periodo más reciente y igualmente repleto de importantes acontecimientos, tales como consolidación del Sindec – Sistema Nacional de Informaciones de Defensa del Consumidor, la creación de una Comisión de Juristas en el Senado en 2010, para la

actualización del CDC, que, después, en 2012, ha sido transformadas en tres proyectos de leyes en las áreas de comercio electrónico, sobreendeudamiento del consumidor y acciones colectivas. También en 2012 se celebraba la creación de la Secretaría Nacional del Consumidor. Un poco más adelante en 15 de marzo de 2013, la institución del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía, por medio del Decreto 7,963, que de entre varios objetivos, estableció las políticas públicas de relaciones de consumo en política de Estado, en el ámbito federal, también ha viabilizado el desarrollo de la plataforma de soluciones de conflictos de consumo, consumidor.gov.br.

Aunque en esa fase Brasil ha sido anfitrión del 20º Congreso Mundial de la Consumers International, hecho en Brasilia en noviembre de 2015. El congreso es considerado el mayor evento mundial sobre derechos del consumidor, en esa oportunidad allá de la amplia divulgación del documental "Movimiento consumista brasileño: 25 años del Código de Defensa del Consumidor" fueron hechas las investigaciones y entrevistas con los expertos internacionales, uno de los puntos altos del presente trabajo.

El tercer y último eje, trae una reflexión sobre el futuro de la protección del consumidor, enfoca las nuevas tecnologías y las nuevas formas de resolución de conflictos. El futuro pasa por la modernización de la legislación vigente y de las políticas públicas, para que puedan dialogar con la constante mudanza de los productos y servicios. Hemos vivido y vamos a vivir cada día más en una realidad permeada por la tecnología, desde alimentos con organismos modificados genéticamente, las contrataciones virtuales, internet de las cosas, los modelos de economía compartida, hasta monedas virtuales. En ese sentido, es importante el enfoque de varios expertos y actores del universo académico en ese tema final.

Recomiendo a todos la lectura de esa coetánea de entrevistas pues allá de colocarnos en contacto con importantes personajes de la historia consumista nacional, permiten revisitar marcos importantes de la Política Nacional de las Relaciones de Consumo y nos lleva a una reflexión importante sobre el futuro y el impacto de las nuevas tecnologías en la sociedad de consumo.

Por fin, no hay como acabar esa breve y sencilla presentación sin hacer mis honores a los ilustres profesores que han producido esa importante investigación, a los notables autores del Código de Defensa del Consumidor (en memoria la Profesora Ada Pelegrini) y a todos los que son o ya fueron miembros del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor.

**Juliana Pereira da Silva**  
Secretaria Nacional del Consumidor (2012/2016)

## **ADA PELLEGRINI GRINOVER**

*(Presidente da Comissão que elaborou o CDC - President of the Commission that elaborated the CDC - Presidente de la Comisión que elaboró el CDC)*



"Houve uma mudança. Houve resultados bons. Mas é preciso ainda tornar essa tramitação mais simples, mais fácil, utilizar mais os meios conciliativos, que estão previstos no nosso projeto de lei; acordos entre o fornecedor e a coletividade, com relação ao endividamento, por exemplo, enfim, eu acho que estamos num bom caminho, mas com muitas dificuldades e ainda há muito por fazer".

"There was a change. There were positive results, but it still needed to make this process simpler, easier, use more the conciliation ways that are predicted in our bills, agreements between providers and people, in relation to indebtedness, for example. I think we are in a good way, but with lots of trouble and there is still a lot to do".

"He habido un cambio, hubo resultados buenos, pero hay que hacer que esta tramitación sea más simples, más fácil, utilizar más los medios conciliativos, que están previstos en nuestro proyecto de ley, acuerdos entre proveedor y la colectividad con relación al endeudamiento, por ejemplo, en fin, creo que estamos en el buen camino pero con muchas dificultades y aún hay mucho que hacer".

## **ANTÔNIO HERMAN DE VASCONCELLOS E BENJAMIN**

*(Ministro do Superior Tribunal de Justiça - STJ e Ex- Presidente do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon - Minister of the Superior Court of Justice - STJ and Former President of the Brazilian Institute of Consumer Policy and Law – Brasilcon - Ministro del Superior Tribunal de Justicia - STJ y Ex Presidente del Instituto Brasileño de Política y Derecho del Consumidor – Brasilcon)*



"O futuro de qualquer lei é ser reformada. Primeiro: porque nenhuma lei nasce perfeita. Hoje eu vejo os dispositivos lá, cada dispositivo daqueles passou pela minha revisão, porque, como eu disse, eu fui o assessor do relator, do deputado Joaci Góes. Mas é obra humana e eu confesso que eu era muito jovem naquela época, não tinha experiência legislativa, é até um milagre que o texto seja o que seja, mas nós nos esmeramos".

"The future of any law is to be reformed. First, because any law isn't born perfect. Now, I see the articles. I have supervised each one of them. Like I said, I was the rapporteur advisor, which was the deputy Jairo Góes. But, it is human work and I confess I was too young by that time, I didn't have legislative experience. It's even a miracle that the text came out like it is, but we devoted ourselves".

"El futuro de cualquier ley es ser reformada, primero porque ninguna ley nace perfecta, hoy veo dispositivos allí, cada dispositivo de aquel pasó por mi revisión, fue el asesor del relator, el Diputado Jacir Góes, pero es obra humana y yo confieso que era muy joven en aquella época, no tenía experiencia legislativa, es hasta un milagro que el texto sea lo que sea, pero nosotros nos esmeramos".

## NELSON NERY JÚNIOR

(Membro da Comissão que elaborou o CDC - Member of the Commission that elaborated the CDC - Integrante de la Comisión que elaboró el CDC)



"Eu acho que não é oportuno se fazer uma reforma do código do consumidor, porque no congresso nacional isso daria ensanchas a modificações não previstas e queridas por aqueles que, de boa vontade, querem fazer essa reforma no código. Então, como diria aquela anedota, "é preciso combinar com os russos". Chegou no congresso nacional um deputado, um senador, apresenta uma emenda, faz um conchavo político e pronto. Então aquilo que teríamos adquirido como vantagem na defesa do consumidor pode vir a perder - "ah, mas tem a proibição de retrocesso", isso pra efeitos de direito constitucional, não para infraconstitucional. Então é bastante complicada e sensível essa matéria, por isso é que Procons têm se colocado contra essas mudanças do código de defesa do consumidor, acho que até o CPDC e o Senaçon, se não me engano, quer dizer, se há órgãos de defesa do consumidor que não concordam com essas mudanças, é preciso parar pra pensar um pouco".

"I don't think it is convenient to reform the Consumer Code, because it would create opportunities in the National Congress to not provided and not wanted modifications by those who really want to reform the code. Like that anecdote: "we need to match the Russians". A deputy, a senator arrive at the National Congress and propose an amendment, create a politic conspiracy and that's it, what we would have acquired as a consumer defense benefit can get wasted. "But there is the retrocession prohibition"! It is for the purposes of Constitutional Law, not for infraconstitutional. This matter is really complicated and delicate, because of this the PROCONs are against the consumer protection code reform. I think DPDC, SENACON are against too. It is not in vain that consumer protection organizations disagree with the reform, it is needed to stop and think a little".

"Creo que no es oportuno hacer una reforma del Código del Consumidor, porque en el Congreso Nacional eso daría ensanchas a modificaciones, no previstas y queridas por aquellos que de buena voluntad quieren hacer esa reforma en el Código. Entonces como diría aquella anécdota: "necesito combinar con los rusos". Llegó en el Congreso Nacional un diputado, un senador presenta una enmienda, hace un conchabo político y listo, entonces lo que habríamos adquirido como ventaja en la defensa del

consumidor, puede venir a perderse. "Ah, pero tiene la prohibición de retroceso"! Eso para efectos de derecho constitucional, no para infraconstitucional. Entonces es muy complicada y sensible esa materia, por eso es que Procons se han puesto contra estos cambios del Código del Consumidor - creo que hasta el DPDC, el Senaçon, salvo engaño -, es decir, no es a toa. Si hay órganos de defensa del consumidor que no concuerdan con esos cambios es preciso parar para pensar un poco".

## JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO

(Membro da comissão (Membro da comissão que elaborou o Código de Defesa do Consumidor – Member of the commission that wrote the Code of Consumer Protection – Miembro de la comisión que elaboró el Código de Defensa del Consumidor. / Procurador de Justiça MP/SP - Justice Attorney - MP/ SP – Fiscal de Justicia MP/SP)



"O Estado do Rio Grande do Sul foi pioneiro em estabelecer parâmetros para o superendividado, bastou que o tribunal de justiça abraçasse um provimento e estabelecesse algumas diretrizes para os juizados especiais para tratar preventivamente do super endividamento e também quando o sujeito já está lá enforcado, endividado, depois se segue também através de provimento, o tribunal de justiça do Paraná, o tribunal de justiça de São Paulo também têm em conjunto com o Procon um trabalho muito bom em respeito a isso [...] um dos argumentos que é utilizado nessas minhas críticas: já existe no código de processo civil o procedimento dos endividados, do super endividado - que não tem este nome, mas vamos chama-los assim - que é do inadimplente, que declara que não pode pagar as suas dívidas e tenta fazer um acordo, é a falência civil, como se chama. Então está lá. É um procedimento complicado? É um tanto complicado, mas poderia simplificar como o provimento gaúcho fez, como o provimento do Estado do Paraná e o nosso provimento aqui do Estado de São Paulo em convênio com o Procon".

"The state of Rio Grande do Sul was pioneer in establishes parameters to the over indebted, it was sufficient that the justice court embrace a provision and established some guidelines to the special judged to treat preventively of the over indebtedness and also when the subject already is hanged, indebted, after followed by the provision, the justice court of Paraná, the justice court of São Paulo also have together the Procon a work very good in respect to this [...] one of the arguments that is used in my critics: already exists in the civil process code the procedure of the indebted, of the over indebted – who don't have this names, but we will call them this way – that is of the indebted who declares that cannot pay their debts and try to make a deal, it's the civil bankruptcy

it's called. So is there. Is a complicated procedure? It is a few complicated, but could be simplified as the gaucho provision did, as the provision of the State of Paraná and ours provision here of the state of São Paulo in covenant with the Procon".

"El Estado de Rio Grande del Sur fue pionero en establecer parámetros para el super endeudado, bastó que el tribunal de justicia abrazase un proveimiento y estableciese algunas directrices para los tribunales especiales para tratar preventivamente del super endeudamiento y también cuando el sujeto ya está allí ahorcado, endeudado, después se siguió también a través de provisión, el tribunal de justicia de Paraná, el tribunal de justicia de San Pablo también tiene en conjunto con el Procon un trabajo muy bueno en respeto a eso [...] uno de los argumentos que se utiliza en mis críticas: ya existe en el código de proceso civil el procedimiento de los endebatados, del super endeudado - que no tiene este nombre, pero vamos a llamarlo así - que es del incumplimiento, que declara que no puede pagar sus deudas e intenta hacer un acuerdo, es la quiebra civil como se llama. Entonces está allí. ¿Es un procedimiento complicado? Es un tanto complicado, pero podría simplificar como el provecho gaucho hizo, como la provisión del Estado de Paraná y nuestro provecho aquí del Estado de São Paulo en convenio con el Procon".

## DANIEL ROBERTO FINK

(Membro da comissão que elaborou o Código de Defesa do Consumidor – Member of the commission that wrote the Code of Consumer Protection – Miembro de la comisión que elaboró el Código de Defensa del Consumidor, / Procurador de Justiça MP/SP - Justice Attorney - MP/SP – Fiscal de Justicia MP/SP)



“O futuro da defesa do consumidor no Brasil depende do fortalecimento da Sociedade civil, a sociedade civil organizada, o IDEC por exemplo - que é uma instituição hoje de reconhecido valor no pensamento da defesa do consumidor e na prática da defesa do consumidor e outras associações -, então é preciso que cada vez mais nós fortaleçamos estas associações, porque estas associações com poder político, com o consumidor ao seu lado, vão poder sentar na mesa de igual para igual no regramento deste novos desafios e estabelecer normas mais justas, porque senão nós não teremos defesa do consumidor, teremos defesa da produção o tempo inteiro, e nós precisamos ter um equilíbrio”.

“The future of the consumer protection in Brazil depends on the fortification of the civil society, the organized civil society, the associations, IDEC, for example - that is an institution of grateful value on the consumer protection development and practice, and other associations - so, it is needed that we strengthen this associations more and more, because this associations with politic power, with the consumer by its side, will be able to “sit on the table” equal by equal on the creation of rules to these new challenges and establish fairer rules, because otherwise we won´t have consumer protection, we will have production protection, all the time, and we need to find a balance”.

“El futuro de la defensa del consumidor en Brasil depende del fortalecimiento de la sociedad civil, la sociedad civil organizada, las asociaciones, IDEC, por ejemplo - que es una asociación hoy de reconocido valor en el pensamiento de la defensa del consumidor y en la práctica de la defensa del consumidor, y otras asociaciones - es necesario que cada vez más fortalezcamos esas asociaciones porque esas asociaciones, su poder político, con el consumidor a su lado, van a sentarse en la mesa de igual a igual, en la regla de esos nuevos desafíos,

y establecer normas más justas, porque si no tendremos defensa del consumidor, tendremos defensa de la producción, y necesitamos tener un equilibrio”.

## KAZUO WATANABE

(Membro da Comissão que elaborou o CDC - Member of the Commission that elaborated the CDC - Integrante de la Comisión que elaboró el CDC)



“Eu acho que a jurisprudência está evoluindo e é possível que haja retrocesso aqui e acolá, mas o resultado final do debate jurisprudencial, confio que seja no sentido da evolução. Nós temos, segundo um levantamento do CNJ, Justiça em Números, cerca de 100 milhões de processos. Todos os anos, entram cerca de 30 milhões, e como não há solução de todos esses processos está tendo acúmulo e, no fim, a situação é essa de termos cerca de 100 milhões de processos. Dentro desse quadro é claro que muitas soluções são possíveis. Em primeiro lugar, acho que nós precisamos pensar nas causas, nessa intensa litigiosidade e tentar adotar, na medida do possível, os mecanismos consensuais como mediação, conciliação, para a solução do conflito”.

“I think that the jurisprudence is evolving, and it is possible that we face and regression, but the result of the jurisprudential debate, I believe that will be in a positive meaning. We have, as shows a collecting of CNJ, Justice in Numbers, about one hundred millions of process, and how do not have solution of all these process, is having accumulation and, in the end, the situation is this of having about 100 million of process. In this frame, of course that many solutions are possible. In first place, I think we need to think in the causes, in this intense litigiousness and try to adopt, as far as possible, the consensual mechanisms as mediation, conciliation, to the conflict's solution”.

“Creo que la jurisprudencia está evolucionando, y es posible que haya retroceso aquí y allá, pero el resultado final del debate jurisprudencial confío en que sea en el sentido de la evolución. Nosotros tenemos, según un levantamiento del CNJ Justicia en Números, cerca de 100 millones de procesos. Todos los años, entran cerca de unos 30 millones, y como no hay solución de todos estos procesos, está teniendo acumulación y, al final, la situación es la de unos 100 millones de procesos. Dentro de ese marco, es claro que muchas soluciones son posibles. En primer lugar, creo que necesitamos pensar en las causas, en esa intensa litigiosidad e intentar adoptar, en la medida de lo posible, los mecanismos consensuados como mediación, conciliación, para la solución del conflicto”.

## **CLAUDIA LIMA MARQUES**

*(Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul/UFRGS – Ex- Presidente do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon - Professor at the Federal University of Rio Grande do Sul/UFRGS – EX- President of the Brazilian Institute of Consumer Policy and Law – Brasilcon - Profesora de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul/UFRGS - Ex Presidente del Instituto Brasileño de Política y Derecho del Consumidor – Brasilcon)*



“Alguns sociólogos, como Zigmun Bauman, afirmam que a nova pobreza é a exclusão da sociedade de consumo globalizada. Então, se nós queremos incluir pessoas na sociedade - por isso o congresso do Brasilcon agora em maio do ano que vem [2016] é sobre inclusão social, sobre desenvolvimento do país -, o direito do consumidor é a peça-chave, a peça principal para o desenvolvimento da sociedade brasileira na próxima década. Ou nós vamos para frente ou ficamos parados, por isso a atualização do código de defesa do consumidor é, eu diria, o grande presente que a sociedade brasileira precisa dos governantes”.

“Some sociologists, as Zigmun Bauman, affirm that the new poverty is the exclusion of globalized consumption society. So, if we want to include people in society – for this the Brasilcon's congress now in May of the new year [2016] is about social inclusion, about the country's development -, the consumer's law is the key piece, the main piece to the development of the Brazilian society in the new decade. Or we go ahead or we stay stopped, because of this the update of the consumer's defense code is, I would say, the big present that the Brazilian society needs of the regents”.

“Algunos sociólogos, como Zygmunt Bauman, afirman que la nueva pobreza es la exclusión de la sociedad de consumo globalizada. Entonces, si queremos incluir personas en la sociedad - por eso el congreso de Brasilcon ahora en mayo del próximo año [2016] es sobre inclusión social, sobre el desarrollo del país -, el derecho del consumidor es la pieza clave, la pieza principal al desarrollo de la sociedad brasileña en la próxima década. O vamos hacia adelante o quedamos parados, por eso la actualización del código de defensa del consumidor es, yo diría, el gran regalo que la sociedad brasileña necesita de los gobernantes”.

## **ANTONIO ENRIQUE PÉREZ LUÑO**

(Professor da Universidad de Sevilla - Professor of the University of Seville - Profesor de la Universidad de Sevilla)



"As novas tecnologias vêm produzindo uma mudança radical nas relações dos seres humanos com a natureza, com as pessoas entre si, com as sociedades entre si e as pessoas em si mesmas".

"The new technologies are leading to a radical change in the relations between people and environment, between people with each other, between societies with each other and people with themselves".

"Las nuevas tecnologías han producido un cambio radical en las relaciones de los seres humanos con la naturaleza, con las personas entre si, con las sociedades entre si y de la persona frente a si misma".

## **RICARDO ZANELLA**

(Professor do curso de Medicina Veterinária da UPF – Professor of Veterinary Medicine of UPF – Profesor del curso de Medicina Veterinaria de UPF)



"A biotecnologia são essas novas técnicas quem vêm para implementar a produção dos animais e também técnicas que vêm para melhorar e implementar a vida dos seres humanos. Baseado nesse grande tema de biotecnologia, nós aqui na UPF estamos desenvolvendo pesquisas que englobam tanto a parte de reprodução aplicada no qual, no nosso laboratório, nós estamos desenvolvendo os estudos para fazer o melhoramento genético de animais utilizando essas biotecnologias".

"Biotechnology involves new techniques to improve animal productivity and also to improve the human being life. Based on this theme, we here at UPF, are developing researches that involve applied reproduction, which in our lab we are developing studies to make an animal genetic improvement using biotechnologies".

"La biotecnología son esas nuevas técnicas que vienen para implementar la producción de los animales y también técnicas que vienen para mejorar e implementar la vida de los seres humanos, basados en ese gran tema de biotecnología nosotros acá en la UPF estamos desarrollando investigaciones que engloban tanto la parte de reproducción aplicada en el cual en nuestro laboratorio estamos desarrollando estudios para hacer el mejoramiento genético de animales utilizando esas biotecnologías".

## **ANDRÉS MOLINA GIMÉNEZ**

(Professor Titular de Direito Administrativo do Instituto Universitário de Águas - Universidade de Alicante (Espanha)  
- Professor of Administrative Law at the University Water Institute - University of Alicante (Spain) - Profesor Titular de Derecho Administrativo del Instituto Universitario de Aguas - Universidad de Alicante (España))



"Nesses últimos anos estamos tentando realizar uma nova oferta aos professores, focada a luz das novas tecnologias. Nós entendemos que o mundo na atualidade e o perfil do aluno, vêm mudando em muitos aspectos, e o caráter presencial de muitas titulações, limitam algumas pessoas ao acesso de formação, pelo qual entendemos que o uso de novas tecnologias nas plataformas informáticas para a docência é uma prioridade na atualidade, sobretudo quando nos dirigimos a pessoas que trabalham, que desenvolvem suas atividades profissionais e que não têm a possibilidade de virem às aulas presenciais".

"In the last few years we are managing a new teaching proposal, aiming the use of the new technologies. We understand that, nowadays, the student's profile has changed in many aspects, and the "face-to-face" feature of many qualifications limits the access to graduation of few people. We understand that the use of new technologies, digital platforms to teach are priority nowadays. Specially, when we talk about people who work and aren't able to watch classroom lessons".

"Estos últimos años estamos tratando de realizar una nueva oferta docente, enfocada en el uso de las nuevas tecnologías. Entendemos que en la actualidad el perfil del alumno ha cambiado en muchos aspectos, y el carácter presencial de muchas titulaciones limita a algunas personas el acceso a la formación, por lo cual, entendemos que el uso de las nuevas tecnologías, de las plataformas informáticas para la docencia, es una prioridad en la actualidad, sobre todo cuando nos dirigimos a personas que trabajan, que desarrollan su actividad profesional y que no tienen la posibilidad de acudir a las clases presenciales".

## **CARLOS ALEXANDRE GEHN DA COSTA**

Professor do curso de Ciências Contábeis da Universidade de Passo Fundo - Professor of Accounting Sciences of UPF - Profesor del curso de Ciencias Contables de la UPF)



"O ciclo de vida dos produtos têm dois processos que hoje não são levados em consideração. O que é antes da matéria-prima e depois da venda desse produto. Então, o ciclo de vida, tanto econômico quanto social e, principalmente, ambiental, fica quebrado. Uma vez que o resíduo deveria ter uma utilidade e na atualidade ele vai para aterros sanitários, causando inclusive um problema grave ambiental em relação à natureza, onde está inserindo esse resíduo. Então, o que nós temos que levar em consideração, em termos de Código do Consumidor, é a responsabilidade de cada ator dentro desse processo de ciclo de vida do produto".

"Nowadays, the product life cycle has two processes that aren't taken into account: before the feedstock and after the product is sold. So, the economic life cycle, as well as the social and environmental, it gets broken, because the residue should have a utility and, nowadays, it goes to landfills causing a serious environmental problem related to the nature it is inserted. So, what we have to take into account, in terms of Consumer Code, is the responsibility of each person within this product life cycle process".

"El ciclo de vida de los productos tienen dos procesos que hoy no se tienen en cuenta, que es el antes de la materia prima y después de la venta de ese producto. Entonces el ciclo de vida tanto económico, cuento social y principalmente ambiental, se rompe, una hora en que el residuo debería tener una utilidad y en la actualidad va a los rellenos sanitarios causando incluso un problema grave ambiental en relación a la naturaleza de la cual está insertado ese residuo. Entonces, qué tenemos que tener en cuenta, en términos de Código del Consumidor, la responsabilidad de cada actor dentro de ese proceso de ciclo de vida del producto".

## CARLOS AUGUSTO DE AZEVEDO

(Presidente do INMETRO - President of INMETRO - President del INMETRO)



"A questão fundamental do Inmetro: qual o produto fundamental que o Inmetro fornece? É confiança. Confiança na medida, confiança na calibração dos instrumentos, confiança nas relações comerciais, e a proteção do consumidor do ponto de vista das quantidades e da qualidade do que está sendo consumido, esse poderia se resumir como o grande papel do Inmetro, que é enorme, porque é uma coisa comum, toda vez que você tem um produto que não funciona, o Inmetro não regulou isso. Eu estou dizendo isso porque nós tivemos reuniões aqui com pessoas do governo, que por acaso tínhamos canetas na mesa e essas canetas não escreviam, e o pessoal dizia: aqui não é o Inmetro? É, mas eu tenho que comprar pela 866, eu tenho que comprar o mais barato e nem sempre o mais barato funciona. Então, a gente aqui desenvolveu um teste para poder comprar a caneta não pela caneta, mas pelo metro que a caneta escreve, quantos metros de papel a caneta é capaz de escrever".

"The fundamental question of INMETRO: what is the fundamental product that INMETRO provides? It's confidence. Confidence in the measure, confidence in the instruments calibration, confidence in the commercial relations, and the consumer's protection in the point of view of the quantity and quality of what is being consumed, this could be resumed as the big function of INMETRO, that is huge, because is a common thing, every time you receives a product that doesn't works, the INMETRO didn't regulated this. I am saying this because we had meetings here with the government people, that by chance we had pens in the table and these pens did not write, and people said: here is not the INMETRO? It is, but I have to buy by the 866, I have to buy the cheaper and not always the cheaper works. Then, here we development a test to can buy the pen not by the pen, but by the meter that the pain writes, how many meters of paper the pen can write".

"La cuestión fundamental del Inmetro: ¿Cuál es el producto fundamental que el Inmetro proporciona? Es confianza. Confianza en la medida, confianza en la calibración de los instrumentos, confianza en las relaciones comerciales, y la protección del consumidor desde el punto de vista de las cantidades y de la calidad

de lo que se está consumiendo, este podría resumirse como el gran papel del Inmetro, que es enorme, porque es una cosa común, cada vez que usted tiene un producto que no funciona, el Inmetro no ha regulado eso. Yo estoy diciendo eso porque tuvimos reuniones acá con gente del gobierno, que por casualidad teníamos bolígrafos en la mesa y esos bolígrafos no escribían, y las personas decían: ¿acá no es el Inmetro? Es, pero tengo que comprar por 866, tengo que comprar el más barato y no siempre el más barato funciona. Entonces, nosotros acá desarrollamos un teste para poder comprar el bolígrafo no por el bolígrafo, sino por el metro que el bolígrafo escribe, cuántos metros de papel el bolígrafo es capaz de escribir".

## MAGALI FERRARI GRANDO

(Professora do curso de Agronomia da UPF - Professor of Agronomy of UPF - Profesora del curso de Agronomía de UPF)



"Toda planta transgênica, antes de ser liberada, passa por vários testes que nenhuma outra planta passa. Ela é avaliada a nível de alergia, toxicidade e qualquer efeito que possa ter no corpo humano [...] Então tudo que chega na nossa mesa já passou por esse processo. Nenhuma planta é liberada comercialmente sem ter passado por todo esse processo".

"All transgenic plants, before be released, pass by many tests that none other plant pass. It is evaluated in level of allergy, toxicity and any effect that it can have in the human's body [...] So, everything that arrives in our table already passed by this processing. No plant is trade released without have passed by all this processing".

"Toda planta transgénica, antes de ser liberada, pasa por varios testes que ninguna otra planta pasa. Se evalúa a nivel de alergia, toxicidad y cualquier efecto que pueda tener en el cuerpo humano [...] Entonces todo lo que llega en nuestra mesa ya pasó por ese proceso. Ninguna planta es liberada comercialmente sin haber pasado por todo ese proceso".

## EDSON IORCZESKI

(Agrônomo – Agronomist – Agrónomo)



"A transgenia nada mais é do que a inserção de um pequeno segmento proteico - vamos dizer assim, para o mais leigo -, no DNA da planta, que faz com que ela tenha uma característica que se busca. Nós somos semelhantes quimicamente - todos os seres vivos, plantas, animais - nós contemos a mesma composição química, então é possível você fazer ajustes, hoje em dia e cada vez mais, ajustes para buscar correções ou característica de interesse. Então, do ponto de vista tecnológico, não vejo problema nenhum para a saúde humana, desde que bem conduzido, e você sabe que as tecnologias sempre são extremamente úteis quando bem aplicadas."

"The transgenic process is the insertion of a small protein segment - let's put it like this, to the outsiders -, in the plant DNA, what leads to a wanted feature. We are chemically alike, all the living beings, plants, animals, we are made of the same chemical composition, that's why we can manage the chemical composition, nowadays and more and more, to make adjustments or lead to wanted features. In the technological point of view, I don't see any problem in the human health, since well conducted, and you know that the technologies are always extremely useful when well applied".

"La transgenia no es más que la inserción de un pequeño segmento proteico - vamos a decir así, para el más laico -, en el ADN de la planta que hace que tenga una característica que se busca. Entonces, nosotros somos similares químicamente - todos los seres vivos, plantas, animales -, nosotros tenemos la misma composición química, por eso es posible hacer ajustes en la composición química hoy en día y cada vez más, hacer ajustes para buscar correcciones o características de interés. Desde el punto de vista tecnológico no veo ningún problema para la salud humana, siempre que esté bien conducido, y se sabe que las tecnologías siempre son extremadamente útiles cuando se aplican bien".

## CHARLES ISRAEL

(Ex-gestor do Parque Tecnológico/UPF - Ex- Manager of the Technology Park / Ex-Gestor del Parque Tecnológico)



“O parque científico e tecnológico da Universidade de Passo Fundo, é um ambiente que foi pensado [...] para que pudesse ser disponibilizado para a comunidade em geral, ações que ligam à inovação tecnológica em geral com a transformação de uma ideia em um produto, e esse produto está disponível para os diferentes interessados”.

“The scientific and technological park of the University of Passo Fundo, an environment that was designed [...] to be available to the community in general, actions that link technological innovation with the transformation of an idea into a product, and this product is available to different people”.

“El parque científico y tecnológico de la Universidad de Passo Fundo, es un ambiente que fue pensado [...] para que pudiera ser puesto a la disposición de la comunidad en general, acciones que vinculan la innovación tecnológica con la transformación de una idea en un producto, y ese producto está disponible para los diferentes interesados”.

## LUIZ EDUARDO DA SILVA

(Parque tecnológico/UPF - Technologic Park /UPF - Parque Tecnológico / UPF)



“O microscópio eletrônico de varredura é um equipamento muito versátil na caracterização, desenvolvimento e pesquisa de novos materiais. Ele é um equipamento que tem um aumento de 300 mil vezes e uma resolução de 300 nano metros. Nós o utilizamos para várias áreas do conhecimento, tanto da parte cerâmica, da parte odontológica, quanto para metais, caracterização de materiais da engenharia de alimentos, agronomia, química, física e também fármacos”.

“This scanning electron microscope is a very versatile equipment in the characterization, development and research of new materials. It is an equipment with lenses that amplify an object 300 000 times, and has a resolution of 300 nano meters. We use this equipment for several areas of knowledge: ceramic, dental and metal, characterizing food engineering materials, agronomy, chemistry, physics and drugs”.

“Este microscopio electrónico de exploración es un equipo muy versátil en la caracterización, desarrollo e investigación, de nuevos materiales. Es un equipo que tiene un aumento de 300 mil veces, y una resolución de 300 nano metros. Utilizamos este equipo para diversas áreas del conocimiento, tanto de la parte cerámica, de la parte odontológica, como de los metales, caracterización de materiales de la ingeniería de alimentos, agronomía, química, física y también de fármacos”.

## RAFAEL RIEDER

(Professor do curso da Ciência da Computação da UPF – Professor of Computer Science of UPF - Profesor del curso de Ciencia de la Computación de UPF)



“A realidade virtual é uma área de ciência da computação onde existe a construção de ambientes virtuais, ou seja, uma representação do mundo real ou uma simulação, algo imaginário, em que estão inseridos - incluídos, dispositivos com os quais as pessoas possam estimular os seus sentidos, por exemplo, estimular a visão, estimular a audição, o tato e em algumas situações têm hoje tecnologias que estimulam o olfato e o paladar”.

“Virtual reality is a segment of Computer Science, in which there is the building of virtual environments, it means, a real world representation or a simulation (something imaginary) in which are included devices with which people can promote their senses. For example, vision, hearing, tact and, there is nowadays some technologies that promote smell and taste”.

“La realidad virtual es un área de la ciencia de la computación, donde existe la construcción de ambientes virtuales, sean ellos una representación del mundo real o simulación (algo imaginario), en que están insertados incluidos dentro de ese contexto, dispositivos con los cuales las personas pueden estimular sus sentidos, como por ejemplo, estimular la visión, la audición, el tacto, y algunas situaciones también tienen tecnologías que estimulan el olfato y el paladar”.

## MARCO TRENTIN

(Professor do curso da Ciência da Computação e Robótica da UPF - Professor of Computer Science and Robotics of UPF - Profesor del curso de Ciencia de la Computación y Robótica de UPF)



“Atualmente robótica é uma palavra que está se tornando cada vez mais comum, e muitas pessoas acham que está distante da nossa vida. Elas imaginam talvez um humanoide andando, ou robôs numa fábrica de automóveis soldando peças. Ok, isso é robótica. Mas também a robótica pode ser mais simples e atender necessidades específicas e bem pontuais, um exemplo típico, que às vezes a gente esquece, podem ser alguns eletrodomésticos nossos em casa: um DVD player; um forno de micro-ondas. Ao acioná-los existe por trás uma automação, uma lógica de programação, micro controlador, e ações são tomadas a partir de entradas nesse sistema. Então, isso não deixa de ser robótica.”

“Nowadays, robotic is a word that is becoming increasingly common and many people think it is still distant from our lives. They think of a walking humanoid or robots in a car factory welding parts. Ok, this is robotic. But robotic can be simpler than this and answer to specific needs, a typical example, that sometimes we forget can be some home appliances in our homes: a DVD player, a microwave. When it is fired there, exists behind an automation, a programmer logic, micro controller, and actions are taken from entries in this system. So, this doesn't left to be robotic”.

“Actualmente robótica es una palabra que se está volviendo cada vez más común, y muchas personas creen que está lejos de nuestra vida. Ellas imaginan tal vez un humanoide caminando, o robots en una fábrica de automóviles soldando piezas. Bueno, eso es robótico. Pero también la robótica puede ser más simple y satisfacer necesidades específicas y muy puntuales, un ejemplo típico, que a veces olvidamos, puede ser algunos electrodomésticos nuestros en casa: un reproductor de DVD; un horno de micro-onda. Al accionarlos, existe por trás una automatización, una lógica de programación, micro controlador, y acciones se toman a partir de entradas en ese sistema. Entonces, eso no deja de ser robótica”.

## **LUIZ ERNANI BONESSO DE ARAÚJO**

*(Professor do Programa de Mestrado da UFSM - Professor of Masters of UFSM - Profesor del Programa de Maestría de UFSM)*



“Há grande discussão em cima dos transgênicos. Transgênicos: é bom ou é ruim? Olha, há muitas discussões. Em direito ambiental existe um princípio que se chama o princípio da precaução. O que quer dizer esse princípio da precaução? Quer dizer o seguinte, quando há uma incerteza científica se deve fazer pesquisas no sentido de tirar essa incerteza científica, pois saibam todos que até hoje continuam a existir incertezas científicas sobre os produtos transgênicos. Muitas pesquisas que foram feitas não foram tornadas públicas”.

There is a great discussion about the transgenic. Is it a bad or good thing? There is many debates. In Environment Law, there is a tenet about precaution, what does it mean? When there is a scientific doubt, it is needed to do researches in order to erase it. Because even nowadays there are scientific doubts about transgenic products. Many researches about it did not become public.

“Hay gran discusión sobre los transgénicos. Transgénicos: ¿es bueno o es malo? En el derecho ambiental existe un principio que se llama principio de la precaución, lo que quiere decir ese principio de la precaución, es decir lo siguiente, cuando hay una incertidumbre científica se debe hacer investigación para sacar esa incertidumbre científica, pues sepan todos que hasta hoy sigue existiendo incertidumbre científica sobre los productos transgénicos. Muchas investigaciones que se hicieron no se hicieron públicas”.

## **AGOSTINHO OLI KOPPE PEREIRA**

*(Professor do Programa de Mestrado e Doutorado da UCS - Professor of the Program of Masters and Doctorate of UCS - Profesor del Programa de Maestría y Doctorado de UCS)*



“Fala-se em transgênico para sanar a fome do mundo. A fome do mundo é problema de mercado, nós plantamos o suficiente para todas as pessoas que estão no mundo, só que o mercado não quer que essas pessoas comam. Então ele não chega onde essas pessoas estão. Então, não é problema de transgênicos, o transgênico não vai salvar o mundo da fome. O que vai salvar o mundo da fome é um mercado mais humanizado. Um mercado capaz de fazer com que os consumidores tenham acesso aos alimentos em preços que realmente sejam compatíveis com o seu ganho. Essa é a forma de sanar a fome do mundo, e não através de transgênicos”.

“It is said that transgenic will solve the hunger problem in the world. The hunger problem belongs to the market. We cultivate enough to all the people in the world, but the market does not want this people to eat. So, the market doesn't arrive to where this people are. So, it is not related to transgenic, it won't solve the hunger problem in the world, what will solve the problem is a more humanized market. A market, which is able to give access to food with compatible prices to how much the consumers gain. This is the way the hunger problem in the world will be solved, not through transgenic”.

“Se habla en transgénico para sanar el hambre del mundo. El hambre del mundo es un problema de mercado, nosotros planteamos lo suficiente para todas las personas que están en el mundo, sólo que el mercado no quiere que esas personas coman. Entonces el mercado no llega a donde están estas personas. Entonces no es problema de transgénicos, los transgénicos no van a salvar el mundo del hambre. Lo que va a salvar el mundo del hambre es un mercado más humanizado. Un mercado capaz de hacer que los consumidores tengan acceso a los alimentos a un precio compatible con su ganancia. Esta es la forma de sanar el hambre del mundo y no los transgénicos”.

## AURÉLIO VIRGÍLIO VEIGA RIOS

(Procurador da República - Republic Prosecutor - Fiscal de la Republica)



“No ano de 2001 - quando começaram a surgir os primeiros sinais de que o Brasil iria ter uma Comissão Nacional Técnica de Biossegurança, com a possibilidade de termos produtos transgênicos -, isso chegou a mim através de uma ação civil pública proposta pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Eu fiz um parecer na época, focando sobre duas coisas, em um termo que eu tinha acabado de estudar na Inglaterra, que era o princípio da precaução. A ação que foi iniciada em 1998 vai se desdobrando. Em 2001, tem-se a primeira sentença que estabelece a necessidade de rotulagem dos produtos geneticamente modificados, de que as medidas de precaução fossem tomadas antes da liberação desses produtos”.

“In 2001, when the first signs of a National Biosafety Technical Commission became to appear in Brazil, and with it we would have the possibility of transgenic products and the growth of genetically modified seeds, it started through a public civil lawsuit proposed by IDEC (Brazilian Consumer Defense Institute). By that time, I made an opinion focusing in 2 topics, a matter that I had just studied in England, that was recently new, a tenet about precaution. The lawsuit that started in 1998, had its first judgment in 2001, which established the need of a labeling in the genetically modified products and established that the needed precaution attitudes should be taken before the release of these products”.

“Cuando empieza a surgir los primeros signos que Brasil tendría una Comisión Nacional Técnica de Bioseguridad, y con eso nosotros íbamos a tener la posibilidad de tener los productos transgénicos y cultivos de semillas genéticamente modificadas, eso me llegó a través de una acción civil pública propuesta por el IDEC, El Instituto Brasileño de Defensa del Consumidor y yo hice un parecer en la época, enfocando sobre dos cosas, un tema que acababa de estudiar en Inglaterra, recientemente nuevo, que era el principio de la precaución y la acción que se inició en 1998, se va desglosando en la parte de los años, en 2001, se tiene la primera sentencia, que establece la necesidad del etiquetado de los productos genéticamente modificados, de que las medidas precautorias se toman antes de la liberación de esos productos”.

## PAULA JOHNS

(Diretora da ACT Promoção da Saúde - Director of ACT Promotion of Health - Directora de la ACT Promoción de la Salud)



"Essa questão dos transgênicos é muito grave, primeiro a gente deveria aplicar o princípio da precaução, que não é aplicado no caso dos transgênicos. "Ah, não tem comprovação de que faz mal".... Tampouco tem comprovação de que é inócuo, e se conversar com os pesquisadores sérios da área, inclusive alguns que até se retiraram de alguns locais oficiais de negociação porque não tem condição, porque a pressão do mercado é tão grande, do setor econômico é tão grande, que a discussão científica fica relegada para segundo plano, porque se você olhar com cuidado para a discussão científica, pesquisadores sérios, todo mundo sabe que transgênico é uma roleta russa".

"The transgenic matter is really serious. First, we should apply the precaution tenet, considering that it is not applied in the matter of transgenic. "There is no proof that it is harmful".... but there is also no proof that it is not. If you talk with the researchers, including some that left official trading places, because the market pressure is so high that the scientific discussion becomes a low priority. If you look carefully to the scientific debate, serious researches, everybody knows that transgenic are a "Russian roulette".

"Esta cuestión de los transgénicos es muy grave, primero nosotros deberíamos aplicar el principio de la precaución, que no se aplica en el caso de los transgénicos. "No tiene comprobación de que hace mal".... Tampoco tiene comprobación de que es inocuo, y si usted hablar con los investigadores serios de la área, incluso algunos que hasta se retiraron de algunos locales oficiales de negociación porque no tienen condiciones, porque la presión del mercado es tan grande, del sector económico es tan grande que la discusión científica queda relegada a segundo plan, porque si usted mira con cuidado para la discusión científica, investigadores serios, todo el mundo sabe que transgénico es una ruleta rusa".

## LEONARDO MELGAREJO

(Engenheiro agrônomo - Agronomist Engineer - Ingeniero Agrónomo)



"Quando nós pensamos por exemplo em lavouras, como nós temos no Brasil milho e soja, 45 milhões de hectares cultivados com plantas transgênicas que são tolerantes a um herbicida chamado glifosato, nós estamos diante de um fato bastante óbvio, de que nesses 45 milhões de hectares são jogados durante a safra e entre safra toneladas desse veneno, o consumo no Brasil é mais de 180 milhões de litros desse produto, que é um produto que causa câncer, um produto que altera o metabolismo de todos esses seres vivos que pulam, rastejam, voam, nesses territórios. Os impactos ambientais, então, nós podemos imaginar como algo que compromete as gerações futuras".

"When we think, for example, about crops, as we have in Brazil, of corn and soy, 45 million hectares cultivated with transgenic plants that are resistant to an herbicide called "glyphosate", we are facing a pretty obvious fact that in this 45 million hectares, between harvest and off-season, are used tons of this poison. Brazilian consume of this product is higher than 180 million liters, and it is a product that causes cancer. It is a product that modifies the metabolism of all this living beings that jump, crawl, fly, in these territories. We can imagine the environmental impacts as something that compromises the next generations".

"Cuando pensamos por ejemplo en cultivos, como tenemos en Brasil maíz y soja, 45 millones de hectáreas cultivadas con plantas transgénicas que son tolerantes a un herbicida llamado glifosato, estamos ante un hecho bastante obvio, de que en esos 45 millones de hectáreas son jugados por la cosecha y entre cosecha toneladas de ese tóxico. El consumo en Brasil es de más de 180 millones de litros de ese producto, que es un producto que causa cáncer, que altera los metabolismos de todos esos seres vivos que saltan, se arrastran, se vuelan, en esos territorios. Los impactos ambientales entonces podemos imaginar como algo que compromete a las generaciones futuras".

## NÉRI PERIN

(Advogado – Lawyer – Abogado)



“Hoje a demanda e a produção de alimentos orgânicos é muito grande e a tendência não é só da Europa, nem americana, mas aqui no Brasil mesmo, é de que ela vai se estender muito. Então, nós precisamos atender essa questão, produzir mais alimentos orgânicos. A minha família é uma consumidora de alimentos orgânicos, nós temos a nossa pequena horta também, onde a gente produz o que come, o que consegue produzir, mas é um casamento de necessidades. Essa questão do consumidor exigir, acaba refletindo a conduta lá na ponta da produção. Então, o consumo responsável também é uma ferramenta muito importante. E, claro, isso só é viável com a informação, porque sem ela há uma fraude na aquisição na maioria das vezes, e isso ninguém quer”.

“Nowadays, the demand and the production of organic food is really high and the tendency is, not only in Europe and America, but here in Brazil, to get higher. So we need to afford the production more and more, my family is a consumer of organic food, we have our own vegetable garden, we produce what we eat, but it is a combination of needs. This question of the consumer require it reflects in the conduct in the point of the production. So the responsible consume also is a very important tool. Of course this is only viable with the information, because without it there is a fraud in the acquisition in the most part of the times, and this none wants”.

“Hoy la demanda y la producción de alimentos orgánicos es muy grande y la tendencia no es sólo de Europa, ni americana, pero acá en Brasil mismo, es que va a extenderse mucho. Entonces, necesitamos atender esta cuestión, producir más alimentos orgánicos. Mi familia es una consumidora de alimentos orgánicos, nosotros tenemos nuestra pequeña huerta también, donde nosotros producimos lo que comemos, lo que podemos producir, pero es un matrimonio de necesidades. Esta cuestión del consumidor requerir acaba reflejando la conducta allá en la punta de la producción. Entonces el consumo responsable también es una herramienta muy importante. Y claro eso sólo es viable con la información, porque sin ella hay un fraude en la adquisición la mayoría de las veces, y eso nadie quiere”.

## CLÁUDIA PETRY

(Professora do curso de Agronomia da UPF - Professor of Agronomy of UPF - Profesora del curso de Agronomía de UPF)



“Quando a gente fala de orgânicos, a gente fala que é a primeira alternativa para segurança alimentar, porque, em geral, prioriza a agricultura familiar, prioriza produtos locais, feitos com insumos locais e a semente própria, ou então, a semente certificada. E isso tudo não é tão caro assim. A nível de grande mercado, de grande logística, até pode ficar mais caro, porque vem de longe, grandes cadeias. Mas se você for na feira de orgânicos municipal, o preço é em conta e efetivamente viabilizado pra toda a população”.

“When we talk about organics, it is the first alternative to food security. Because, generally, its priority is family farming, local products made of local inputs and its own or certified seeds. And all of this is not that expensive. Talking in a big market and high logistics levels, it can get more expensive, because it comes from far, big chains, but if you go to the local organic market, it is cheaper and affordable to all the people”.

“Cuando nosotros hablamos de orgánicos, nosotros decimos que es la primera alternativa para la seguridad alimentaria. Porque en general el prioriza la agricultura familiar, prioriza productos locales, hecho con insumos locales y la semilla propia, o bien la semilla certificada. Y eso todo no es tan caro, así que a nivel de gran mercado, de gran logística, hasta puede ser más caro, porque viene de lejos, grandes cadenas, pero si usted va a la feria de orgánicos municipales, el precio es en cuenta y efectivamente viabilizado a toda la población”.

## **SUSANA ALVAREZ GONZÁLEZ**

*(Professora da Universidade de Vigo - Professor of University of Vigo - Profesora de la Universidad de Vigo)*



“Como acontece com todo avanço científico provocado na genética, com os novos desafios para o Direito, esse tema trata, sobretudo, das questões que parece importante destacar, em relação ao avanço tecnológico, que é a união de duas vertentes. Por um lado, o avanço da chamada sociedade de informação e, por outro lado, o avanço da genética. Ambas separadas, podem apresentar desafios para a dignidade, para a liberdade, para a igualdade, para a igualdade do indivíduo, mas de uma forma conjunta, o que pode acontecer é que, uma vez que implique uma incidência direta na dignidade pessoal e na identidade, esta coincidência se produz em vários âmbitos do direito. Entre os que se pode destacar, o direito constitucional, o direito privado, também através dos direitos dos seguros, ou inclusive o direito público especial, como o direito do trabalho”.

“The scientific advances in the genetic matter are bringing new challenges to Law. We have to highlight two important subjects related to technological advance, which are the union of two topics: by one side, the advance of a “society of information” and the communication and information technologies, and, on the other side, the genetics advance. Even if not connected directly, it can turn into challenges to dignity, freedom, equality of man in a combined way. What can happen is that it can imply directly on personal dignity. It affects many matters in Law and, between the ones we can highlight, constitutional Law, the private Law through the security rights including special public Law, for example, labor Law. It also affects criminal and police matters, due to the possible shaping of delinquent profiles and the recompilation of non-coding DNA, which caused a regulation issue in the state legal systems that tried to approach freedom and security matters through new mechanisms of genetic data recompilation. About the new rules of the European Union, they introduced a new category of data to protect these matters enough in the community system”.

“Así como sucede con todo avance científico en la genética provocada, con los nuevos desafíos para el derecho, ese tema, trata sobre todo de las cuestiones que me parece importante destacar en relación con el avance tecnológico que es la unión de dos vertientes, por un lado, avance de la llamada sociedad de

información y de las tecnologías de la comunicación e información y por otro lado el avance de la genética. Ambas, separadas, pueden presentar desafíos para la dignidad, para la libertad, para la igualdad del individuo, pero de forma conjunta lo que puede suceder es que, una vez que implique una incidencia directa en la dignidad personal y en la identidad del mismo, esta incidencia se produce en diversos ámbitos del derecho, entre los que se puede destacar, el derecho constitucional, el derecho privado también, a través de los derechos de seguros, o incluso, el derecho público especial, como puede ser el derecho de trabajo”.

## FILIPE SOARES QUIRINO DA SILVA

(Fiocruz – Fiocruz – Fiocruz)



“O departamento de química do INCQS participa em vários programas junto a órgãos públicos das três esferas de governo (estados, municípios e governo federal). Esses programas avaliam a conformidade de vários produtos utilizados no país, como por exemplo, medicamentos, detergentes enzimáticos, várias análises em alimentos, como resíduos de metais pesados, resíduos de agrotóxicos, resíduos de micotoxinas, resíduos de medicamentos em produtos de origem animal; também analisamos produtos biotecnológicos complexos, como vacinas e biofármacos de última geração, e temos também alguns programas de análise de artigos para a saúde humana, como bolsas para a armazenagem de sangue, seringas, agulhas, cateteres, entre outros”.

“The chemistry department of INCQS participates in many programs with public agencies of the three government spheres (states, municipalities and federal government). These programs evaluate if many products used in the country, such as medicines, enzymatic detergents; many food analyzes, such as heavy metal residues, pesticide residues, mycotoxin residues, residues of medicines in animal products are in agreement to the standards of each; we also analyze complex biotechnological products, such as vaccines and biopharmaceuticals of the latest generation. We also have some programs for the analysis of articles about human health, such as bags for the storage of blood, syringes, needles, catheters, among others”.

“El Departamento de Químicos del INCQS actúa en varios programas junto a órganos públicos de las tres esferas de gobierno, Estados, Municipios y Gobierno Federal, esos programas evalúan a la conformidad de varios productos utilizados en el país, por ejemplo medicamentos, detergentes enzimáticos, varias análisis en alimentos, como residuos y metales pesados, residuos de pesticidas, residuos de micro toxinas, residuos de medicamentos y productos de origen animal. También analizamos productos biotecnológicos complejos, como vacunas y biofarmacéuticos de última generación y tenemos también algunos programas de análisis de cosas para la salud humana, como bolsas para almacenamiento de sangre, jeringas, agujas, catéteres, entre otros”.

## EDUARDO CHAVEZ LEAL

(Diretor do Instituto Nacional de Controle de Qualidade em saúde da Fiocruz - Director of the National Institute of Quality Control in health of Fiocruz - Director del Instituto Nacional de Control de Calidad en salud de Fiocruz)



“Com relação a um tema que causa dúvidas por parte dos consumidores: qual a diferença entre genérico, similar e medicamento de marca? Eu diria que, independente de medicamento de marca, genérico ou similar, todos esses medicamentos têm que ter a qualidade requerida, então todos esses medicamentos são registrados da mesma forma. Não há uma diferenciação mais ampla com relação à sua qualidade, ela tem que ser garantida [...] se está disponibilizado, se passou por todo processo de registro, tem a mesma qualidade que o medicamento de marca, e o similar não deixa de ser a mesma coisa, é um meio caminho entre o genérico, eu diria, e o medicamento de marca”.

“In relation to a theme that causes doubts to the consumers: what is the difference among generic, similar and brand of medicine? I would say, independently of medicine of brand, generic or similar, all these medicines need to have the required quality, so all these medicines are registered in the same way. There isn't a differentiation more wide with relation to its quality, it has to be guaranteed [...] if it passed by all the register process, has the same quality that the medicine of the brand and the similar don't left of be the same thing, is a middle of way between the generic, I would say, and the brand medicine”.

“Con respecto a un tema que causa dudas por parte de los consumidores: ¿cuál es la diferencia entre genérico, similar y medicamento de marca? Yo diría que, independientemente de los medicamentos de marca, genérico o similar, todos estos medicamentos tienen que tener la calidad requerida, entonces todos estos medicamentos se registran de la misma manera. No hay una diferenciación más amplia con respecto a su calidad, ella tiene que ser garantizada [...] si ha pasado por todo el proceso de registro, tiene la misma calidad que el medicamento de marca, y el similar no deja de ser la misma cosa, es un medio del camino entre lo genérico, yo diría, y el medicamento de marca”.

## LAURA BEATRIZ RODRIGUES

(Professora do Curso da Engenharia de Alimentos da UPF – Professor of Food Engineering of UPF - Profesora del curso de Ingeniería de Alimentos de UPF)



“Os alimentos têm nesse padrão microbiológico uma quantidade permitida de microrganismos. A quantidade de bactéria permitida vai depender do alimento, e o tipo de bactéria também. Nós temos alguns microrganismos que na nossa legislação têm que estar ausentes, como a salmonela que sempre tem que estar ausente nos ensaios laboratoriais, a listeria monocytogenes, que no Brasil a gente tem a exigência da análise desta bactéria em produtos, queijos, em produtos lácteos, e principalmente em queijos de média umidade também tem que estar ausente”.

“The food have in this microbiological pattern a quantity allowed of microorganisms. The quantity of bacteria allowed will depend of food and the kind of bacteria too. We have some microorganisms that in our legislation have to be absent, like the salmonella that always have to be absent in the laboratory essays, the listeria monocytogenes that in Brazil we have the exigency of the analysis of this bacteria in products, cheese, in dairy products and mainly in cheese of media moisture also have to be absent”.

“Los alimentos tienen en ese nivel microbiológico una cantidad permitida de microorganismos. La cantidad de bacteria permitida dependerá del alimento y el tipo de bacteria también. Tenemos algunos microorganismos que en nuestra legislación tienen que estar ausentes, como la salmonela que siempre tiene que estar ausente en los ensayos de laboratorio, la listeria monocytogenes que en Brasil nosotros tenemos la exigencia del análisis de esta bacteria en productos, quesos, en productos lácteos, y principalmente en quesos de media humedad, también tiene que estar ausente”.

## LUCIANA RUSCHEL DOS SANTOS

(Professora do Curso da Engenharia de Alimentos da UPF – Professor of Food Engineering of UPF - Profesora del curso de Ingeniería de Alimentos de UPF)



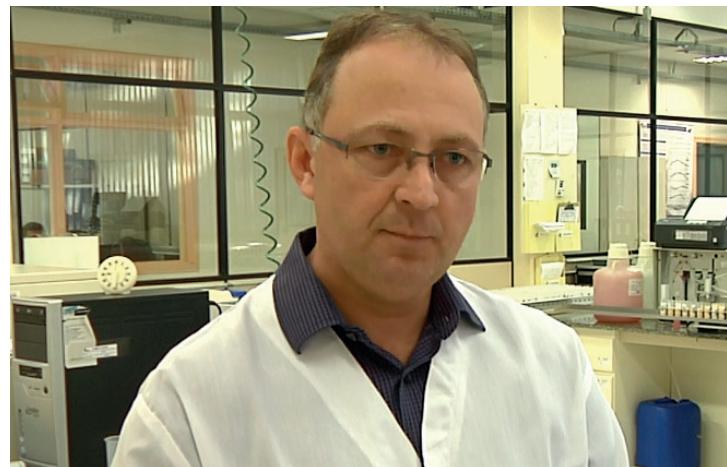
“Hoje em dia quando se fala em inspeção e tecnologia de produtos de origem animal, o que seria importante o consumidor levar em consideração é uma boa avaliação das embalagens. Sempre que a gente tem um produto de origem animal inspecionado, significa que alguém cuidadosamente avaliou aquele alimento no que se refere às características visíveis dele. Por exemplo, quando a gente tem uma doença parasitária que fazia parte do animal em vida. E essa doença vai aparecer, alguns componentes podem aparecer, para quem é treinado, pra quem estudou, para quem sabe visualizar”.

“Today when we speak in inspection and technology of products of animal original, what would be important the consumer takes in consideration is a good evaluation of the packets. Always that we have a product in inspected animal origin means that someone carefully evaluated that food in what refers to the visible characteristics of them. For example, when we have a parasitic sick that made part of the animal in life. And this sick will appear, some components that can appear, to who is trained, to who studied, to who knows how to visualize”.

“Hoy en día cuando se habla de inspección y tecnología de productos de origen animal, lo que sería importante que el consumidor tenga en cuenta es una buena evaluación de los envases. Siempre que uno tiene un producto de origen animal inspeccionado significa que alguien cuidadosamente evaluó aquel alimento en lo que se refiere a las características visibles de él. Por ejemplo, cuando uno tiene una enfermedad parasitaria que formaba parte del animal en vida. Y esa enfermedad va a aparecer, algunos componentes pueden aparecer, para quien es entrenado, para quien estudió, para quien sabe visualizar”.

## CARLOS BONDAN

(Professor do Curso do curso de agronomia e Medicina Veterinária da UPF – Professor of Agronomy and Veterinary Medicine of UPF – Profesor del curso de Agronomía y Medicina Veterinaria de UPF / SARLE, Laboratório de Qualidade do Leite/UPF - SARLE, Milk Quality Laboratory/UPF - SARLE, Laboratorio de Calidad del Leche/UPF)



“SARLE, Serviço de Análise de Rebanhos Leiteiros, da Universidade de Passo Fundo: quando se fala em qualidade do leite, a maior preocupação em todo o Brasil está relacionada com a contagem de bactérias total e com a contagem de células somáticas. Por uma série de fatores, entre eles, os ambientais, tecnológicos, estruturais - como energia elétrica, e até mesmo econômicos -, têm tornado essa a nossa luta técnica, para diminuir a contagem de bactérias total e a contagem de células somáticas, algo que já vem se estendendo por um longo período”.

“SARLE (Dairy Herds Analysis Services at the University of Passo Fundo): When talking about milk quality, the greatest concern in Brazil is related to the total bacterial amount and the somatic cell amount. Many factors, including environmental, technological, structural, as electrical energy, and even economic, have made our struggle technical, to reduce total bacterial amount and somatic cell amount, something that has been extending for a long time”.

“SARLE, Servicio de Análisis de Rebaños Lecheros, de la Universidad de Passo Fundo: cuando se habla de calidad de la leche, la mayor preocupación en todo Brasil está relacionada con el conteo de bacteriana total y con el conteo de células somáticas. Por una serie de factores, entre ellos factores ambientales, factores tecnológicos, estructurales, como energía eléctrica, e incluso económicos, han hecho de esa nuestra lucha técnica, para disminuir el conteo bacteriano total, y el conteo de células somáticas, algo que ya viene se extiende por un largo período”.

## **DELTON GOBBI**

(Laboratório de Águas/UPF - Laboratory of Water/UPF - Laboratorio de Aguas/UPF)



“O Laboratório de Águas tem uma atuação que abrange toda a região aqui do planalto médio. A gente tem um rol de ensaios que envolve a caracterização da potabilidade da água, que envolve PH, dureza, cloreto, íons metalizados, aqueles que podem ser prejudiciais à saúde, mas também aqui se desenvolvem pesquisas, porque o laboratório [...] é também a parte de pesquisa em que a gente leva todo o equipamento que temos aqui para algumas áreas específicas, do tipo: determinação de alguns metais pesados”.

“The water laboratory has an area of activity that covers the whole region. We have a series of tests that involve the characterization of the potability of water, which involves pH, hardness, chlorides, metallic ions, those that can be harmful to health. But, here we also develop researches, because the laboratory [...] is also the part of researches that we take all our equipment for some specific areas, as determination of heavy metals”.

“El laboratorio de aguas tiene un área de actuación que abarca toda la región. Nosotros tenemos un rol de ensayos que involucran la caracterización de la potabilidad, que involucra pH, dureza, cloruros, los iones metálicos, aquellos que pueden ser perjudiciales para la salud, pero también aquí desarrollan investigaciones porque el laboratorio [...] es también la parte de investigación que llevamos todo nuestro equipo que tenemos aquí para algunas áreas específicas, como, determinación de algunos metales pesados”.

## **CHARLISE DALLAZEN**

(Professor do curso de Farmácia, produção e análise de medicamentos/UPF - Professor of the curse Pharmacy, production and analysis of medicines/UPF - Profesor del curso de Farmacia, producción y análisis de fármacos/UPF)



Laboratório do Curso de Farmácia da Universidade de Passo Fundo: ali são realizados diversos projetos com a finalidade de melhorar as formulações que existem no mercado, ou criar novas formulações. Nos nossos projetos a gente têm uma linha relacionada ao desenvolvimento de nutracêuticos, que é um projeto juntamente com a Nutrale, do Parque Tecnológico da UPF, e nesse projeto de nutracêuticos, a gente transforma um alimento em medicamento, então costumamos trabalhar com plantas, frutas e nativos aqui da nossa região.

Laboratory of the pharmacy course of the University of Passo Fundo: there, several projects are carried out in order to improve the formulations that already exist in the market or create new ones. Our main project is related to the development of nutraceuticals, which is a project together with “Nutrale” of the Technological Park of the University of Passo Fundo. In this project of nutraceuticals, we turn food into medicine. So, we usually work with plants and fruits that are natives here in our region.

Laboratorio del Curso de Farmacia de la Universidad de Passo Fundo: se realizan allí varios proyectos con la finalidad de mejorar las formulaciones que existen en el mercado, o crear nuevas formulaciones. En nuestros proyectos nosotros tenemos una línea relacionada al desarrollo de nutracéuticos, que es un proyecto junto con la Nutrale, del Parque Tecnológico de la UPF, y en ese proyecto de nutracéuticos, nosotros transformamos un alimento en medicamento, entonces solemos trabajar con plantas, frutas y nativos acá de nuestra región.

## **LEONARDO JOSÉ GIL BARCELLOS**

*(Ex Vice-reitor de pesquisa e pós-graduação – Ex Vice-Rector of research and post-graduation - Ex Vice rector de investigación y posgrado)*



“No laboratório [de peixes] são desenvolvidos diversos projetos [...] com foco “principal” em: resíduos de agroquímicos das lavouras de região, principalmente as lavouras de sojas, muito presentes, e os resíduos de medicamentos que acabam chegando no ambiente por causa do descarte errado e mesmo pela excreção dos medicamentos que a gente toma e, em especial, no caso deste laboratório os psicofármacos, todos esses medicamentos como Prozac, Diazepam, uma série de medicamentos que podem chegar ao ambiente e causar alterações. Então, é um laboratório de pesquisa básica, mas que também é bastante “aplicada”, pois o resultado gerado por essa espécie de peixe modelo, [...] dá uma informação muito boa do que acontece conosco.”

“In the laboratory [of fishes] we develop several projects [...] the main focus is the agrochemical residues of the crops of the region, mainly the soybean crops, the glyphosate (very present) and the residues of medicines that arrive in the environment because of the wrong disposal and even because of the excretion of the medicines that we take, especially, in this laboratory, the psychotropic drugs. All medicines, such as “prozac”, “diazepan”, a number of medicines, which can reach the environment and cause damages. So it is a basic research laboratory, but also quite applied, because the reached results give us very good information. It happens with the ecosystem, so they give us very good information of what happens to us, because it is a highly accepted model, with a huge homology between his genome, the gens of this fish are very similar to ours, and what we detect in these little fish, probably, has a lot of chance, of course, that happen to us”.

“En el laboratorio [del peces] se desarrollan diversos proyectos [...] El foco principal son los residuos de agroquímicos, de los cultivos de la región principalmente los cultivos de soja, el glifosato, muy presente, y los residuos de medicamentos que acaban llegando al ambiente a causa del descarte equivocado e incluso por la expresión de los medicamentos que uno toma, en especial en el caso de esos laboratorios psicofarmacéuticos, todos estos medicamentos como el prozac, el diazepam, una serie de

medicamentos que pueden llegar al medio ambiente y causar cambios. Así que es un laboratorio de investigación básica, pero también bastante aplicado, porque los resultados generados con esa especie de pez modelo [...] danos una información muy buena de lo que sucede con nosotros”.

## CAROLINE VAZ

(Promotora MP/RS - Prosecutor MP/RS - Fiscal MP/RS)



“Nós estamos vivendo hoje em uma sociedade de risco também em relação aos alimentos, em virtude de que a tecnologia, a ciência, impactam fortemente na produção dos alimentos, nas inovações dos alimentos, e as consequências dessas inovações, para a saúde humana, para o meio ambiente, nem sempre nós conhecemos, nós pessoas, cidadãos, muito menos os consumidores. Então, nesse sentido nós estamos trabalhando no Ministério Público com um dos principais instrumentos que tem o consumidor, que é a informação. Num primeiro momento tentando informar por meio de sites, de páginas, com informações técnicas, tanto na área da saúde, como na área da agropecuária, acerca de verdades e mitos, dos agrotóxicos e dos transgênicos, por exemplo, na alimentação humana”.

“We would now be living in a risky society, also in relation to food, because of the technology and science. They have a strong impact on food production, food innovations, and the consequences of these innovations in human health, the environment. We don't know always - we, as people, as citizens, even less as the consumers -, so, looking this way, we are working in the Public Prosecutor's Office, with one of the main instruments that the consumer has, which is information, at first, trying to inform through the internet, pages, fan pages, for example, technical information, both in the area of health and in the area of agriculture, about the truths and myths of pesticides, of transgenic, in human food”.

“Estamos viviendo hoy en una sociedad de riesgo también en relación a los alimentos, en virtud de que la tecnología, la ciencia, impactan fuertemente en la producción de los alimentos, en las innovaciones de los alimentos, y las consecuencias de esas innovaciones, para la salud humana, para el medio ambiente, ni siempre las conocemos -nosotros, personas, ciudadanos, mucho menos los consumidores. Entonces en ese sentido estamos trabajando en el Ministerio Público con uno de los principales instrumentos que tiene el consumidor, que es la información. En un primer momento entonces, intentando informar por medio de sitio, páginas, fanpages, por ejemplo, con informaciones técnicas, tanto del área de la salud, como del área agropecuaria, hasta acerca de verdades y mitos de los agro tóxicos, por ejemplo, de los transgénicos en la alimentación humana”.

## **ADRIANO CANABARRO TEIXEIRA**

*(Professor do curso de Ciência da Computação da UPF – Professor of the curse of Computer Science of UPF – Profesor del curso de la Ciencia de la Computación de UPF)*



“Quando a gente avançar eu tenho minhas dúvidas sobre a manutenção e a existência ainda das mídias de massa. Porque na verdade a mídia de massa não é democrática [...] É importante colocar também que o consumo não tem só a ver com aquilo que gera valor, que envolve valores, dinheiro. Há consumo de ideias também, de propostas, de perspectivas de mundo. Muito bem, no momento em que eu tenho conexão, não estou mais refém das mídias de massa. Porque eu posso criar meu próprio canal de televisão, só com aquilo que me interessa, posso ter acesso, se me interessar, a produtos, e aos produtos que me interessa, e mais do que isso, eu posso, tenho a liberdade, de não ter acesso a nada também se quiser”.

“When we advance I have my doubts about the maintenance and the existence of the mass media. Because actually the mass media is not democratic [...] It is important to put also the consumption don't have only to be related value, that involves values, money. There is consumption of ideas too, of proposals, of perspectives of the world. Very well, in the moment in what I have connection I'm not hostage of the mass media anymore. Because I can create my own television channel, only with what interests me, I can have access, if interest me the products, and to the products that interest me, and more than this, I can, I have the freedom, of don't have access to nothing also if I want”.

“Cuando nosotros avanzamos tengo mis dudas sobre el mantenimiento y la existencia aún de los medios de masa. Porque en realidad los medios masivos no son democráticos [...] Es importante poner también que el consumo no sólo tiene que ver con lo que genera valor, que implica valores, dinero. Hay consumo de ideas también, de propuestas, de perspectivas de mundo. Muy bien, en el momento en que tengo conexión no estoy más rehén de los medios de comunicación de mesa. Porque puedo crear mi propio canal de televisión, sólo con lo que me interesa, puedo acceder, si me interesa a los productos, a los productos que me interesan, y más que eso, puedo, tengo la libertad, de no tener acceso a nada también si quiero”.

## JOSÉ MAURÍCIO CARRÉ MACIEL

(Professor do curso de Ciência da Computação da UPF – Professor of the curse of Computer Science of UPF – Profesor del curso de la Ciencia de la Computación de UPF)



a aquel consumidor para hacer una revisión, indicando a aquel consumidor cómo va a poder utilizar mejor ese dispositivo, ya sea un coche sea un dispositivo de consumo, como por ejemplo una impresora, u otro equipo industrial, como observamos que ya sucede en la industria, la mayoría de los equipos ya están conectados a las proveedoras, a través de esa red mundial".

"A internet das coisas é o desenvolvimento de novos dispositivos que estão conectados à rede mundial de computadores. Então quando nós temos, por exemplo, um veículo que tem característica de dispositivo de internet das coisas, esse veículo vai estar conectado à montadora, a montadora vai estar monitorando constantemente o desempenho desse veículo, possíveis defeitos que podem estar acontecendo nele, e com isso, a montadora consegue trazer uma experiência refinada para o consumidor, chamando aquele consumidor para fazer uma revisão, indicando a ele como é que ele pode utilizar melhor aquele dispositivo. Seja ele um carro, seja ele um dispositivo de consumo, como, por exemplo, uma impressora, ou um outro equipamento industrial, como nós já observamos que acontece na indústria, a maioria dos equipamentos já está conectada às fornecedoras, através dessa rede mundial".

"The "internet of things" is the development of new devices, which are connected to the world wide of computers. So, when we have, for example, a vehicle that has features of internet of things devices, this vehicle will be connected to the developer, the developer will be constantly monitoring the performance of that vehicle, possible defects that may be happening in that vehicle, and the developer can bring a refined experience to the consumer, calling that consumer to make a review, indicating to that consumer how he will be able to use that device better, it can be a car or a consumer device, such as a printer, or other industrial equipment, as we observe that already happens in the industry, where most of the equipment is already connected to the suppliers, through this worldwide network".

"El internet de las cosas es el desarrollo de nuevos dispositivos que están conectados a la red mundial de computadoras. En el caso de un vehículo que tiene características de dispositivo de internet de las cosas, ese vehículo va a estar conectado a la automotriz, la montadora va a estar monitoreando constantemente el rendimiento de ese vehículo, posibles defectos que pueden estar ocurriendo en ese vehículo, con lo que el fabricante de automóviles logra traer una experiencia refinada al consumidor, llamando

## **LUIS FERNANDO RUST DA COSTA CARMO**

(Coordenador Geral do Centro de Capacitação (CICMA) do Inmetro - Coordinator of Capacity Center (CICMA) of INMETRO - Coordinador General del Centro de Capacitación (CICMA) del Inmetro)



"Na divisão de metrologia de tecnologia da informação e telecomunicações que é a DIMTIC, entre outras coisas, a gente trata um pouco da parte da segurança da informação. Vou dar alguns exemplos para a gente começar essa conversa, dentro do escopo de trabalho do Inmetro existe a área de metrologia legal, metrologia legal, diferente da metrologia científica, envolve o controle dos instrumentos de medição, certo? Então pra alguém começar a comercializar um desses instrumentos de medição que estão relacionados à questão de segurança, você tem que fazer um procedimento de aprovação de modelo aqui no Inmetro, na metrologia legal".

"On the Division of Metrology and Information Technology and Telecommunications that is the DIMTIC, among other things we treat a little about the part of the information safety. I will give some examples to we start this conversation, in the scope of the job in the Inmetro exists the area of the legal metrology, legal metrology involves, different of scientific metrologies, the control of the mediation tools, right? So, to somebody starts to trade one of these mediation tools that are related to the safety question, you have to make an approval procedure of the model here in Inmetro, in the legal metrology".

"En la división de metodología de tecnología de la información en Telecomunicaciones, entre otras cosas, nosotros tratamos un poco de la parte de seguridad de la información, voy a dar algunos ejemplos para nosotros enpezarmos esa conversación, dentro del ámbito de trabajo del INMETRO existe la área de metrología legal, que diferente de metrología científica, implica el control de los instrumentos de medición, ¿verdad? Así que para que alguien comience a comercializar uno de estos instrumentos de medición que están relacionados con la cuestión de seguridad, usted tiene que hacer un procedimiento de aprobación de modelo aquí en el Inmetro, en la metrología legal".

## **PAULO QUINTILIANO**

(Advogado especialista em Direito Cibernético - Lawyer specialist in Cyber Law - Abogado experto en Derecho Cibernético)



"São várias as perícias em aparelhos celulares porque hoje em dia tudo acontece pelos aparelhos celulares, perícias em mídias de armazenamento computacional, HD, CDs, pen-drives, etc, e também perícias em equipamentos de grande porte [...] a gente já desenvolveu várias perícias nessas situações, eu mesmo já desenvolvi várias, como por exemplo, vou citar um caso do Banco Nacional, foi um dos grandes casos que eu trabalhei, foi em 1996, então eu fiquei trabalhando com mais dois colegas, por vários meses, até a gente conseguir comprovar a fraude que foi imposta, que na época foi em torno de 10 bilhões de dólares".

"There are several expertise in mobile devices, because nowadays everything happens through cell phones, computer storage, HD, CD, flash drive, etc. And also expertise in large equipment, mainframe equipment. We have already done several expertise in these situations. I have already done many, for example, I will tell you a case of the National Bank. It was one of the greatest cases that I worked on. It was in 1996, I worked with two colleagues for several months until we were able to write the reports that exactly proved the fraud that was committed. At the time, the fraud that we identified was around ten billion dollars".

"Son varias las pericias en aparatos celulares porque hoy en día todo sucede por los aparatos celulares, pericias en medios de almacenamiento computacional, HD, CDs, y en el caso de que se trate de un sistema de gestión de la calidad de la información, que yo trabajé, lo hice fue en 1996, así que me quedé trabajando con más dos colegas, por varios meses, hasta que logramos comprobar el fraude que se interpuso, que en la época fue alrededor de 10 mil millones de dólares".

## **EDER PAZINATTO**

*(Professor do curso de Ciência da Computação da UPF – Professor of the curse of Computer Science of UPF – Profesor del curso de la Ciencia de la Computación de UPF)*



“Projeto chamado Code Blocks: é voltado para jovens do ensino médio de escolas públicas, e visa o quê? Visa que esses jovens já aprendam a programar lá no ensino médio. Então são jovens de 14, 13, 15 anos que estão desenvolvendo aplicativos”.

“Project called the “Code Blocks”: It aims to teenagers from public schools. We want to make these young people already learn to program in high school. So they are 14, 13, 15-year-old people who are developing apps”.

“Proyecto llamado: “Code Blocks”: está dirigido a jóvenes de la escuela secundaria en escuelas públicas, y pretende hacer que estos jóvenes ya aprendan a programar allí en la escuela secundaria, entonces son jóvenes de 14, 13, 15 años, que están desarrollando aplicaciones”.

## **WILLINGTHON PAVAN**

*(Professor do curso de Ciência da Computação da UPF – Professor of the curse of Computer Science of UPF – Profesor del curso de la Ciencia de la Computación de UPF)*



“A modelagem e simulação vêm de muitos anos, antes mesmo do surgimento dos computadores se simulava determinadas situações para que você pudesse encontrar a melhor alternativa para, por exemplo, redução de custos”.

“The simulation modeling comes from many years, even before of the emergence of the computers simulated determined situations to you could find the best alternative, for example, costs reduction”.

“El modelado y simulación viene de muchos años, antes incluso del surgimiento de las computadoras se simulaba ciertas situaciones para que usted pudiera encontrar la mejor alternativa para, por ejemplo, reducción de costos”.

## **ARTHUR LUIS MENDONÇA ROLLO**

*(Ex-Secretário da Secretaria Nacional do Consumidor - Ex-Secretary of National Secretary of Consumer - Ex Secretario de la Secretaría Nacional del Consumidor)*



“Nos estudos que a gente tem feito em relação ao decreto do Serviço de Atendimento ao Cliente, a gente quer começar um monitoramento dos SACs do comércio eletrônico, porque o decreto que regula as compras pela internet fala em facilitação do Direito de Arrependimento do consumidor e essa facilitação não tem acontecido na prática”.

“In the studies that we have done about the Decree of the Customer Service, we want to start monitoring the services to the e-commerce customer, because the Decree that regulates the purchases through the internet, talks about making the access to Right of Regretting easier to the consumer and this facilitation has not happened in practice”.

“En los estudios que nosotros hemos hecho en relación a lo decreto del servicio de atención al cliente, nos gustaría empezar el monitoreo del servicio a los clientes del comercio electrónico porque el decreto que regula las compras por internet habla en facilitación del derecho de arrepentimiento del consumidor y esa facilitación no ha ocurrido en la práctica”

## **AURELIO LÓPEZ-TARRUELLA MARTINEZ**

*(Professor da Universidade de Alicante - Professor of University of Alicante - Profesor de la Universidad de Alicante)*



“A proteção do consumidor nos contratos e nas contratações à distância sempre existiu, porque existia uma necessidade de proteção do consumidor como uma parte débil dessa contratação. Porém, a mudança de tudo implica a necessidade de essas normas a uma realidade que está acontecendo a passos agigantados”.

“Consumer protection in contracts, in distance contracting, has always existed. It has always existed because there is a need to protect the consumer as the “weak” part of that contracting. However, this is changing. This is changing and it implies the need to adapt those norms to a reality that is evolving too fast”.

“La protección del consumidor en los contratos, en la contratación a distancia, ha existido siempre, ha existido siempre porque existía una necesidad de proteger el consumidor como parte débil de esa contratación. Sin embargo, internet lo cambia todo, lo cambia todo e implica la necesidad de adaptar esas normas a una realidad que nos está comiendo a pasos agigantados”.

## **ROBERTO ORLANDO BUSTILO BOLADO**

*(Professor da Universidade de Vigo - Professor of University of Vigo - Profesor de la Universidad de Vigo)*



“Essa lei, entrou em vigor em 2015, e implica que no prazo máximo de dois anos o procedimento em papel vai desaparecer. Esse é o desejo do legislador: que o procedimento em papel desapareça por completo daqui a dois anos. Em 2018, acabariam os últimos procedimentos administrativos em papel. A partir daí, toda relação entre entidade e administração, teria que ser eletrônica”.

“That law that started in 2015 implies that in a maximum deadline of two years paper will disappear. This is the desire of the legislator, that the paper disappears completely in two years. In other words, in 2018 there was the last administrative legal process on paper. From there, the entire relationship between citizen and administration will have to be digital”.

“Esa ley que entró en vigor en el año 2015 implica que en un plazo máximo de dos años el procedimiento en papel va a desaparecer. Ese es el deseo del legislador, que el procedimiento en papel desaparezca por completo de ahora hasta dos años. En 2018 se encerraría el último procedimiento administrativo en papel. A partir de ahí, toda la relación de los ciudadanos con la administración tendría que ser electrónica”.

## **ANA GARRIGA DOMÍNGUEZ**

*(Professora da Universidade de Vigo - Professor of University of Vigo - Profesora de la Universidad de Vigo)*



“As leis de proteção aos direitos fundamentais das pessoas hoje têm uma grande relevância sobretudo no âmbito da internet, porque desenvolvemos grande parte da nossa vida na rede e isso supõe, primeiro, que deixamos um rastro de vida, pois quando nós nos conectamos à internet nós deixamos uma série de dados, desde o tipo de dispositivo que utilizamos para nos conectar, nossa localização geográfica, ou os sites que visitamos, as páginas da web que olhamos, isso tudo deixa um rastro de vida”.

“The data protection regulations or the fundamental right to protection of personal data, has a great social relevance in the Internet nowadays, because we build part of our lives on the Internet and that means, first of all, that we leave a digital trail. When we connect the internet we leave a series of data, the type of device used to connect, our geographical location, the sites we visit, the web pages we see, and all this leaves a digital trail”.

“Las normativas de protección a actos personales hoy tienen una gran relevancia, sobretodo en el ámbito de internet, ¿Por qué? Porque desarrollamos gran parte de nuestra vida en la red. Y eso supone, primero, que dejamos un rastro digital, pues cuando cualquier de nosotros nos conectamos en internet dejamos una serie de datos, desde el tipo de dispositivo que utilizamos para conectarnos, nuestra ubicación geográfica, los sitios que visitamos, las páginas web que vemos, y todo eso deja un rastro digital”.

## FABIANO DALLAZEN

(Procurador-Geral de Justiça do Rio Grande do Sul - General-Prosecutor of Justice of Rio Grande do Sul - Fiscal General de Justicia del Rio Grande del Sur)



"A resolução extrajudicial é mais rápida, mais barata e mais efetiva no atendimento ao consumidor, por isso, nós precisamos concentrar nossos esforços em evitar o Poder Judiciário e deixá-lo como última hipótese, efetiva, e, dessa forma, mais resolutiva. Eu vejo o cidadão também em todas as áreas, isso não é diferente na questão do consumidor, que é até mais imediata, é uma busca por efetividade, uma busca por resolutividade. Ele quer a resolução do seu problema, ele não quer que alguém lhe diga que tem razão, ele quer é ver atendida a sua demanda".

"Extrajudicial resolution is faster, cheaper and more effective in customer service. That is why we need to focus our efforts on avoiding the Judiciary, leaving the Judiciary to a last hypothesis, where it cannot be achieved with another solution, and seek the extrajudicial solution, which is faster, more effective and, in this way, more resolatory. I see the citizens today, in all areas. This is no different in the consumer issue, which is even more immediate, a search for effectiveness, for resolution, people want the solution to their problem, they don't want someone who says they are right, they want to see the problem solved, want to see their demand accomplished".

"La resolución extrajudicial es más rápida, más barata y más efectiva en la atención al consumidor, por lo que necesitamos concentrar nuestros esfuerzos en evitar el Poder Judicial, y dejarlo como última hipótesis, efectiva y de esa forma más resolutiva, veo al ciudadano también en todas las áreas, eso no es diferente en la cuestión del consumidor, que es hasta más inmediata, es una búsqueda por efectividad, una búsqueda por resolutividad, él no quiere a alguien que diga que tiene razón, quiere es ver atendida su demanda".

## GUILHERMO OROZCO PARDO

(Professor da Universidade de Granada - Professor of University of Granada - Profesor de la Universidad de Granada)



"Na maioria dos países europeus, têm-se levado à classificação constitucional a proteção do consumidor e a necessidade de estabelecer sistemas que tenham o amparo e a tutela do Estado, de maneira que estes teriam que ser sistemas institucionalizados, que estão dentro da estrutura da organização do Estado, seja no âmbito da administração de consumo – da administração competente, no caso do Brasil, um BRASILCON ou um PROCON, e por outro lado estar regulado por lei".

"Most of the European countries have in the constitutional range the protection of the consumer and the need to establish systems that give them the protection and the tutelage of the State. This way, they would have to be institutionalized systems in the structure of the State organization, in the area of administration of consumption, administration of competent, as in the case of Brazil, "Brasilcon", "Procon" and, on the other hand, also be regulated by law".

"La mayoría de los países europeos tienen llevado a rango constitucional la protección del consumidor y la necesidad de establecer sistemas que tengan el amparo y la tutela del Estado, de manera que estos tendrían que ser sistemas, como son en Europa, institucionalizados, que están dentro de la estructura de la organización del Estado, sea en el ámbito de la administración de consumo, de las administraciones competentes, en caso de Brasil, un BRASILCON, un PROCON, y por otra parte, además, estar reglado por ley".

## **SERGIO SEBÁSTIAN BAROCELLI**

(Professor da Universidad de Buenos Aires - Professor of University of Buenos Aires - Profesor de la Universidad de Buenos Aires)



"As partes para poder aceder aos tribunais têm que previamente celebrar uma instância de mediação, que pode se socorrer a um mediador já em âmbito judicial ou, o que é a maioria, em âmbito extrajudicial. É dizer, a parte que tem um conflito recorre a um mediador que está inscrito no registro e convoca a outra parte à uma audiência de mediação".

"The parts, to be able to access the courts, must previously maintain an instance of mediation that can go to a mediator either in the judicial area or, what the majority does, in the extrajudicial area, that is, the part that has a problem go to a mediator who is registered in the registry, and summons the other part to a mediation hearing".

"Las partes para poder acceder a los tribunales tienen que previamente celebrar una instancia de mediación, que puede acudir a un mediador ya sea en el ámbito judicial, o lo que hace la mayoría, en el ámbito extrajudicial, es decir, la parte que tiene un conflicto recurre a un mediador que está inscripto en el registro y convoca la otra parte a una audiencia de mediación".

## **UGO OTTAVIO VISALLI**

(Professor da Universidade Miguel de Cervantes (Espanha) - Professor of University of Miguel de Cervantes (Spain) - Profesor de la Universidad Miguel de Cervantes (España))



"Como mediador, sempre pensei que podemos nos dividir em dois tipos: o mediador vocacional e o mediador profissional. O ideal seria o mediador vocacional e o profissional ao mesmo tempo, porque é como o médico que cura os doentes, ou o psiquiatra que cura os doentes e depois em casa briga com a esposa. Então, tem duas personalidades, um pouco bipolar, e assim é muita gente que tem o perfil profissional correto, mas ao mesmo tempo apresenta uma incoerência com o papel que está exercendo profissionalmente".

"As a mediator, I always thought that the role of the mediator is divided into two, the professional mediator and vocational mediator. The ideal would be a vocational and professional mediator at the same time. Because it is like a doctor, or a psychiatrist who cures the sick and then at home struggles with his/her wife. So, someone who has two personalities, a bit bipolar. There are many people who have a professionally correct profile, but, at the same time, present an incoherence with the role they are doing professionally".

"Como mediador, siempre he pensado que el papel del mediador tiene dos formas: el mediador vocacional y el mediador profesional. El ideal sería el mediador vocacional y profesional al mismo tiempo, porque como un médico que cura los enfermos, o un psiquiatra que cura los enfermos y después en casa pelea con a esposa, entonces va a tener dos personalidades, un poco bipolar, y así tiene mucha gente que tiene un perfil profesionalmente correcto, pero al mismo tiempo, presenta una incoherencia con el papel que está haciendo profesionalmente".

## FELIPE CHIARELLO DE SOUZA PINTO

(Diretor da Faculdade de Direito da Universidade Mackenzie  
- Director of the Law School of Mackenzie University - Director  
de la Facultad de Derecho de la Universidad Mackenzie)



"Sem dúvida, eu acho que o foco do consumidor é primordial à mediação. Você pode evitar demandas judiciais, você pode evitar um custo maior para o Estado, você pode evitar ações que possam sobrecarregar o judiciário, inclusive em valores que sejam irreais [...] Nós acreditamos que muitos conflitos podem ser resolvidos muito mais facilmente melhorando os serviços das empresas de telefonia, por exemplo, e melhorando a qualidade do cidadão, atendendo ao cidadão cliente, que é a verdadeira função do sistema brasileiro, por exemplo, de defesa da concorrência, em direito do consumidor, a ideia é atender o cidadão cliente".

"No doubt, I think that the focus of the consumer is primordial to mediation. You can avoid judicial demands, you can avoid a bigger cost to the State, you can avoid actions that can overload the judiciary, including in values that are not real [...] We believe that many conflicts can be solved much more easily, improving the services of the telephone's companies, for example, and improving the quality of the citizen, attending the client citizen, that is the truly function of the Brazilian system, for example, of the defense of competition, in consumer's law, the idea is attend the client citizen".

"Sin duda, creo que el foco del consumidor es primordial para la mediación. Usted puede evitar demandas judiciales, usted puede evitar un costo mayor al Estado, usted puede evitar acciones que puedan sobrecargar el poder judicial, incluso en valores que son irreales [...] Creemos que muchos conflictos pueden resolverse mucho más fácilmente, mejorando los servicios de las empresas de telefonía, por ejemplo, y mejorando la calidad del ciudadano, atendiendo al ciudadano cliente, que es la verdadera función del sistema brasileño, por ejemplo, a competencia, en el derecho del consumidor, la idea es atender al ciudadano cliente".

## MARIO ÂNGELO LEITÃO FROTA

(Presidente da Associação Portuguesa de Direito do Consumo  
– President of the Portuguese Association of consumption  
Law – Presidente de la Asociación Portuguesa de Derecho  
del Consumo)



"Em 1988 organizarmos a primeira conferência internacional e europeia das condições gerais dos contratos, cláusulas abusivas, sob o alto patrocínio da comissão europeia, nós depois de uma autorização inicial da faculdade de direito da Universidade de Coimbra e do seu reitor".

"In 1988 we organized the first international and European conference of the general conditions of the contracts, abusive clause, under high sponsorship of the European commission, we after of an initial authorization of the Law school of the University of Coimbra and of their rector".

"En 1988 organizamos la primera conferencia internacional y europea de las condiciones generales de los contratos, cláusulas abusivas, bajo el alto patrocinio de la comisión europea, después de una autorización inicial de la facultad de derecho de la Universidad de Coímbra y de su rector".

## PEDRO BUCK AVELINO

(Professor da Faculdade de Direito da Universidade Mackenzie - Professor of the Law School of Mackenzie University - Professor de la Facultad de Derecho de la Universidad Mackenzie)



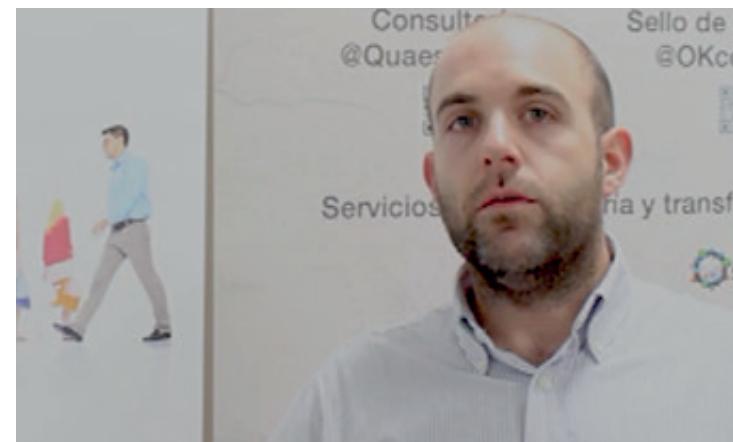
"Cada vez mais as instituições têm incentivado mecanismos mais humanos, mais conciliatórios e nessa perspectiva nós firmamos uma série de parcerias com instituições estrangeiras que buscam desenvolver nos seus alunos, para além de uma preocupação técnica, uma consciência de que conciliação, composição, empatia entre as partes, para evitar, também, o uso excessivo e o abuso do Poder Judiciário, com todas as consequências que isso traz para a sociedade".

"Each time more the institutions have encouraged mechanisms more human, more conciliatory and, from this perspective, we have established a series of partnerships with foreign institutions that seek to instigate in their students, beyond a technical concern, the importance of conciliation, shaping of empathy between the parts to avoid also the excessive use and abuse of the Judiciary and all the consequences that this brings to the society".

"Cada vez más las instituciones han incentivado mecanismos más humanos, más conciliatorios, y en esa perspectiva hemos firmado una serie de alianzas con instituciones extranjeras que buscan desarrollar en sus alumnos más allá de una preocupación técnica una conciencia de que conciliación, composición, empatía entre las partes, para evitar también el uso excesivo y el abuso del Poder Judicial, con todas las consecuencias que eso trae para la sociedad".

## ANTONIO AGUSTÍN PLAZA LABORDE

(Consultor da Quaestio Soluciones - Quaestio Soluciones Consultant - Consultor de Quaestio Soluciones)



"Atualmente nossa empresa Quaestio Soluciones tem uma série de produtos nascidos do Master de Formação em Consumo e Empresa da Universidade de Granada [...] A necessidade que nós analisamos através do Master e sobretudo no trabalho final do mesmo, que deu lugar ao nascimento no Quaestio Soluciones com o Ok Consumo, era que as empresas, em muitas ocasiões, não tinham a necessária informação, assessoramento e gestão, no âmbito de direito do consumidor, o que leva a uma série de sanções, infrações e de necessidades legais que não cobriam e que estavam custando muito caro, lhes está custando uma quantidade de dinheiro, perdendo sobretudo o prestígio a nível de consumidor final".

"Currently, our company, "Cuestión Soluciones", has a series of products born from the Master's Degree in Consumer and Business Training at the University of Granada [...] The needs that we analyzed in the Master's Degree and in its final paper, which led to the birth of "Cuestión Soluciones" with its product "OK Consumo", was that companies often did not have the necessary information, advice and management in the area of the rights of the consumption. What led to a series of sanctions, infractions and noncompliance with the law that are costing them certain amount of money and loss, above all, of prestige at the level of the final consumer".

"Actualmente nuestra empresa, Quaestio Soluciones, tiene una serie de productos nacidos de lo Master en Formación en Consumo y Empresa de la Universidad de Granada [...] La necesidad que nosotros analizamos dentro del Master, y sobre todo en el trabajo final del mismo, que dio lugar al nacimiento de Quaestio Soluciones con su producto Ok Consumo, era que las empresas en muchas ocasiones no tenían la necesaria información, asesoramiento y gestión, en ámbito del derecho del consumo, con lo cual llevaban una serie de sanciones, infracciones, y de necesidades legales que no cubrían, y que les estaban costando miles, estás costando determinada cantidad de dinero y pierden sobre todo el prestigio a nivel de consumidor final".

## JUAN MANUEL FERNÁNDEZ OROZCO

(Consultor da Quaestio Soluciones - Quaestio Soluciones  
Consultant - Consultor de Quaestio Soluciones)



“Dentro das relações de consumo identifiquei três partes que são: a parte do consumidor, a parte das instituições ou organismos que controlam o cumprimento da normatização de consumo, e uma terceira parte, que são as empresas. O que nós pretendemos fazer é transformar a imagem do direito do consumidor e fornecer a proteção do consumidor através da empresa”.

“In the relations of consumption, we identify three parts: the consumer part, the part of the institutions, the organisms that control the compliance with the regulations of consumption and a third part that are the companies. What we have tried to do is to turn around the image of consumer law and promote consumer protection”.

“Dentro de las relaciones de consumo ha identificadas tres partes: la parte del consumidor, la parte de las instituciones o los organismos que controlan el cumplimiento de la normatividad de consumo, y una tercera parte que son las empresas. Nosotros lo que hemos pretendido hacer es darle la vuelta a la imagen del derecho de consumo y fomentar la protección del consumidor a través de la empresa”.

## REGINA BARONE

(Professora da Universidade Mackenzie - Professor of Mackenzie University - Profesora de la Universidad Mackenzie)



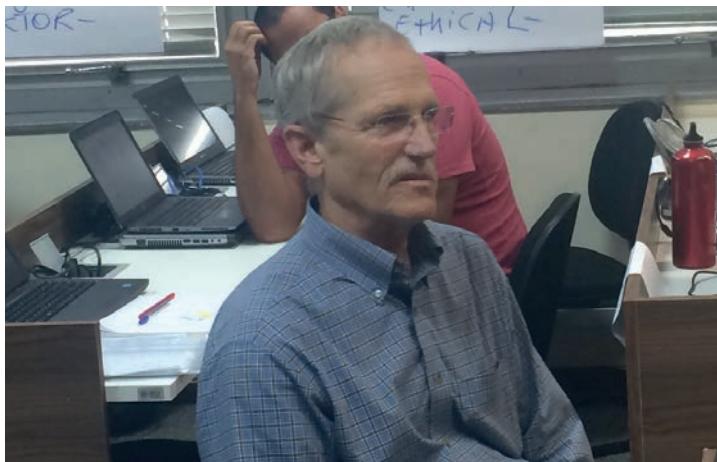
“Nós temos aqui [...] uma disciplina específica de mediação e arbitragem. A ideia é que os alunos tenham o contato com esses meios adequados e que eles possam realizar, participar, de exercício prático, e vejam outras formas de solucionar conflitos que não somente via judicial. E aqui na Mackenzie nós temos um grupo de estudos de mediação, onde o objetivo é justamente difundir essa cultura da mediação, mostrar o instituto e também preparar os alunos para as competições nacionais e internacionais de mediação”.

“We have [...] a specific subject of mediation and arbitration. The idea is for the students to have this contact with these suitable means, and that they can perform, participate in practical exercises, see another way of solving conflicts, and not only using the judicial way. And here at Mackenzie we have a group of studies, of mediation, where the purpose is precisely to spread this culture of mediation, show the institute and also prepare our students for national and international mediation competitions”.

“En esta disciplina específica [...] de mediación y arbitraje, la idea es que los alumnos tengan ese contacto con esos medios adecuados y que ellos puedan realizar, participar de ejercicios prácticos, y miren otras formas de solucionar los conflictos y no sólo la vía judicial, y aquí en Mackenzie tenemos un grupo de estudios de mediación, donde el objetivo es justamente difundir esa cultura de la mediación, mostrar el instituto y también preparar a los alumnos para las competiciones nacionales e internacionales de mediación”.

## JAMES S. CRAVEN

(Professor da "Clínica Educacional" do Curso de Direito da Universidade Pepperdine - Professor of the Clinical Education of Law School of Pepperdine University - Profesor de la "Clínica Educacional" de la Escuela de Derecho de la Universidad Pepperdine)



"Quando a mediação surgiu pela primeira vez nos Estados Unidos, resistiu-se, advogados particulares experientes compartilhavam-na como sendo informal demais, não lucrativa o suficiente, a atitude era: por que eu deveria entrar no processo de mediação quando eu posso tentar um processo judicial no tribunal por uma semana ou dez dias ou seja qual for o tempo e fazer, de uma só vez, muito dinheiro? Bem, ao longo do tempo através da educação para as pessoas jovens, através do "boca-boca" em várias comunidades e nas associações de ordem, a mediação tem-se tornado extremamente prevalente nos Estados Unidos".

"Mediation when it first became on, in the United States, was resisted, particular experienced lawyers were fearful of it as being too informal, not lucrative enough, the attitude was: why should I enter in the mediation process when I can go try a law suit in the Court Room for a week or ten days or for whatever lot of time and make, once, a lot of money? Well, overtime through the education of young people, through the "word of mouth" in various communities and in bars associations, mediation has become extremely prevalent in the United States.

Cuando la mediación surgió por la primera vez en los Estados Unidos, se resistió, abogados particulares experimentados la compartían como siendo informal demás, no rentable el suficiente, la actitud era: ¿por qué yo debería entrar en el proceso de mediación cuando yo puedo intentar un proceso judicial en la corte por una semana o diez días, o sea cual sea el tiempo, y hacer, de una sola vez, mucho dinero? Bien, con el pasar del tiempo, a través de la educación para las personas jóvenes, a través de "boca-boca" en varias comunidades y en las asociaciones de orden, mediación tiene se tornado extremadamente predominante en los Estados Unidos".

## JEFFREY R. BAKER

(Diretor da Clínica Educacional do Curso de Direito da Universidade Pepperdine - Director of the Clinical Education of Law School of Pepperdine University - Director de la Clínica Educacional de la Escuela de Derecho de la Universidad Pepperdine)



"Na Pepperdine eu coordeno a clínica de Justiça Comunitária, e a clínica de Justiça Comunitária é para ONGs e outras organizações comunitárias que estão trabalhando com direitos humanos, com sustentabilidade e causas ambientais, para os moradores de rua, para violência doméstica, para direitos das mulheres, e nós temos clientes que estão situados na Califórnia e Equador e Uganda e Índia e nós aumentamos nossa prática na Califórnia e ao redor do mundo".

"In the Pepperdine I run the Community Justice clinic, and the Community Justice clinic is for NGO and other community organizations who are working with human rights, with sustainability and environmental causes, for the homeless, for domestic violence, for women's rights, and we have clients who are situated in California and Equator and Uganda and India and we are growing our practice in California and around the world".

"En Pepperdine yo coordino la clínica de Justicia Comunitaria, y la Clínica de Justicia Comunitaria es para las ONGs y otras organizaciones comunitarias que están trabajando con derechos humanos, con sostenibilidad y causas ambientales, para los sin hogar, para la violencia doméstica, para los derechos de las mujeres, y nosotros tenemos clientes que están situados en California, Ecuador, Uganda e India y nosotros aumentamos nuestra práctica en California y alrededor del mundo".

## **ALAN RUSSEL**

(Professor da Faculdade de Direito e Ciências Sociais - Professor of School of Law and Social Sciences - Profesor de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales)



“Eu faço outro projeto na Universidade, e isto é realmente o porquê estou aqui hoje - pela ciência da Universidade Mackenzie -, eu montei uma clínica de aconselhamento jurídico na qual, então, de fato, nós fazemos muito mais uma ciência jurídica. Agora os estudantes estão fazendo o aconselhamento. É também um serviço fantástico para a comunidade local, é tão difícil receber aconselhamento sobre estas coisas básicas: habitação, emprego, relações familiares na Inglaterra quanto eu entendo ser difícil receber aconselhamento sobre estas coisas no Brasil”.

“I do another project at the University, and that is really why I'm here today – because of the science of Mackenzie University -, I set up a legal advice clinic which is model than, in fact, we did more law science. This time the students are doing the advising. It is also a fantastic service to the local community, it is so hard to get advice about this basic things: housing, employment, familiar relationships in the UK just as I get that so hard to get advice about this things in Brazil”.

“Yo hago otro proyecto en la Universidad, y eso es, de facto, el porqué de estar acá hoy - por la ciencia de la Universidad Mackenzie -, yo monté una clínica de asesoramiento jurídico que es el modelo en la cual, entonces, nosotros hacemos mucho más ciencia jurídica. Ahora los estudiantes están haciendo el asesoramiento. Es también un servicio fantástico para la comunidad local, es tan difícil recibir asesoramiento sobre esas cosas básicas: habitación, empleo, relaciones familiares en la Inglaterra como yo entiendo ser difícil recibir asesoramiento sobre esas cosas en Brasil”.

## **HELENA NADAL SÁNCHEZ**

(Professora da Universidad de Burgos (Espanha) - Professor of Burgos University (Spain) - Profesora de la Universidad de Burgos (España))



“Na Espanha já digo que a mediação familiar está regulada, também a mediação civil e mercantil. A mediação educativa não está regulada, mas a utilizamos. Nossos centros educativos têm a obrigação de praticá-la. Enfim, acredito que é uma prática que pouco a pouco vai se desenvolvendo. Sim, é claro que acredito que temos um grande problema de como fazer com que direito e mediação colaborem, e como podemos fazer com que frutifiquem”.

“In Spain, family mediation is regulated, as well as civil and commercial mediation. Educational mediation is not regulated, but we use them, our educational centers have an obligation to practice it. I think it is a practice that little by little will develop. It is true that I think we have a problem of how to make right and mediation collaborate and how we can make them come to fruition”.

“En España ya digo que la mediación familiar está regulada, también la mediación civil y mercantil. La mediación educativa no está regulada, pero, sin embargo, la utilizamos, los centros educativos tienen la obligación de practicarla, en fin, yo creo que es una práctica que poco a poco se va desarrollando. Sí, es cierto que creo que tenemos un gran problema de cómo hacer que derecho y mediación colaboren, y como podemos hacer que fructifiquen”.

## NURIA BELLOSO MARTÍN

(Professora da Universidade de Burgos (Espanha) - Professor of Burgos University (Spain) - Profesora de la Universidad de Burgos (España))



"No âmbito do consumo, podemos dizer que na Espanha, e sobretudo em Castilla León, a comunidade onde nos encontramos, contamos com o sistema arbitral, o sistema de arbitragem de consumo, e este tem os índices de resoluções satisfatórias muito alto. Cada vez são mais os consumidores que são conscientes dos direitos nos quais podem socorrer-se, que reclamam, que reivindicam e que se dirigem a arbitragem de consumo".

"In the area of consumption, we can say that in Spain, and especially in Castilla León, in the community in which we find ourselves, we have the arbitration system. The arbitration system, consumer arbitration, has very high satisfactory resolution rates. More and more consumers, who are aware of the rights that can be covered by, that claim and that are directed to consumer arbitration".

"En ámbito de consumo, podemos decir que en España, y sobre todo en Castilla León, la comunidad en que nos encontramos, contamos con el sistema arbitral, el sistema de arbitraje de consumo, y tiene unos índices de resoluciones satisfactorias muy alto. Cada vez son más los consumidores que son conscientes de los derechos a los que pueden acogerse, que reclaman, que reivindican y que se dirigen al arbitraje de consumo".

## MARIA ELIZABETH PEREIRA

(Coordenadora do Procon-RS - Coordinator of Procon - RS - Coordinadora del Procon-RS)



"Eu hoje considero os balcões do consumidor como uma política pública, porque nós conseguimos com os balcões trazer um atendimento ao consumidor que não tinha esse atendimento. O Estado hoje tem 80 PROCONs e 25 balcões, isso acaba trazendo uma extensão de atendimento à 220 municípios, portanto a gente consegue alcançar aquele consumidor que tem como ter um atendimento regionalizado, ou mesmo na capital, este balcão é um braço do Estado".

"I consider Consumer Centers a public policy, because we have managed to bring a customer service that did not exist. The state now has 80 PROCONs, and 25 Consumer Centers. These 25 represent an extension of service to 220 cities, so we can reach out to those consumers who do not have a regionalized service or even a service in the capital. They can access the Consumer Centers and this center is an arm of the state".

"Hoy en día considero los balcones del consumidor como una política pública, porque nosotros conseguimos con los balcones traer una atención al consumidor que no tenía esa atención. El Estado hoy tiene 80 PROCON y 25 balcones, eso termina trayendo una extensión de atención a 220 municipios, por lo que nosotros logramos alcanzar a aquel consumidor que tiene como tener una atención regionalizada, o incluso en la capital, este mostrador es un brazo del Estado".

## LITON LANES PILAU SOBRINHO

(Coordenador do Balcão do Consumidor da UPF – Coordinator of Consumer's Balcony of UPF- Coordinador del Balcón del Consumidor de la UPF)



“Dentro da nossa universidade – como é uma universidade comunitária – tínhamos o desafio pela frente de trazer uma experiência inovadora, no seguinte sentido, de dar uma condição de que nossos alunos pudessem atuar na pesquisa, na prática e na extensão. Com toda essa ideia surgiu o Balcão do Consumidor”.

“At our University, a Community University, we had the challenge of bring a new experience in the following sense: to give the opportunity to our students to act in research, practice and extension. With this idea emerged the Consumer Balcony”.

“Dentro de nuestra Universidad, como es una Universidad comunitaria, teníamos el desafío por la frente de traer una experiencia innovadora en el siguiente sentido, de dar una condición de que nuestros alumnos pudieran actuar en la pesquisa, en la práctica, y en la extensión. Con toda esa idea, surgió el balcón del consumidor”.

## ROGERIO DA SILVA

(Coordenador do Balcão do Consumidor da UPF – Coordinator of Consumer's Balcony of UPF- Coordinador del Balcón del Consumidor de la UPF / Vice-Reitor de Extensão e Assuntos Comunitários da UPF - Deputy Dean of Extension and Community Affairs of UPF - Vice-Rector de Extensión y Asuntos Comunitarios de la UPF).



“O Balcão do Consumidor [...] acabou ganhando uma dimensão que nem nós mesmos esperávamos, porque ele inicia por Passo Fundo, é estendido para todos os campi onde o Direito está presente e mais do que isso, ele acaba sendo um modelo para várias faculdades de Direito no Rio Grande do Sul. São mais de vinte e dois balcões hoje que estão implantados a partir dessa experiência, que foi uma experiência inovadora de atendimento da comunidade, da população e com a presença dos alunos”.

“Consumer Center [...] ended up gaining a dimension that neither we expected, because it started in Passo Fundo and has expanded to all campus where Law School is present and, more than this, it ended up being a model for several law schools in Rio Grande do Sul. There are more than 22 centers today that were created because of this experience, which was an innovative service in the community, also new for the population and with the presence of students”.

“El Balcón del consumidor [...] acabó ganando una dimensión que ni nosotros mismos esperábamos. En el caso de que se produzca un cambio en la calidad de vida de la población, se debe tener en cuenta que, en la mayoría de los casos, que ya están implantados, a partir de esa experiencia, que fue una experiencia innovadora, de atención de la comunidad, de la población y con la presencia de los alumnos”.

## JULIANA PEREIRA DA SILVA

(Ex-Secretária da Senaçon - Ex-Secretary of Senaçon - Ex-Secretaria de Senaçon)



"A proteção do consumidor, as relações de consumo, são também hoje, no nosso país, instrumento de cidadania e é muito importante entendermos que cada vez mais será importante para a população brasileira que os seus direitos de consumidor sejam respeitados".

"Consumer protection, consumer relations, are also in our country today as an instrument of citizenship and it is very important to understand that it will become even more important for the Brazilian population".

"La protección del consumidor, las relaciones de consumo, son también hoy, en nuestro país, instrumento de ciudadanía y es muy importante entender que cada vez más va a ser importante para la población brasileña que sus derechos de consumidor sean respetados".

## JOSÉ FISCAL LÓPEZ

(Ministro do Meio Ambiente da Andaluzia – Espanha - Minister of the Environment of Andalusia – Spain - inistro de Medio Ambiente de Andalucía – España)



"Há mais de dez anos se aprovou uma estratégia em Andaluzia contra a mudança climática. Esta estratégia se dividia em três programas: um programa de mitigação, ou seja, de redução de emissão de CO<sub>2</sub>; um programa de adaptação, pois convencidos como estamos - a mudança climática já é uma realidade -, se dispõe normas, se dispõe medidas para adaptarmo-nos a esta nova realidade; e um programa de comunicação para conscientizar aos cidadãos, basicamente, de que a mudança climática é uma realidade científica e que todos devemos pôr nosso grão de areia, nossa vontade, para reverter a situação, ou ao menos, para que não avance".

"It was a pioneer community when talking about approving regulations to fight against the environmental problems that are affecting the planet and has an Andalusian strategy against climate change for more than 10 years. This strategy was divided into three programs: a mitigation program, that is, reduction of CO<sub>2</sub> emissions; an adaptation program, since convinced that climate change is a reality, standards are set, measures are put in place to adapt to this new reality; and a program of communication, to aware the citizenship that climate change is a scientific reality and that we all must put our grain of sand, our willingness to reverse the situation, or at least, to do this not spread".

"Hace, pues, más de 10 años se aprobó una estrategia andaluza contra el cambio climático. Esa estrategia se dividía en tres programas: un programa de mitigación, es decir, de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>; un programa de adaptación, puesto que, convencidos como estamos que el cambio climático ya es una realidad, se disponen normas, se disponen medidas para adaptarnos a esta nueva realidad; y un programa de comunicación, pues, para concienciar a la ciudadanía, básicamente, de que el cambio climático es una realidad científica, y que todos debemos poner nuestro grano de arena, nuestra voluntad para revertir la situación, o por lo menos, para que no vaya adelante".

## GABRIEL REAL FERRER

(Professor da Universidade de Alicante – Espanha - Professor of the University of Alicante – Spain - Profesor de La Universidad de Alicante – España)



"A sustentabilidade não é outra coisa senão a busca de algum caminho, de uma série de comportamentos que permitam que nossa sociedade seja viável. Ou seja, que nossa sociedade possa permanecer indefinidamente no tempo. A realidade atual é que nossa relação com o meio ambiente não é a adequada, estamos pressionando ostensivamente os ecossistemas, e estamos gerando a possibilidade de um autêntico colapso ambiental".

"The sustainability is no other thing than any path, than a series of behaviors that allows that our society can be viable. That is, that our society can stand indefinitely in time. The actual reality is that our relation with the environment is not the proper, we are pressing ostensibly the ecosystems, and we are generating the possibility of an authentic environmental collapse".

"La sostenibilidad no es otra cosa, que la búsqueda de un camino, de una serie de comportamientos que permitan que nuestra sociedad sea viable, es decir, que nuestra sociedad pueda permanecer indefinidamente en el tiempo. La realidad actual es que nuestra relación con el medio ambiente no es la adecuada, estamos presionando ostensivamente a los ecosistemas y estamos generando la posibilidad de un auténtico colapso ambiental".

## DANIELA CAMPOS LIBÓRIO DI SARNO

(Ex-presidente do Instituto Brasileiro de Direito Urbanístico - Ex-President of the Brazilian Instituto of Urbanistic Law - Ex presidente del Instituto Brasileño de Derecho Urbanístico)



"Instituto brasileiro de direito urbanístico: nós temos como foco institucional essencialmente a consagração do direito à cidade, o que significa dizer a tentativa de reequilíbrio para as cidades mais justas, mais sustentáveis e equilibradas".

"Brazilian Institute of Urbanistic Law: we have as institutional focus essentially the effectiveness of the right to city, which means to try to balance fairer, more sustainable and balanced cities".

"Instituto brasileño de derecho urbanístico: tenemos como foco institucional esencialmente la consagración del derecho a la ciudad, lo que significa decir el intento de reequilibrio para las ciudades más justas, más sostenibles y equilibradas".

## ÁLVARO SÁNCHEZ BRAVO

(Professor de Direito da Universidad de Sevilla (Espanha) - Professor of Law in the University of Seville (Spain) - Profesor de Derecho de la Universidad de Sevilla (España))



Em relação ao meio ambiente como marco mais concreto é importantíssimo dizer também que as novas tecnologias estão permitindo um aproveitamento de recursos, um reuso, uma reutilização que tirou fora do foco o sistema tradicional de produção e de consumo, baseado no uso único e sem retorno dos bens materiais. Hoje as novas tecnologias permitem fabricar mais coisas com menor custo e, sobretudo, um novo paradigma que é a famosa economia circular”.

“In relation to environment, as a concrete and important reference, it is evident that new technologies are allowing a reutilization of resources that has thrown out of focus the traditional system of production and consumption based in an “only use”, without return, of materials. Today, the new technologies allow manufacturing more things with less expense, and above all, a new paradigm, that is the famous circular economy”.

“En relación al medio ambiente como marco más concreto es importantísimo decir también que las nuevas tecnologías están permitiendo un aprovechamiento de recursos, un rehusó, una reutilización que ha sacado fuera del foco el sistema tradicional de producción y de consumo basado en el uso único y sin regreso de los bienes materiales. Hoy las nuevas tecnologías permiten fabricar más cosas con menos costo y, sobretodo, un nuevo paradigma que es la famosa economía circular”.

## ELOY LÓPEZ

(Coordenador de contingências e eventos – Sevilha (Espanha) - Coordinator of contingencies and events – Seville (Spain) - Coordinador de contingencias y eventos – Sevilla (España))



“Está claro que ao longo da década dos anos oitenta, com o desenvolvimento, industrialização e processos de avanços na economia mundial, em muitas ocasiões o grave desenvolvimento dos países se media por meio de motorizações do grau de incidência de veículos que estavam registrados no país”.

“It is clear that throughout the 80s, with the industrialization and the progress in the world economy, many times, the degree of development of the countries was measured by the number of vehicles that were registered in the country”.

“Está claro que, a lo largo de la década de los ochenta, con el desarrollo, industrialización y el proceso de avance en la economía mundial, en muchas ocasiones el grado de desarrollo de los países es medido por el grado de motorización, es decir, del número de vehículos que se estaban matriculados en el país”.

## JOSÉ SANTIAGO LORENZO MARTÍN

(Diretor Geral de Mobilidade – Sevilla (Espanha) - Director General of Mobility – Seville (Spain) - Director General de Movilidad – Sevilla (España)



“Abriu-se uma porta, igualmente importante, porque a mobilidade social está em lei e é uma porta clara como modelo de transporte ativo, tanto por pedestres como de bicicletas, política profunda enquanto desenvolvimento da bicicleta a autorização, e também, fundamentalmente, pelo transporte público”.

“Well, we are going through important changes, we have made an investment as important, in favor of a sustainable mobility, a clear investment in the matter of active transport, both pedestrian and cyclists. A deep public policy in terms of the development of the use of bicycles and also of the public transport”.

“Ha hecho una apuesta igualmente importante, por lo que la movilidad sostenible es una apuesta clara, pero que solo modo de transporte activo, tanto de pedestres como de la bicicleta, política profunda en cuanto desarrollo de la bicicleta la autorización y también, fundamentalmente, por lo transporte público”.

## JOAQUÍN MELGAREJO MORENO

(Coordenador do Instituto Universitário da Água e das Ciências Ambientais – Universidade de Alicante - Coordinator of the University Institute of Water and Environmental Sciences – University of Alicante - Coordinador del Instituto Universitario del Agua y las Ciencias Ambientales - Universidad de Alicante)



“O Instituto é um centro multidisciplinar onde [...] há diversos projetos de investigação, alguns deles muito consolidados e reconhecidos, sobretudo, em depurações e reutilização de água, também em dessalinização. Outro tipo de estudo que estamos levando a cabo, se refere a temática de governança, governança nesse caso de recursos hídricos, atendendo especialmente instituições tão importantes como a comunidade local de Sevilha ou outros lugares como o Consórcio das águas da Marinha da Barra”.

“The institute is a multidisciplinary center where [...] there are different research projects, some of them very well known, especially of water reuse and also desalination. Another type of studies that we are carrying out relate to issues of governance, governance in the case of water resources, especially attending institutions as important as the local community of Seville, or other places such as the “Consorcio de Agua de la Marina Baja”.

“El Instituto es un centro multidisciplinar donde hay distintos proyectos de investigación, algunos de ellos muy consolidados y reconocidos, sobretodo en depuración y reutilización de agua, también en desalinización. Otro tipo de estudios que estamos llevando a cabo se refieren a temas de gobernanza, gobernanza en este caso de recursos hídricos, atendiendo instituciones tan importantes como la comunidad local de Sevilla u otros lugares como el consorcio de aguas de la Marina de la Barra”.

## DANIEL PRATS RICO

(Coordenador de projetos e desenvolvimento do instituto universitário de águas – Alicante - Coordinator of projects and development of the university institute of waters – Alicante - Coordinador de proyectos y desarrollo del instituto universitario de aguas – Alicante)



“A investigação aplicada se centra fundamentalmente em tratamento de água residual, acesso também de água potável e de dessalinização. Há um tema, dois temas importantes que se podem destacar da investigação. Primeiramente que a investigação é baseada em novas tecnologias, fundamentalmente de membranas e de processos de tratamento terciários baseados em oxidações avançadas da água, para eliminar todos os contaminantes que são encontrados”.

“Applied researches are mainly focused on residual water treatment, also potable water and desalination. There is a matter, one of the important matters, that can be highlighted in the investigation. First, it is a research based on new technologies, mainly of membranes, and of tertiary treatment processes based on the advanced oxidation of water to eliminate all the contaminants that are present”.

“La investigación aplicada se centra, fundamentalmente, en el centro de agua residual, acceso también de agua potable y de desalinización. Hay un tema, dos temas importantes, que se pueden destacar de la investigación. Primero que es investigación basada en nuevas tecnologías, fundamentalmente de membranas, y de procesos de tratamiento terciario, basados en oxidación avanzada del agua, para eliminar todos los contaminantes que hay presentes”.

## MARIA FERNANDA CHILLÓN ARIAS

(Técnica Superior Planta Potabilizadora do Instituto Universitário de Águas – Alicante - Superior Technique Potabilizing Plant of the University Water Institute – Alicante - Técnica Superior Planta Potabilizadora del Instituto Universitario de Aguas – Alicante)



“Estação de tratamento do Instituto Universitário das Águas - Encarrego-me do funcionamento da estação de tratamento de água que a universidade possui e que utiliza para abastecer de água para irrigação toda a universidade. Desde o ano de 1996, a universidade dispõe de uma estação dessalinizadora por osmose inversa, com a qual dessalinizamos água subterrânea, água salgada, que não tem nenhum tipo de aplicação, nem como água potável nem como água para irrigação, a dessalinizamos, por meio de osmose inversa, e então a água que produzimos a utilizamos para regar todo o campus de São Vicente da Universidade de Alicante”.

“The water treatment plant that the university has and uses to supply water by irrigation throughout the university exists since 1996. The university has a desalination plant by reverse osmosis with which we remove the salt of underground water, brackish water, that does not have any type of application, as potable water or as water for irrigation, is desalinated by reverse osmosis and then the water we produce is used to irrigate the entire San Vicente campus of the University of Alicante”.

“La planta de tratamiento de aguas que tiene la Universidad y que utiliza para abastecer de agua para riego para toda la Universidad. Desde el año 1996, la Universidad dispone de una planta desaladora por osmosis inversa, con la cual desalamos agua subterránea, agua salobre que no tiene ningún tipo de aplicación, ni como agua potable ni como agua para riego, la desalamos mediante osmosis inversa, y logo el agua que producimos la utilizamos para regar todo el campus de San Vicente de la Universidad de Alicante”.

## **BRUNELLO CUCINELLI**

(SpA – Menejer)



"A partir desse momento iniciei esse projeto: produzir lucros sem causar danos à humanidade. Eu queria que esses produtos fossem produzidos sem provocar qualquer dano ao planeta e aos animais, ou seja, produzir em equilíbrio com a criação já que essa é a grande questão da vida. Eu acredito que no futuro devemos estar conscientes que o mundo é novo. Tive um pouco de sucesso e decidi morar nesta pequena vila já que tinha nascido numa cidade aqui vizinha e meu desejo era contribuir na sua reestruturação e conservação, tornando-a completamente atraente para deixá-la como legado a todos que virão depois, já que somos guardiões pro tempore".

"From that moment, I started producing profits without causing harm to humanity. I wanted these products to be made without causing harm to the land or to animals, to produce in balance with creation, because this is the great theme of life. I believe that in the future we must realize that the world is new. I have had some success and have decided to live in this small town because I was born in a town near from here and I wanted to live here because I wanted to renovate it, preserve it, and benefit it, to pass it on to those who will come after us because we are guardians pro tempore".

"Desde ese momento empecé a plantearme lo siguiente: producir beneficios sin acarrear daño al hombre. Quería que estos productos fuesen hechos sin acarrear daños a la tierra, a los animales, es decir, producir en equilibrio con la creación, ya que esta es la gran cuestión de la vida. Creo que nosotros debemos darnos cuenta en el futuro de que el mundo es nuevo. Tuve un poco de éxito, y decidí vivir en este pueblecito porque nací en un pueblo cercano de acá y quería vivir acá porque deseaba restaurarlo, custodiarlo, embellecerlo, para donarlo a quienes vendrán después de nosotros, porque somos custodios pro tempore".

## **PAULO ROBERTO COSCARELLI DE CARVALHO JÚNIOR**

(Assessor e Diretor Substituto da Diretoria de Avaliação da Conformidade do Inmetro - Advisor and Substitute Director of Inmetro's Compliance Evaluation Board - Asesor y Director Sustituto del Directorio de Evaluación de la Conformidad del Inmetro)



"Além da regulamentação técnica toda vez que nós queremos agregar mais confiança ao cumprimento desse regulamento técnico, usamos uma outra ferramenta, que é a avaliação da conformidade. Esse termo talvez não seja muito conhecido pelos consumidores em geral, mas acredito que o termo certificação seja mais reconhecido. Então a avaliação de conformidade é um conjunto de ferramentas diferentes, uma delas é a certificação".

"Besides the technical regulation every time that we want to add more confidence to the fulfillment of this technical regulation we used other tool, which is the evaluation of the conformity. This term maybe is not many known by the consumers in general, but I believe that the certification term are more recognized. Then the evaluation of conformity is a set of different tools, one of them is the certification".

"Además de la reglamentación técnica cada vez que queremos agregar más confianza al cumplimiento de ese reglamento técnico usamos otra herramienta, que es la evaluación de la conformidad. Este término quizás no sea muy conocido por los consumidores en general, pero creo que el término certificación es más reconocido".

## MARCELO NEVES DE MEDEIROS

(Diretor Substituto de Metrologia aplicada às ciências da vida do INMETRO - Substitute Director of Metrology applied in the life's sciences of INMETRO - Director Sustituto de Metrología aplicada a las ciencias de la vida de INMETRO)



“O trabalho de regulamentar um produto envolve muitos atores. Envolve o setor produtivo, envolve o setor de defesa do consumidor, envolve governo, então, a parte que nos cabe dentro desse processo é o trabalho de avaliar propriamente a segurança do objeto, avaliar alguma propriedade dele, medir essa propriedade, de modo a determinar se ele atende ou não o critério exigido”.

“Regulating a product involves many people, involves the productive sector, involves the consumer sector, involves the government. So, our role in this process is to properly evaluate the safety of an object, evaluate some measure property in order to determine if it fits or not the required criteria”.

“El trabajo de reglamentar un producto involucra a muchos actores. Implica el sector productivo, implica el sector de defensa del consumidor, implica el gobierno, entonces, la parte que nos corresponde dentro de ese proceso es el trabajo de evaluar propiamente la seguridad del objeto, evaluar alguna propiedad de él, medir esa propiedad, para determinar si él atiende o no el criterio exigido”.

## **ANA CAROLINA OLIVEIRA DE ANDRADE PINTO**

*(Pesquisadora Tecnologista da divisão de inovação tecnológica do INMETRO - Researcher Tecnologist of the technologic innovation division of INMETRO - Investigadora Tecnologista de la división de innovación tecnológica del INMETRO)*



“O Inmetro tem um papel interessante no apoio a inovação no Brasil, porque ele tem justamente uma capacidade de estimular a indústria brasileira a perseguir novos desafios tecnológicos a partir tanto da parte de regulação, quanto também da parte de apoio direto ao desenvolvimento de projetos tecnológico”.

“The Inmetro has an interesting role in the support to the innovation in Brazil, because it has precisely the capacity to encourage the Brazilian industry to chase after new technologic challenges from the part of regulation, as the part of direct support to the development to the technologic projects”.

“El Inmetro tiene un papel interesante en el apoyo a la innovación en Brasil, porque tiene justamente una capacidad de estimular a la industria brasileña a perseguir nuevos desafíos tecnológicos a partir tanto de la parte de regulación, como también de la parte de apoyo directo al desarrollo de proyectos tecnológicos. El Inmetro tiene una estructura de más de cincuenta laboratorios”.

## **LUIZ OTÁVIO PIMENTEL**

*(Presidente do Instituto Nacional de Propriedade Industrial – INPI - President of the National Institute of Industrial Property – INPI - Presidente del Instituto Nacional de Propiedad Industrial – INPI)*



“Entre os diferentes temas de registro que o INPI tem, há duas áreas em particular que têm uma proximidade, uma afinidade muito grande com o direito do consumidor, é a área de marcas - de produtos e de serviços -, e também a das indicações geográficas”.

“Among the different themes of register that the INPI has, there are two areas in particular that has a proximity, an affinity very big with the consumer's law, is the area of brands of products and services and also that one of the geographic indications”.

“Entre los diferentes temas de registro que el INPI tiene, hay dos áreas en particular que tienen una proximidad, una afinidad muy grande con el derecho del consumidor, es la área de marcas - de productos y de servicios - y también la de las indicaciones geográficas”.

## MAURO MAIA

(Vice-Presidente do Instituto Nacional de Propriedade Industrial – INPI - Vice-President of the National Institute of Industrial Property – INPI - Vice presidente del Instituto Nacional de Propiedad Industrial – INPI)



“Quando se confere um título de propriedade, seja marca, seja patente, seja de indicação geográfica, o INPI está conferindo uma segurança jurídica àquele titular daquela propriedade industrial, e com isso essa propriedade industrial fica regulada com fiel, ao conferir segurança jurídica aquele titular daquela propriedade ele tem o direito de excluir terceiros que indevidamente estejam utilizando indevidamente aquela propriedade”.

“When a title of property is conferred, whether brands or patents, geographical indication, the INPI is giving legal security to that owner of that industrial property and with that, that industrial property is ruled. When conferring legal security, that owner of that property has the right to exclude third parts who are incorrectly involved with his property”.

“Cuando si confiere un título de propiedad, sea de marca, de patente, de indicación geográfica, el INPI esta confiriendo una seguridad jurídica aquel titular de aquella propiedad industrial, y con eso, esa propiedad industrial se queda regulada al conferir la seguridad jurídica, aquel titular de aquella propiedad, él tiene el derecho de excluir terceros que quieran usar indebidamente a su propiedad”.

## **PEDRO MARCOS NUNES BARBOSA**

*(Advogado - Denis Borges Barbosa Advogados - Lawyer -  
Denis Borges Barbosa Advogados - Abogado - Denis Borges  
Barbosa Advogados)*



“O código de defesa do consumidor tem dois dispositivos que especificamente falam de propriedade intelectual, muito além da ideia de publicidade abusiva, que é tangenciada pela concorrência desleal, no ambiente de signos distintivos, por exemplo, a importância que a propriedade intelectual tem com relação a fixação de um direito a ser diferente”.

“The Consumer Protection Code, in two devices, talks about intellectual property and, far beyond the idea of abusive advertising, that is tainted by unfair competition, in the environment of distinctive signs, for example, the importance that intellectual property has in relation to the fixation of a right to be different”.

“El código de defensa del consumidor tiene dos dispositivos específicamente hablando de propiedad intelectual, mucho más allá de la idea de publicidad abusiva que es tangenciada por la competencia desleal, en el ambiente de signos distintivos, por ejemplo, la importancia que la propiedad intelectual tiene respecto a la fijación de un derecho a ser diferente”.

## RAUL MURAD

(Advogado – Denis Borges Barbosa Advogados - Lawyer -  
Denis Borges Barbosa Advogados - Abogado - Denis Borges  
Barbosa Advogados)



“No artigo 10 da lei de cultivares há uma série de previsões em que os agricultores poderiam utilizar uma semente de segunda geração, isto é, ele tem aquela primeira semente que representa a cultivar que ele comprou, que ele pagou o efetivo royalty, ele plantou aquela semente, ele colheu, veio uma semente de segunda geração. Ele poderia guardar aquela semente de segunda geração, transformá-la em alimento para animais, trocá-las em eventuais programas governamentais entre pequenos e médios produtores, estocá-las para consumo próprio, sem a necessidade de pagar ou requerer autorização àquele titular anterior. Isso não é nada além do que a gente tem nos usos livres dos direitos autorais”.

“In the article 10 of the Law of Cultivation, there are a number of predictions in which farmers could use the second generation seed, that means, that first seed that represents the cultivar, which they bought, they paid the effective lot, they planted that seed, they reaped it, came a second generation seed, they could save this second generation seed, turn it into pet food, turn it into eventual government programs between small and medium farmers, store them for their own consumption, without the need to pay or to request authorization from the previous owner. This is nothing beyond what we have in the free uses of the Copyright Law”.

“En el artículo 10 de la Ley de Cultivar hay una serie de previsiones en que los agricultores podrían utilizar la semilla de segunda generación, esto es, él tiene aquella primer semilla, que representa el cultivar, que el ha comprado, que el ha pagado el efectivo royalty, él ha plantado aquella semilla, él ha cosechado, ha venido aquella semilla de segunda generación, el podría guardar esa semilla de segunda generación, cambiarla en alimento para los animales, cambiarlas en eventuales programas gubernamentales entre pequeños y medios agricultores, estocárselas para consumo propio sin la necesidad de pagar o de requerir autorización a quel titular anterior, eso no es nada allá do que nosotros tenemos, de los usos libres usos libres de la ley de derecho autoral”.

## **JOÃO MARCELO DE LIMA ASSAFIM**

*(Advogado – De Lima Assafim & Advogados Associados -  
Lawyer - De Lima Assafim & Advogados Associados - Abogado  
- De Lima Assafim & Advogados Associados)*



“Vejo com otimismo essa nova Lei de Inovação, [...] eu acho que se o governo, se o Ministério da Educação, se o Ministério de Ciência e Tecnologia, entrarem numa espécie de força tarefa, podemos sim tirar bons frutos dessa emenda constitucional de 2015, e da nossa nova Lei de Inovação, que na verdade altera a anterior, mas que nos dá ferramentas para retomar a pesquisa e retomar o crescimento a partir do fomento à inovação”.

“I am optimistic about this new law of innovation and I think it is possible. [...] I think if the government, if the Ministry of Education, if the Ministry of Science and Technology enter into a kind of task force, we can take good fruit from this new constitutional amendment of 2015 and from our new law of innovation that, actually, changes the previous one, but that gives us tools to resume research and resume growth by fostering innovation”.

“Veo con optimismo esa nueva Ley de Innovación, [...] Yo creo que si el gobierno, si el Ministerio de la Educación, si el Ministerio de la Ciencia y Tecnología, entraren en una especie de fuerza tarea, podemos sin sacar buenos frutos de esa emenda constitucional de 2015, y de nuestra nueva Ley de Innovación, que en verdad cambia la anterior, pero que nos da herramientas para retomar la pesquisa y retomar el crecimiento a partir del fomento a la innovación”.

## **ANA LUCIA KENICKEL VASCONCELOS**

*(Ex- Secretária Nacional do consumidor - Former National Consumer Secretary - Ex-Secretaria Nacional del consumidor)*



“Nós temos hoje 62 milhões de brasileiros com o nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito. É muita coisa e quando a gente vai tentar fazer uma renegociação existe a dificuldade de tirar juros e saber qual o princípio da dívida, as planilhas que os bancos mandam nem sempre são completas, não dá pra gente calcular o valor correto e a pessoa fica sem dignidade. Fora do comércio, fica com o nome sujo, as vezes desempregada, várias formas de superendividamento, as vezes por perda do emprego, perda familiar são situações que são inesperadas e acabam causando essa desestrutura na família e o superendividamento”.

“We currently have 62 million Brazilians whose names are registered in credit protection agencies. The number is high and when we try to renegotiate there are issues concerning the interest rates and knowing when the debt started. The spreadsheets that the banks provide are not always complete, so we cannot calculate the correct amount and the person ends up without dignity, out of the trade, with bad credit, sometimes unemployed, many ways of over-indebtedness, sometimes because of the unemployment or family loss, situations that are unexpected and end up causing this family structural problems and over-indebtedness”.

“Tenemos hoy 62 millones de brasileños con el nombre inscrito en los órganos de protección al crédito. Es mucha cosa y cuando vamos a intentar renegociar hay una dificultad para retirar los intereses y conocer el inicio de la deuda, las planillas que los bancos mandan no siempre son completas, no se puede calcular el valor correcto y la persona se queda sin dignidad. Fuera del comercio, queda con el nombre sucio, a veces desempleado, varias formas de sobreendeudamiento, a veces por pérdida del empleo, pérdida familiar son situaciones que son inesperadas y acaban causando esa desestructura en la familia y el sobreendeudamiento”.

## LUCIANO BENETTI TIMM

(Secretário Nacional do Consumidor - National Consumer Secretary - Secretario Nacional del Consumidor)



"Há alguns anos o Governo, Ministério da Justiça, investiu na plataforma consumidor.gov como uma ferramenta aliada ao consumidor para resolver suas disputas, as estatísticas são muito boas, no ano passado, 2018, chegou-se ao atendimento de mais de quinhentos mil atendimentos, com nível de resolutividade de 80%. Isso significa que se a gente usar uma matemática básica, mais de quatrocentas mil ações deixaram de ir ao judiciário e o consumidor sentiu-se satisfeito. Então se o consumidor se sentiu satisfeito com menos quatrocentos mil processos, se eu imaginar que cada processo a estimativa que custe dois mil reais e que ele demora no juizado especial caso o consumidor tenha êxito, cerca de três anos em média, no Brasil é complexo, mas seria essa média, seis mil reais vezes quatrocentos mil, só que são três anos, você vê o volume de recursos públicos que foram economizados. Com um grau volto a dizer de satisfação e resolutividade para o consumidor. É uma excelente plataforma a ser ainda mais explorada e divulgada. Nós estamos ainda pensando em que meta nós queremos colocar de amplificação, [...] mas temos certeza de que com uma boa divulgação e uma boa parceria com o que eu tenho chamado de tripé consumidores, fornecedores e o sistema de defesa do consumidor nós conseguiremos isso!".

"A few years ago the Government, the Ministry of Justice, invested in a platform called "consumer.gov" as a tool on the consumers' side to solve their issues. The statistics are very good. Last year, 2018, more than five hundred thousand calls were received, with an efficiency level of 80%. This means, using basic mathematics, that more than four hundred thousand situations did not have to go to court and the consumer felt satisfied. So, if the consumer felt satisfied and we have at least four hundred thousand lawsuits less, if I consider that each lawsuit costs an average of two thousand reals and that it takes about three years in the special court if the consumer is successful, in Brazil is complex, but it would be this average, six thousand reals times four hundred thousand, in three years, you can see the volume of public resources that were saved. I stress again the satisfaction of the consumer. It is an excellent platform to be even more explored and disseminated. We are still thinking about what goal we want achieve next, [...] but we are sure that with good publicity and a good partnership,

what I have been calling "consumer tripod", suppliers and the consumer protection system, we will get it!".

"Hace algunos años el Gobierno, el Ministerio de Justicia hizo una inversión en la plataforma consumidor.gov como una herramienta aliada al consumidor para resolver sus disputas, las estadísticas son muy buenas, el año pasado, 2018, se llegó a la atención de más de quinientos mil atendimientos, con nivel de resolución del 80%. Esto significa que si utilizamos una matemática básica, más de cuatrocientas mil acciones dejaron de ir al poder judicial y el consumidor se sintió satisfecho. Entonces, si el consumidor se sentía satisfecho con menos de cuatrocientos mil procesos, se imagina que la estadística muestra que cada proceso cuesta dos mil reales y que el proceso demora en el juzgado especial, si el consumidor tiene éxito, en promedio unos tres años, en Brasil es complejo, pero sería esa media, seis mil reales veces cuatrocientos mil, sólo que son tres años, usted ve el volumen de recursos públicos que se han ahorrado. Con un grado, vuelto a decir, de satisfacción y resolución para el consumidor. Es una excelente plataforma a ser aún más explorada y divulgada. Todavía estamos pensando en qué meta queremos poner de amplificación, [...] pero estamos seguros de que con una buena divulgación y una buena asociación con lo que he llamado de trípode consumidores, proveedores y el sistema de defensa del consumidor nosotros conseguiremos eso!".

## MAKING OF

---

O desenvolvimento desse documentário nos possibilitou a cada entrevista revelar surpresas que estavam guardadas na memória de cada um de seus participantes. A ideia inicial era desenvolver a parte histórica da defesa do consumidor, porém, durante o II Simpósio dos Direitos dos Consumidores nas Telecomunicações, evento promovido pelo Ministério Público Federal no RS, tive a grata surpresa de reencontrar nossa ex aluna da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo, Nathalia Miranda Endres, que estava trabalhando com A Secretaria Nacional do Consumidor, Juliana Pereira, em que me apresentou e marcamos para nos encontrar em Brasília. Em uma reunião com a secretária, falei sobre o projeto e ela nos lançou o desafio de não trabalhar somente o histórico, mas o presente e o futuro da defesa do consumidor. Então, graças a recursos aprovados pelo Fundo de Direitos Difusos do Ministério da Justiça, foi possível voar mais alto. Inicialmente, as três versões vieram a contar com a primordial participação dos integrantes da comissão que elaborou o ante projeto do Código de Defesa do Consumidor, que foi presidida pela Drª. Ada Pellegrine Grinover e teve como membros: Dr. Kazuo Watanabe, José Geraldo Brito Filomeno, Daniel Fink, Nelson Nery Júnior e Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin. Este volume teve a oportunidade de tratar sobre o futuro do Movimento Consumerista, visualizando as novas tecnologias e novas formas de resolução de conflitos, com experiências de outros países. Assim, finalizamos o terceiro volume do documentário – **Movimento Consumerista Brasileiro: Futuro: Novas Tecnologias e Novas Formas de Resolução de Conflitos.**

O trabalho só foi possível de ser realizado graças ao espírito de cooperação do Sistema Nacional do Consumidor, em especial a SENACON, na pessoa da Ex-Secretária Juliana Pereira, Nathalia Miranda Endres, Érica Verneck, Patrícia Galdino e toda a equipe da secretaria. Também ao PROCON/RS, na pessoa de seu ex diretor Cristiano Aquino, que acreditou em nosso sonho e

possibilitou o desenvolvimento do documentário, onde o papel do Rio Grande do Sul no Movimento Consumerista Brasileiro deu início a esta bela oportunidade de resgatar a história do movimento consumerista.

Importante destacar o apoio do INMETRO, INPI, FIOCRUZ, UPF, Universidade de Sevilha na pessoa do Dr. Alvaro Avelino Sanchez Bravo, Universidade de Granada na pessoa do Dr. Guilhermo Orozco Pardo, Universidade de Alicante na pessoa dos Drs. Gabriel Real Ferrer, Joaquin Melgarejo, na Espanha. Dr. Maurizio Oliviero da Universidade de Perugia, na Itália. Dr. Felipe de Souza Pinto Chiarello, da Universidade Mackenzie.

Ainda, a Universidade de Passo Fundo, através do Balcão do Consumidor e meu colega de coordenação Dr. Rogerio Silva; nossos funcionários: Franco Scortegagna e Fernanda Tarnowsky; bolsistas do Projeto: Tainara Etheldrede Scalco, Eduardo Castro, Caio Henrique Bortolon Busarello, Júlia Roque, Petra Cristina Fiorin Fracaro, Patric de Carvalho da Silva, Matheus Luersen Magarinus, Ricardo Fachinello; bolsistas PPGDireito: Lisiâne da Silva Zuchetto, Maria Caroline Nemet Kurtz, Mariana Chini, Michele Piucco, Paloma Truccolo Reato, Talissa Truccolo Reato, Aline Trindade do Nascimento, Aline Moura da Silva Boanova, Camile Serraglio Girelli, Caroline Vasconcelos Damitz, João Luís Severo da Cunha Lopes, Letícia da Silva Nigris, Taís Cabeda, Vinícius Francisco Toazza, Alessandra Vanessa Teixeira; Professora Ironita Policarpo Machado e Professor Adriano Canabarro Teixeira. A UPFTV, ex diretor José Henrique Fonseca e Diretora Thais Rizzotto; Gilmar Lima, Moacir Prestes, Deisi Fanfa, Raquel Tramontini, Bruno Queiros, Alexandre Lorenz. Ao

setor de captação: Jucelaine Guzzela e Carlito Bindia. Narração do Prof. Me. Nelson Julio Martini Ribas. E a UNIVALI, na pessoa do Coordenador do PPCJ Dr. Paulo Márcio Cruz e Alexandre Zarske de Mello. E a todas as pessoas que nos receberam. Essa é uma história fruto da conquista da sociedade brasileira.

### Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho

Coordenador do Balcão do Consumidor  
Faculdade de Direito  
Universidade de Passo Fundo

El desarrollo de ese documental nos ha posibilitado a cada entrevista revelar sorpresas que estaban salvadas en la memoria de cada uno de sus participantes. La idea inicial era desarrollar la parte histórica de la defensa del consumidor, sin embargo, durante el II Simposio de los Derechos de los Consumidores en las Telecomunicaciones, evento promovido por el Ministerio Público Federal en RS, tuve la grata sorpresa de reencontrar nuestra ex alumna de la Facultad de Derecho de la Universidad de Passo Fundo, Nathalia Miranda Endres que estaba trabajando con la Secretaría Nacional del Consumidor, Juliana Pereira, en que me ha presentado y hemos marcado para encontrarnos en Brasília. En una reunión con la secretaria, hablé sobre el proyecto y ella nos lanzó el desafío de no trabajar solo el histórico, pero el presente y el futuro de la defensa del consumidor. Entonces, gracias a recursos aprobados por el Fondo de Derechos Difusos de el Ministerio de la Justicia, fue posible volar más alto. Inicialmente, las tres versiones vinieron a contar con la primordial participación de los miembros de la comisión que elaboró el ante proyecto del Código de Defensa del Consumidor, que fue presidida por la Dra. Ada Pellegrine Grinover y tuve como miembros: Dr. Kazuo Watanabe, José Geraldo Brito Filomeno, Daniel Fink, Nelson Nery Júnior y Antonio Herman de Vasconsellos e Benjamin. Ese volumen tuvo la oportunidad de tratar sobre el futuro del Movimiento Consumista, visualizando las nuevas tecnologías y nuevas formas de resolución de conflictos, con experiencias de otros países. Así, finalizamos el tercer volumen del documental – **Movimiento Consumista Brasileño: Futuro: Nuevas Tecnologías y Nuevas Formas de Resolución de conflictos.**

El trabajo solo fue posible de realizarse, gracias al espíritu de cooperación del Sistema Nacional del Consumidor, en especial a la SENACON, en la persona de la Ex-Secretaria, Juliana Pereira, Nathália Minanda Endres, Érica Verneck, Patrícia Galdino y todo el equipo de la secretaria. También al PROCON/RS, en la persona de su ex director Cristiano Aquino, que creyó en nuestro sueño

y posibilitó el desarrollo del documental, donde el papel del Rio Grande do Sul en el Movimiento Consumista Brasileño, que dio inicio a esa bella oportunidad de rescatar la historia del movimiento consumista.

Importante destacar el apoyo del INMETRI, INPI, FIOCRUZ, UPF, Universidad de Sevilla, en la persona del Dr. Alvaro Avelino Sanchez Bravo, Universidad de Granada, en la persona del Dr. Guilhermo Orozco Pardo, Universidad de Alicante, en la persona de los Drs. Gabriel Real Ferrer, Joaquim Melgarejo, en la España, Dr. Maurizzio Oliviero de la Universidad de Perugia en la Italia. Dr. Felipe de Souza Pinto Chiarello da Universidad Mackenzie.

Aunque, la Universidad de Passo Fundo, a través del Balcón del Consumidor y mi compañero de coordinación Dr. Rogerio Silva; nuestros funcionarios: Franco Scortegagna y Fernanda Tarnowsky; becarios del Projeto: Tainara Etheldrede Scalco, Eduardo Castro, Caio Henrique Bortolon Busarello, Júlia Roque, Petra Cristina Fiorin Fracaro, Patric de Carvalho da Silva, Matheus Luersen Magarinus, Ricardo Fachinello; becarios PPGDreito: Lisiane da Silva Zuchetto, Maria Caroline Nemet Kurtz, Mariana Chini, Michele Piucco, Paloma Truccolo Reato, Talissa Truccolo Reato, Aline Trindade do Nascimento, Aline Moura da Silva Boanova, Camile Serraglio Girelli, Caroline Vasconcelos Damitz, João Luís Severo da Cunha Lopes, Letícia da Silva Nigris, Taisa Cabeda, Vinícius Francisco Toazza, Alessandra Vanessa Teixeira. Profesora Ironita Policarpo Machado y Profesor Adriano Canabarro Teixeira. A la UPFTV, Ex director José Henrique Fonseca y Directora Thais Rizzato; Gilmar Lima, Moacir Prestes, Deisi Fanfa, Raquel Tramontini, Bruno Queiros, Alexandre Lorenz. A el sector de captación: Jucelaine Guzzela e Carlito Binda. Narración del Prof. Me. Nelson Julio Martini Ribas. Y a la UNIVALI, en la persona del Coordinador del PPCJ Dr. Paulo Márcio Cruz y Alexandre Zarske de Mello. Y a todas las personas que nos recibieron. Esa es una historia fruto de la conquista de la sociedad brasileña.

#### **Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho**

Coordinador del Balcón del Consumidor  
Facultad de Derecho  
Universidad de Passo Fundo

The development of this documentary allowed us at each interview to reveal surprises that were kept in the memory of each one of its participants. The initial idea was to develop the historical part of consumer protection, but during the 2nd Symposium of Consumer Rights in Telecommunications, event promoted by the Federal Public Ministry in RS, I was pleasantly surprised to meet again our former student of the Law School of the University of Passo Fundo, Nathalia Miranda Endres who was working with The National Consumer Secretary, Juliana Perreira, in which she introduced me and scheduled to meet us in Brasilia. In a meeting with the secretary, I talked about the project and she sets us the challenge of not only working on the historical, but the present and future of consumer defense. Then, thanks to resources approved by the Fund of Diffuse Rights of the Ministry of Justice, it was possible to fly higher. Initially, the three versions came to count on the primary participation of the members of the committee that drafted the draft Code of Consumer Defense, which was chaired by Dra. Ada Pelegrini Grinover and had as members: Dr. Kazuo Watanabe, José Geraldo Brito Filomeno, Daniel Fink, Nelson Nery Júnior and Antonio Herman de Vasconsellos e Benjamin. This volume had the opportunity to treat about the future of the Consumer Movement, visualizing new technologies and new forms of conflict resolution, with experiences from other countries. This way, we conclude the third volume of the documentary - **Brazilian Consumerist Movement: Future: New Technologies and New Forms of Conflict Resolution.**

The work was only possible thanks to the spirit of cooperation of the National Consumer System, especially SENACON, in the person of the former Secretary, Juliana Pereira, Nathália Miranda Endres, Érica Verneck, Pátria Galdino and all the secretary's team. Also to PROCON / RS, in the person of its former director Cristiano Aquino, who believed in our dream and made possible the development

of the documentary, where the role of Rio Grande do Sul in the Brazilian Consumerist Movement started this beautiful opportunity to rescue the history of the consumer movement.

It is important to highlight the support of INMETRO, INPI, FIOCRUZ, UPF, University of Seville, in the person of Dr. Alvaro Avelino Sanchez Bravo, University of Granada, in the person of Dr. Guilhermo Orozco Pardo, University of Alicante, in the person of Drs Gabriel Real Ferrer, Joaquin Melgarejo, in Spain, Dr. Maurizio Olivireiro from the University of Perugia in Italy. Dr. Felipe de Souza Pinto Chiarello from Mackenzie University.

Still, the University of Passo Fundo, through the Consumer Desk and my coordinating colleague Dr. Rogério Silva; our employees: Franco Scortegagna and Fernanda Tarnowsky; scholarship of the Project: Tainara Etheldrede Scalco, Eduardo Castro, Caio Henrique Bortolon Busarello, Júlia Roque, Petra Cristina Fiorin Fracaro, Patric de Carvalho da Silva, Matheus Luersen Magarinus, Ricardo Fachinello; scholarships of the Program of Post Graduation in Law: Lisiâne da Silva Zuchetto, Maria Caroline Nemet Kurtz, Mariana Chini, Michele Piucco, Paloma Truccolo Reato, Talissa Truccolo Reato, Aline Trindade do Nascimento, Aline Moura da Silva Boanova, Camile Serraglio Girelli, Caroline Vasconcelos Damitz, João Luís Severo da Cunha Lopes, Letícia da Silva Nigris, Taisa Cabeda, Vinícius Francisco Toazza, Alessandra Vanessa Teixeira. Professor Ironita Policarpo Machado and Professor Adriano Canabarro Teixeira. To UPFTV, ex director José Henrique Fonseca and Director Thais Rizzotto; Gilmar Lima, Moacir Prestes, Deisi Fanfa, Raquel Tramontini, Bruno Queiros, Alexandre Lorenz. The captation sector: Jucelaine Guzzella e Carlito Binda. Narration of the Master professor Nelson Julio Martini Ribas. And to UNIVALI, in the person of the PPCJ Coordinator Dr. Paulo Márcio Cruz and Alexandre Zarske de Mello. And to all the people who have received us. This is a story that is the fruit of the conquest of Brazilian society.

#### **Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho**

Coordinator of the Consumer Desk  
Law School  
University of Passo Fundo









“

Nós termos novas formas de educação e de informação, na internet, novos acessos, mas nós temos que se preocupar justamente com o chamado virtual divise, ou seja, a divisão, nós temos um país muito, eu diria, injusto com parte da sociedade. Já resgatamos milhões de brasileiros e acabamos com a pobreza, pelo menos com a miserabilidade. Mas nós temos que agora levantar os olhos, a visão, para ver a necessidade, e que também na internet, no comércio eletrônico, nosso mercado esteja melhor preparado para não dividir as pessoas. Os excluídos, aqueles que só tem talvez um celular pré-pago, que não vão ter nem internet (pelo jeito... porque estão limitando tudo, não é?) e o outro que terá todas as benesses, todas as estrelas possíveis, todos os cartões de crédito possíveis. Não podemos, através da sociedade de consumo, excluir as pessoas.

”



### **CLAUDIA LIMA MARQUES**

(Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul/UFRGS – Ex- Presidente do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon - Professor at the Federal University of Rio Grande do Sul/UFRGS – EX- President of the Brazilian Institute of Consumer Policy and Law – Brasilcon - Profesora de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul/ UFRGS - Ex Presidente del Instituto Brasileño de Política y Derecho del Consumidor – Brasilcon)



**ppgD**

Programa de Pós-Graduação em Direito  
Faculdade de Direito - FD



MINISTÉRIO DA  
**JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**

SECRETARIA NACIONAL  
**DO CONSUMIDOR**

ISBN:978-85-7696-235-9

Este material foi produzido com recursos do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos.