

20 ANOS DO CDC

SENADO FEDERAL
COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE,
DEFESA DO CONSUMIDOR
E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

O PROCESSO ECONÔMICO E A
DEFESA DO CONSUMIDOR

Evandro Zuliani 08.04.2010

Breve diagnóstico

- 20 anos atrás...
- Atualidade: consumidor bem representado e com ferramental legal adequado (CDC moderno e principiológico);
- C.F. art. 170 “sustentabilidade e consumo”;
- O processo econômico pensado à luz da defesa do consumidor.

- Acesso ao **crédito, bancarização** e aumento das **transações** bancárias – não sinalizam diminuição das demandas;
- Exploração das potencialidades da norma (ex. **meios alternativos** de solução de conflitos – direito básico);
- **Mediação** de conflitos (pressuposto: capacidade para o **diálogo**);
- **Educação** (financeira) para o consumo;

- Decreto do **SAC**: exploração das potencialidades do CDC – adesão e milhões em investimentos (ex. portal SAC bancos);
- Capacidade de atrair a **resolução** de demandas (autocomposição/mediação).

Conclusão

- aposta nos meios **alternativos** de solução de **conflitos** (mediação), **sustentabilidade** e **educação** para o consumo.

20 ANOS DO CDC

SENADO FEDERAL
COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE,
DEFESA DO CONSUMIDOR
E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

O PROCESSO ECONÔMICO E A
DEFESA DO CONSUMIDOR

Evandro Zuliani 08.04.2010