



Faculty of Law

**Eerlijke handel & Eerlijke koop**  
Een nieuw tijdperk voor  
consumentenbescherming op Aruba

**Wifi: UA-Wifi Password: 14022025**

**Charlène G. Wever, MBA**  
Onderzoeker Aruba Fair Trade  
Authority





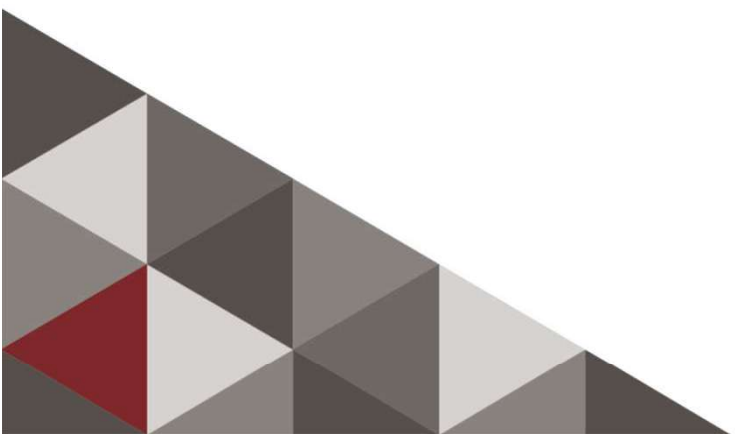
**Charlène G. Wever, MBA**

**Onderzoeker Aruba Fair Trade  
Authority**



**Faculty of Law**





# Eerlijke Handel & Eerlijke Koop

## Sprekers



**Mr. Geoffrey B. Wever**  
Demissionair Minister van  
Economische Zaken, Communicatie,  
Duurzame Ontwikkeling



**Ernesto Kross, MBA**  
Directeur Aruba Fair Trade  
Authority



**Bob Boelema**  
Expert consumentenbescherming  
Autoriteit Consument en Markt



**mr. Monica Kock**  
Directeur Monica Kock & Partners



**Ireno "Ivo" Valdes**  
Voorzitter Organizacion di Pensionado  
Publico Aruba (OPPA)



**Herrick Henriquez, MBA**  
Directeur Aruba Trade & Industry  
Association



## **Welkomstwoord**

Dhr. Ernesto Kross, MBA

## **Openingstoespraak**

Dhr. mr. Geoffrey B. Wever

## **Gastpreker 1 – Consumentenperspectief**

Dhr. Ireno “Ivo” Valdes

## **Gastpreker 2 – Expert op Consumentenrechten**

Dhr. Bob Boelema

## **Gastpreker 3 – Juridisch perspectief**

Mw. mr. Monica Kock

## **Gastpreker 4 – Bedrijfsperspectief**

Dhr. Herrick Henriquez, MBA

## **Pauze**

15 min

## **Vragen-panel**

35 min

## **Afsluiting en Receptie**

---

**Ernesto Kross, MBA**  
Directeur Aruba Fair Trade  
Authority





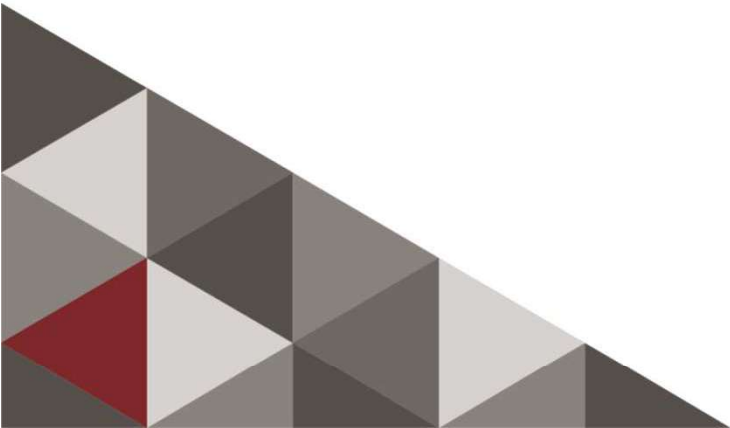
**Ernesto Kross, MBA**

**Directeur Aruba Fair Trade  
Authority**



**Faculty of Law**





Faculty of Law



**mr. Geoffrey B. Wever**  
Demissionair Minister van  
Economische Zaken,  
Communicatie, Duurzame  
Ontwikkeling





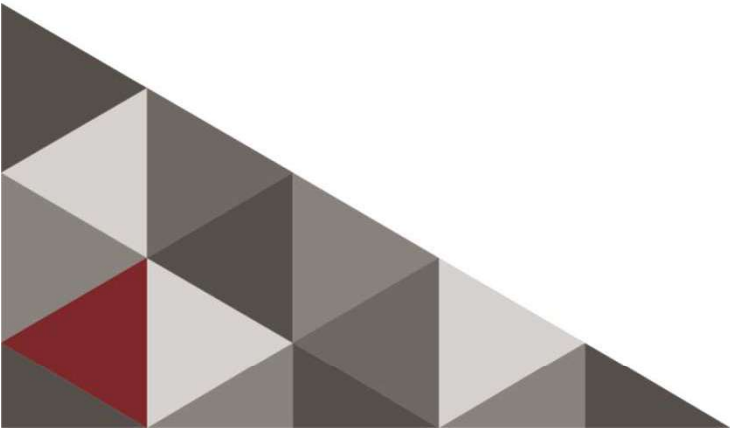
**mr. Geoffrey B. Wever**

**Demissionair Minister van  
Economische Zaken,  
Communicatie, Duurzame  
Ontwikkeling**



**Faculty of Law**





Faculty of Law



**Ireno “Ivo” Valdes**

**Voorzitter Organisacion di  
Pensionado  
Publico di Aruba (OPPA)**





**Ireno “Ivo” Valdes**

**Voorzitter Organisacion di  
Pensionado  
Publico di Aruba (OPPA)**



**Faculty of Law**





# DÍA MUNDIAL DE DERECHOS DE CONSUMIDOR

# PROTECCION DI E CONSUMIDO

---

## Introduccion:

- Kico ta proteccion di e consumido?
- Pakico ta importante pa proteha e consumido?
- Ken of cua ta e entidadnan cu ta procura pa esaki?
- Algun ehempel di caso real cu ta afecta e consumido
- Algun conseho pa e consumido.

# Kico ta proteccion di e consumidor? (1)

## Proteccion di e consumidor

E leyman di regulacion diseña pa proteha e derechonan di e consumidor contra:

- abuso
- engaño y
- practica inhusto di e comerciante of empresa.

# Kico ta proteccion di e consumidor? (2)

## **Meta:**

- Sigura cu e consumidor ta ricibi informacion cla
- Producto bon y
- Un trato husto durante e transaccion comercial.

# Pakico ta importante pa proteha e consumido? (1)

E proteccion ta importante pa garantisa cu e consumido no bira victima di:

- Abuso
- Fraude
- Oferta engañoso of
- Compra di producto di mal calidad.

# Pakico ta importante pa proteha e consumidor? (2)

Sin un sistema di proteccion legal y husto:

E consumidor por perde placa innecesariamente, daño na salud, of hasta enfrenta consecuencia legal sin culpa.

# Ken of cua ta e entidadnan cu lo tin di percura pa proteccion di e consumidor? (1)

Na Aruba, e proteccion di e consumidor ta cay bou di algun instancia cu ta vigila cu e derecho di e consumidoran wordo respeta. Por ehempel:

- **Ministerio di Asuntonan Economico y di e Consumidonan:**  
Por ta involvi den regulacion y legislacion pa proteha e consumidonan
- **Directie Economische Zaken, Handel en Industrie (DEZHI):**  
Ta un departamento di proteccion di consumidor cu ta trata keho manera claridad di prijs, publicidad engañoso y reclamo di e consumidonan.

# Ken of cua ta e entidadnan cu lo tin di percura pa proteccion di e consumidor? (2)

- **Servicio di Salud Publico (DVG):**

Ta vigila riba seguridad di producto alimenticio y bienestar di consumidonan, relaciona cu salud

- **Mediacion y Inspeccionnan di Gobierno:**

Depende di e situacion, tin instancia di mediacion of inspeccion cu por investiga un keho cu ta afectando e consumidonan.

# Algun ehempel di caso specifico cu ta afecta e consumidor (1)

1. Aumento di prijs sin hustificacion
2. Facturanan eleva di utilities (WEB, ELMAR y SETAR)
3. Calidad di servicio na supermercado y tienda
4. Benta di producto defectuoso sin responsabilidad
5. Practica abusivo den sector di banco y compania di prestamo
6. Seguro Medico (AZV) y Servicio Medico.

# Algun ehempel di caso specifico cu ta afecta e consumido (2)

7. Benta di tereno y construccion sin regulacion claro
8. Afschrift di belasting cu DIMP ta manda pa e consumido, ora di cobra of ora cu a verreken, no ta suficiente cla (duidelijk) kico of con e placa cu e consumido tin di haya bek a wordo verrekend.

# Ehempel

# Recibo

# Supermercado

# Corso

## SUPERMARKET

BARCELOS BON BINI B.V.  
JONKBLIED # 21 - 26  
TEL. (5999) 737-9240  
CRIB NUMBER: 122307150  
RES SBAB: PRN201412 DATE: 09/07/2014  
AUTHORIZED DOCUMENT SBAB  
Date 08/01/2025 Time 11:37:37  
NKK: 004896000679431  
NKF: A122307150181679431

### FISCAL INVOICE

DESCRIPTION	VALUE
KRAFT SINGLE AMER.CHSE 12SL	9.62 T1
PHIL. CR.CH.GARDEN VEGET 8	9.85 T1
JUMBO KOFFIE FILTERS 100 S	2.72 T1
OS.TEVIA IN THE RAW SW 100	16.91 T1
SPELTBROOD NATUUR MITAR	4.00 E
EGGS FRESH 6PC	3.18 E
1.0550 x 3.45	
BAKOBA	3.64 E
FRIOO FOLIE SLICE JONG 500	8.85 T1
0.2480 x 42.98	
LOMITO	10.66 T1
LOVERS IC VANILLA 32OZ	13.66 T1
ROBIJN HASV.SPA SENSTAT 82	6.50 T1
KOMESTIBELS 0%	4.70 E
COAST INSTANT MILK 800GR	16.64 T1

SUBTOTAL 110.93  
**TOTAL 110.93**  
CREDIT CARD 115.93  
Change 5.00

QUANTITY ITEMS: 13  
08/01/2025 11:37:37 0001

Quantity Items E 0%	4
Quantity Items T1 6.00%	9
Total T1 6.00%	5.40
TOTAL 08:	5.40

Kassa #5  
YOU'RE BEING SERVED BY: CLERK1

NKK: 004896000679431  
004896

ET1ix40FC V: 1.50FC



# Ehempel 2

# Recibo

# Supermercado

# Corsou

1 @ F.4.55 each (10/FL44.20)	FL2.58
Supervalu corr. Flour 500gr	FL4.55 6%
1 @ F.13.00 each (12/FL221.15)	
Parefoot rrasling wine 750	FL19.00 9%
1 @ F.15.10 each (6/FL87.88)	
1 heart merlot 75cl	FL15.10 9%
1 @ F.12.60 each (6/FL73.32)	
Lifeway kefir 1f mango 32oz	FL12.60 6%
1 @ F.5.95 each (12/FL69.26)	
1st green asparagus 370ml	FL5.95 6%
1 @ F.4.07 each (12/FL47.38)	
Datsy cott. cheese strawb 4p	FL4.07 6%
1 lovers vanilla ice cr48oz	FL17.15 6%
1 @ F.11.55 each (6/FL67.28)	
Lifeway kefir lowfat straw	FL11.55 6%
California mix ku koko k1	FL8.45 6%
1 @ F.3.50 each (24/FL81.50)	
Tip top vanilla extr wiff100	FL3.50 6%
1 @ F.5.25 each (12/FL61.15)	
La dona sal de ajo perejil	FL5.25 6%
1 @ F.12.90 each (12/FL150.20)	
Prego spag sauce alfredo14	FL12.90 6%
Hollandsch gref brood half	FL2.68
Salmo fillet norwega k1	FL15.17 6%
1 @ F.6.95 each (15/FL80.90)	
Cantina muti grain trotilla	FL6.95 6%
Fuik micro mushroom 227gr	FL5.95
1 @ F.2.45 each (30/FL64.95)	
Nature yuca congelada 1lbs	FL2.45 6%
Shallot k1	FL4.76
1 @ F.4.25 each (12/FL101.30)	
Camellia black beans11b	FL4.35
Nanama brown rice 2lb	FL3.52
Pampuna korta usa k1	FL3.85
1 @ F.4.15 each (48/FL193.25)	
Poland tuna water 7oz	FL4.15 6%
1 @ F.4.15 each (48/FL193.25)	
Poland tuna water 7oz	FL4.15 6%
1 @ F.4.95 each (12/FL57.62)	

# Ehempel Recibo Supermercado Aruba

INVOICE 02489687 02/19/2025  
Client: 0000 Cash Sale  
Pers #: 3201280 05:22 PM

Item Description	Qty	Price	Total
nido fortigrow pouc 2.2kg	1	44.02	44.02
sugar in the raw 25	1	3.63	3.63
el latino mozzarella cheese	1	5.05	5.05
TOUFAYAN WHEAT WRAPS	1	6.50	6.50
anchor full cream milk	1	5.80	5.80
<b>GROCERY</b>	1	5.16	5.16
daisy cottage cheese 16 oz	1	13.45	13.45
<b>GROCERY</b>	1	6.15	6.15
cunucu fresh muir lettuce	1	5.25	5.25
BRIGHT PAN VOLKOREN	1	6.10	6.10
<b>GROCERY</b>	1	9.95	9.95
pico bello vanilla 1l	1	9.75	9.75
hak spetziebonen 185g	1	3.99	3.99
Coupon:		0.00	
<b>Total:</b>		<b>124.80</b>	
Paid:		124.80	
Change Aft:		0.00	

# E derechonan di e Consumido

Derecho riba:

- Informacion cla y honesto
- Seguridad di producto y servicio
- Satisfaccion di un producto of servicio
- Privacidad di su data personal
- Recurso legal si e ta victima di abuso.

# Obligacionnan di e Consumido

- Busca bon informacion prome cu cumpra un producto
- Paga na tempo ora bo cumpra cu un termino di un transaccion
- Raporta abuso of fraude pa preveni cu otro consumido ta cay den e mesun problema.

# Algun consejo pa e consumidor

- Compara prijs y Calidad
- Lesa e clausulanan chikito den e contrato
- Pidi un recibo of comprobante di compra
- No comparti informacion personal cu negoshinan dudoso.

# Conclusion (1)

- Si un consumidor sinti cu su derecho ta wordo viola, e tin varios paso cu e por tuma. Prome cu tur cos, e mester reuni prueba, manera facturanan, contrato of correspondencia cu e empresa
- Siguientemente, e por tuma contacto cu e proveedor pa purba solucionar e situacion. Si esaki no duna resultado, e por dirigi na e instancianan competente manera Directie Economische Zaken, Autoridad di Consumidonan (CAS?), of hasta tuma contacto cu un abogado of un organizacion di proteccion di consumo
- Di dos, proteccion di consumo ta fundamental pa un economia husto y sostenibel.

## Conclusion (2)

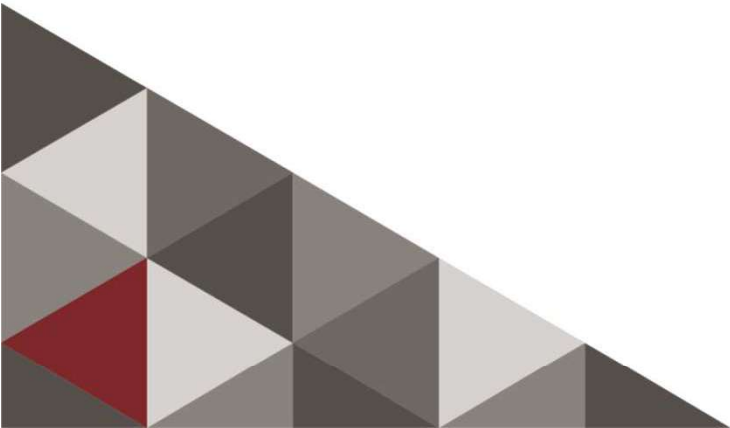
- Un sistema cu ta protega e consumidonan ta sigura cu e companianan ta opera cu transparencia y cu producto y servicio di nan ta di bon calidad
- Ademá, e ta duna confianza na e público pa haci e transaccionnan sin temor di wordo engaña of trata di un manera inhusto
- Na fin di cuenta, un consumidor bon informá ta su miho defensa
- P'esey, nos mester sigui promove educación y conscientización pa garantisa cu cada consumidor conoce su derecho, pa e sa kico e por haci pa defende nan.

---

**Masha Danki**

**Ireno “Ivo” Valdes**

Voorzitter Organisacion di  
Pensionado  
Publico di Aruba (OPPA)



Faculty of Law



**Bob Boelema**

Expert  
Consumentenbescherming





**Bob Boelema**

Expert  
Consumentenbescherming



Faculty of Law





# AFTA: collectieve bescherming van consumenten en informeren over consumentenrechten

Bob Boelema, 14 maart 2025, Maria Convent Chapel, University of  
Aruba. Informatiesessie Eerlijke Handel @ Eerlijke Koop

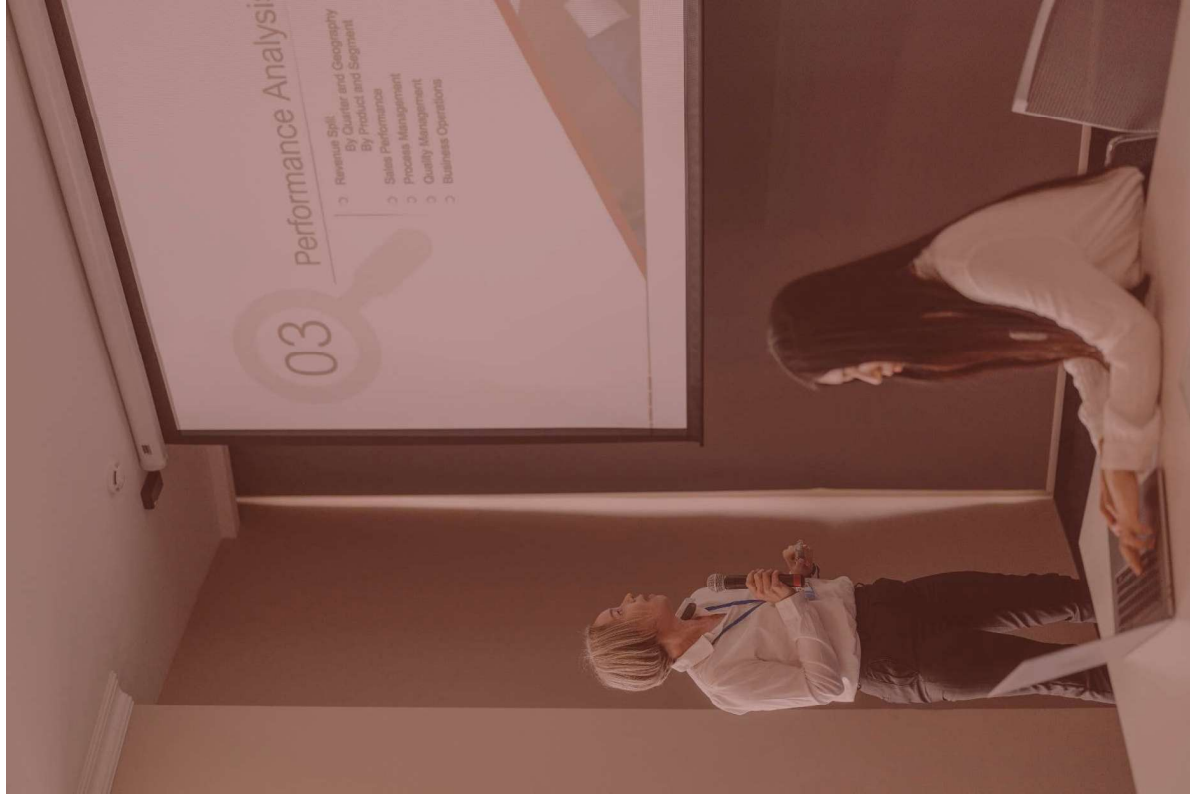
# Inhoud (1)

- Wat verstaan we onder consumentenbescherming en consumentenrechten
  - Alle consumentenrechten op een rij
- Nieuwe taken AFTA volgens toezichtswet \*
- Collectief versus individueel.

\* Landsverordening bestuursrechtelijke handhaving consumentenbescherming

## Inhoud (2)

- Hoe gaat de AFTA straks te werk met toezicht en handhaving?
- Voorbeelden consumenten issues
- Meegevers voor nu.



# Wat verstaan we onder consumenten- bescherming en consumentenrecht (1)

- **Consumentenbescherming** is de verzamelterm voor wetten, regels, systemen die erop gericht zijn om consumenten te beschermen, op allerlei terreinen
- **Consumentenrechten** zijn wettelijke rechten die consumenten bescherming bieden bij de aankoop van producten en diensten. Deze rechten bepalen wat als eerlijk wordt gezien. Consumenten hebben ook plichten, zoals het betalen van de prijs en normaal gebruik.

# Wat verstaan we onder consumenten- bescherming en consumentenrecht (2)

- **Voorbeelden van consumentenrechten**
  - Ik koop een televisie, welke rechten en plichten heb ik?
  - De winkelier beroept zich op de kleine lettertjes, hoe zit dat?
  - Ik kom in de winkel en opeens blijkt het product veel duurder te zijn dan in de advertentie werd beloofd. Mag dat?.

# Consumentenrechten waar AFTA op gaat toezien\* op een rij (1)

- **Misleidende reclame:** artikel 194 Boek 6 Burgerlijk Wetboek van Aruba (BW)
- **Commerciële communicatie:** artikel 1 tot en met 6 Landsverordening overeenkomsten langs elektronische weg
- **Algemene voorwaarden:** artikel 231 Boek 6 BW. Afdeling 3 van Titel 5 van Boek 6 BW (via vernietigbaarheid).

# Consumentenrechten waar AFTA op gaat toezien\* op een rij (2)

- **Consumentenkoop:** artikel 5, eerste lid, Boek 7 BW. Artikel 5, 6, 6a, 17 tot en met 19, 21 tot en met 23 en 25 van Boek 7 BW
- **Niet gevraagde dienst of zaak:** artikel 7, tweede en vierde lid, van Boek 7 BW.

# Consumentenrechten waar AFTA op gaat toezien\* op een rij (3)

- **Koop op afstand:** artikel 46a, onderdeel b, van Boek 7 BW. Artikelen 46c en 46h, eerste, tweede, vierde, vijfde en zevende lid van Boek 7 BW \*\*
- **Gebruik elektronische contactgegevens:** artikel 46h, derde lid, van Boek 7 BW \*\*.

\* Volgens hoofdstuk 2 van de toezichtswet

\*\* artikel 46i van Boek 7 BW is van  
overeenkomstige toepassing

# Consumentenrechten waar AFTA op gaat toezien\* op een rij (4)

- **O.a. ongevraagde communicatie:** artikel 46h, zesde en zevende lid, van Boek 7 BW \*\*
- **Verkoop van reizen (pakketreis):** artikel 500, eerste lid, van Boek 7 BW. Titel 7A van Boek 7 BW.

\* Volgens hoofdstuk 2 van de toezichtswet

\*\* artikel 46i van Boek 7 BW is van overeenkomstige toepassing

# Nieuw taken AFTA (1)

- Toezicht en handhaving van consumentenrechten op Aruba
  - Limitatief in de toezichtswet over koop van producten en diensten. Gaat om **niet** financiële producten en diensten. Betreft niet de product- en voedselveiligheid
  - Betreft Consumer to Business
- Voorlichting aan consumenten en bedrijven over deze rechten.

## Nieuw taken AFTA (2)

- In de toezichtswet zijn onderzoeks- en handhavingsbevoegdheden opgenomen
- Bedrijven zijn verplicht aan onderzoeken mee te werken, maar AFTA mag geen onredelijke eisen stellen.



# Collectief versus individueel (1)

- AFTA pakt collectieve overtredingen aan. Daarmee profiteren grotere groepen consumenten in de toekomst van eerlijker handel
- AFTA doet geen uitspraak in individuele geschillen tussen een consument en een handelaar.

## Collectief versus individueel (2)

- AFTA licht consumenten en bedrijven (collectief) voor over de consumentenrechten waarop zij toeziet. Daartoe richt zij een digitaal consumentenloket in en past zij haar website aan
- Een individuele consument die meer specifiek informatie nodig heeft, wordt via het digitale consumentenloket doorverwezen naar de Directie Economische Zaken, Handel en Industrie (DEZHI). Als bemiddelling nodig is, doet deze instantie dat ook.

# Collectief versus individueel (3)

- Daarnaast organiseert AFTA bijeenkomsten voor consumenten en bedrijven. Het uitgangspunt is dat consumenten met voorlichting zo zelfredzaam mogelijk zijn.



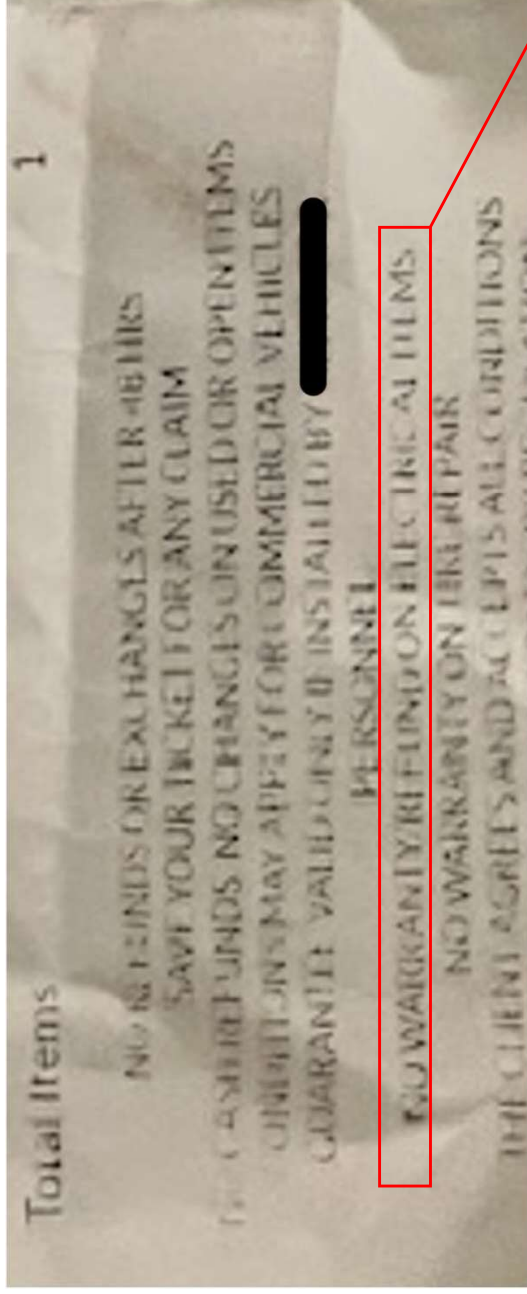
# Hoe gaat AFTA straks te werk met toezicht en handhaving? (1)

- Signalen, meldingen, klachten verzamelen, via o.a. bezoek van consumenten en bedrijven aan het digitale loket en de website, individuele gevalsbehandeling door DEZHI, de media, het overleg met stakeholders en eigen onderzoek
- Afta analyseert of sprake is van een collectief probleem. Wat kan je oplossen? Prioritering zal nodig zijn omdat niet alle problemen tegelijk opgelost kunnen worden. Hoe kan je een probleem zo effectief en efficiënt mogelijk oplossen?

# Hoe gaat AFTA straks te werk met toezicht en handhaving? (2)

- Mogelijke oplossingen: meer uitleg over de regels aan bedrijven en/of consumenten, serieus gesprek met een specifiek bedrijf of bedrijven gevolgd door verbeteringen, waarschuwen, gedraglijn, last onder dwangsom of boete. Publicatie van zaken (met naam en toenaam)
- Samenwerking o.a. met andere overheidsorganisaties, informatie-uitwisseling waar nodig, met een vertegenwoordiging van ondernemers en consumenten.

# Voorbeeld consumentenuitnodiging 1



No Warranty/  
Refund on  
electrical items

# Voorbeeld consumentenissue 2

Bij commerciële  
reclame geen  
prijs aanduiding

ARUBA CARNIVAL SPECIAL!

Full Electric Vehicle

Range 300km

3 Doors 4 Seats

2 Front Airbags

Rear camera

Battery Capacity 28.1kWh

Tire size 195 65/R15, gives ground clearance of 19cm.

Floor mats included

Spare Key included

Portable 127 or 220 Volt Charger included

CALL US +

Ask for the special price!!

Come and see the vehicle at:



# Voorbeeld consumentenissue 3



Aruba

16 februari om 08:50

...

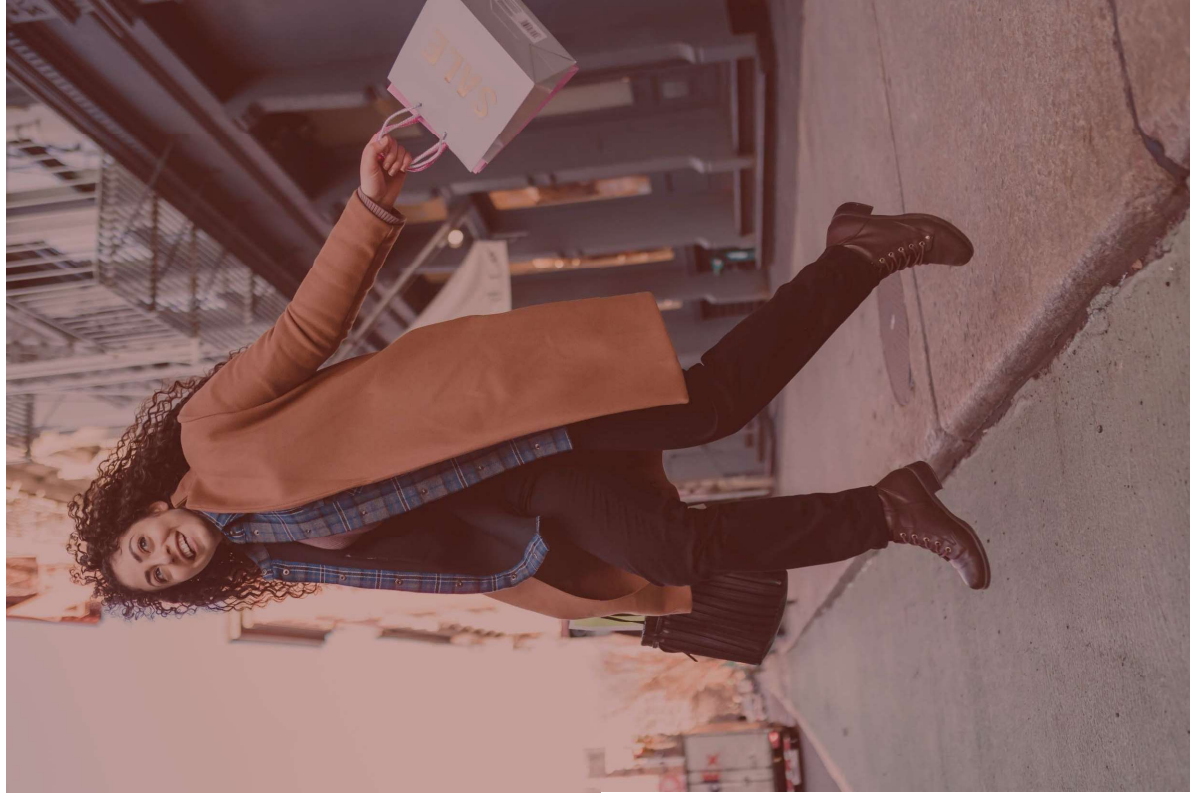
I know this has been discussed before, but I was a little skeptical until my dinner tonight. Here's a picture of my "grouper" at one of our favorite places. I've prepared enough tilapia to know that is what was on my plate tonight- not grouper. Will have to reassess whether to frequent this restaurant again. If you're going to serve tilapia, just say so. Don't lie to me.



Misleiding: Ik koop  
Grouper maar krijg  
Tilapia geserveerd

# Meegevers voor nu

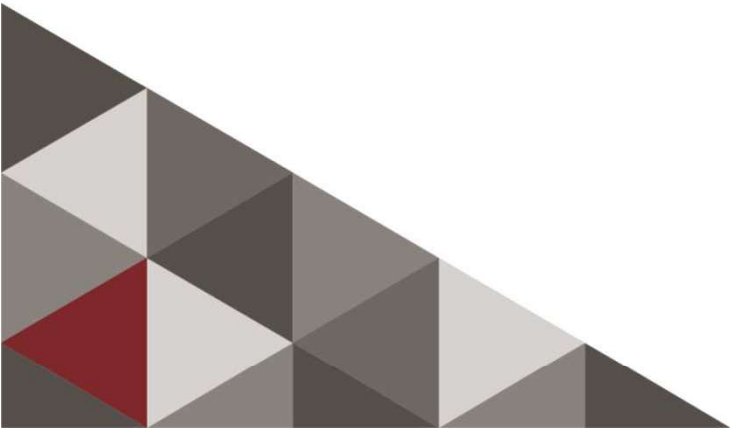
- Consumenten: verenigt u
- Bedrijven: doe alvast een consumentenrechtcheck op je verkoopprocessen.  
Compliant zijn is key!
- AFTA: een goed begin is het halve werk.



# Bedankt voor het luisteren. Vragen tijdens het panel



B.Boelema@afta.aw tot 29 April 2025



Faculty of Law



**mr. Monica Kock**

**Directeur/Eigenaar Monica Kock &  
Partners**





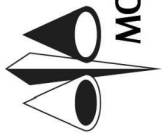
**mr. Monica Kock**

**Directeur/Eigenaar Monica Kock &  
Partners**



**Faculty of Law**





**MONICA KOCK & PARTNERS**  
LAW OFFICES

# Consumentenbescherming

Rechtspraak

# Het consumentenrecht:

- ▶ Regels die de **consument beschermt** tegen
  - oneerlijke handelspraktijken,
  - misleidende reclame en
  - ondeugdelijke producten etc.

## ▶ **Consumentenkoop** Artikel 7: 5 B W

Consumentenkoop = de koop met betrekking tot een **roerende zaak**, die wordt gesloten door een **verkoper** die handelt in de uitoefening van een **beroep of bedrijf**, en een koper, **natuurlijk persoon**, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

# Welke stappen moet je nemen

## STAP 1:

- Klagen bij de verkoper

## STAP 2:

Verkoper: a) aflevering, b) herstel, c) vervanging,  
moet worden gedaan in redelijke termijn.

## STAP 3

### Ontbinding of prijsvermindering

\* Vermoeden indien binnen zes maanden na levering gebrek openbaart

### ► Rechtspraak:

ECLI:NL:OGEEA:2021:438- GCA dealer f29.800

ECLI:NL:OGEEA:2021:628- IWC kwaliteit deuren. f 27.269.60

## Misleidende Reclame/Oneerlijke Handelspraktijken artikel 6:195 BW

### Misleidende Reclame

- Reclame-uitingen moeten eerlijk en correct zijn. Bedrijven mogen consumenten niet misleiden met valse informatie over producten, diensten of prijzen of bevoegdheden.

► **Rechtspraakvoorbeeld: Porsche-dealer F169.500**

## Algemene/Contractvoorwaarden

### art 6: 230BW

- . Algemene voorwaarden mogen niet onredelijk bezwarend zijn. Onduidelijke of oneerlijke clausules kunnen door de rechter ongeldig worden verklaard.
- ▶ **Rechtspraak: ECLI:NL:RBMNE:2018:3267**
- ▶ Tui annuleringsbeding. Bij annulering van boeking, de kosten van annulering 100% van de (verschuldigde) ticketprijs.

# Bescherming financiering

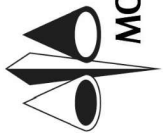
- **Onverantwoord kredietverstrekking.**
- **ECLI:NL:OGHACMB:2024:125** Island Finance
- De maatschappelijke functie en bijzondere zorgplicht.
- Is deskundige - financiële gevolgen kredietverstrekking consument
- Moet inlichtingen in te winnen over inkomens- en vermogenspositie consument teneinde overkreditering van de consument te voorkomen.

# Consumentenkoop woning

## Art 7:2 BW

Tot woning bestemde onroerend goed

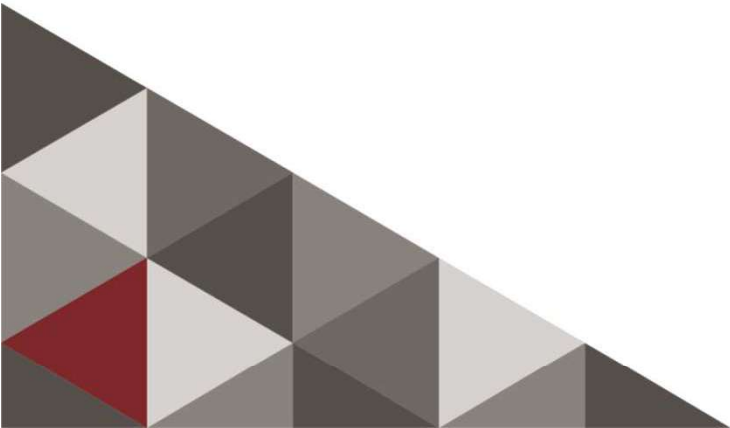
- Vereiste: Schriftelijke akte - vernietigbaar.
- Bedenktijd 3 dagen. Ontbinden zonder reden.
- Alleen 10% aanbetalen bij notaris.
- **Rechtspraak ECLI:NL:OGHACMB:2024:1:**  
US\$298.000.



**MONICA KOCK & PARTNERS**  
LAW OFFICES

# Consumentenbescherming

Rechtspraak



Faculty of Law



**Herrick Henriquez, MBA**  
Directeur Aruba Trade & Industry  
Association





**Herrick Henriquez, MBA**

**Directeur Aruba Trade & Industry  
Association**



**Faculty of Law**





# Consumer Rights

*From a Business Perspective*

*Herrick Henriquez*

*March 14, 2025*



# Question



# Which is more important for you?



## **Customer Acquisition**

**OR**

## **Customer Retention**



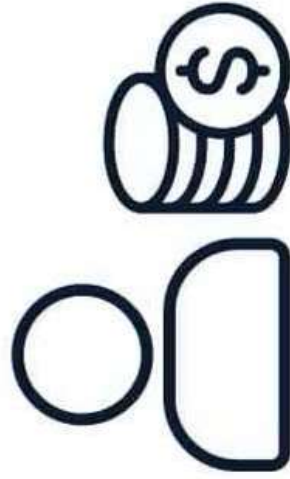
# Did you know?



It costs

**5-25x**

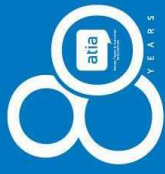
more to acquire a  
**new customer**



than it does to retain  
an **existing one**



# Why Consumer rights matter to Businesses



Increased Customer Trust and Retention



Easier Customer Acquisition



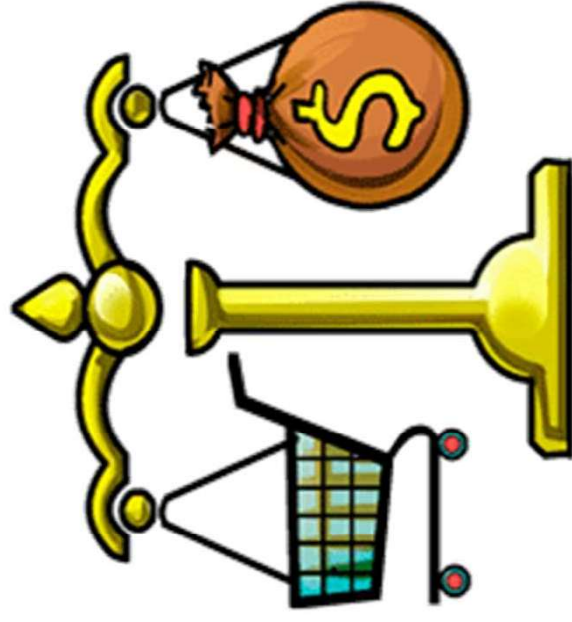
Stronger Brand Reputation



Reduced Legal Risks and Costs



Higher Revenue and Business Growth



# Increased Customer Trust and Retention



## Happy Customers Stay Loyal

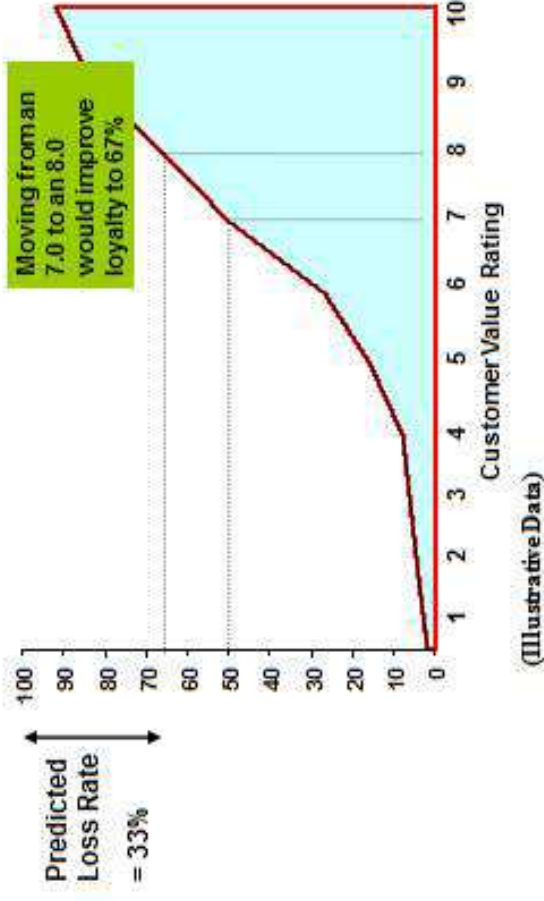
- Customers feel safe and valued when their rights are respected.
- Builds long-term relationships and repeat business.
- Companies with strong customer service see higher retention rates.



CUSTOMER VALUE FOUNDATION

## What is Improvement Impact ?

### Customer Loyalty Predictor





# Easier Customer Acquisition



## ***Trust Attracts New Customers***

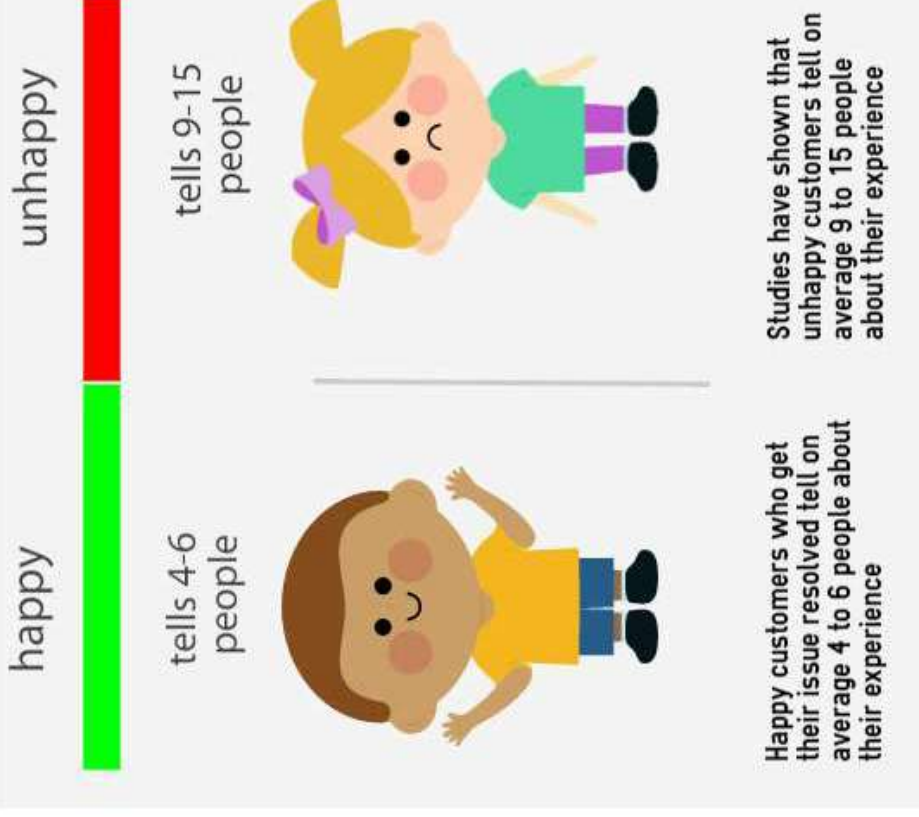
- Ethical business practices create positive word-of-mouth.
- Customers prefer brands they trust.
- Good reviews and consumer protection drive new customer interest.



# Important to Remember



- **Negative experiences spread faster:** People tell an average of **9 to 15 people** about a **bad experience**, while they share a **good experience** with only **4 to 6 people**.
- **Bad news spreads more online:** About **45% of people** share negative experiences on social media, compared to **30%** who share positive ones.

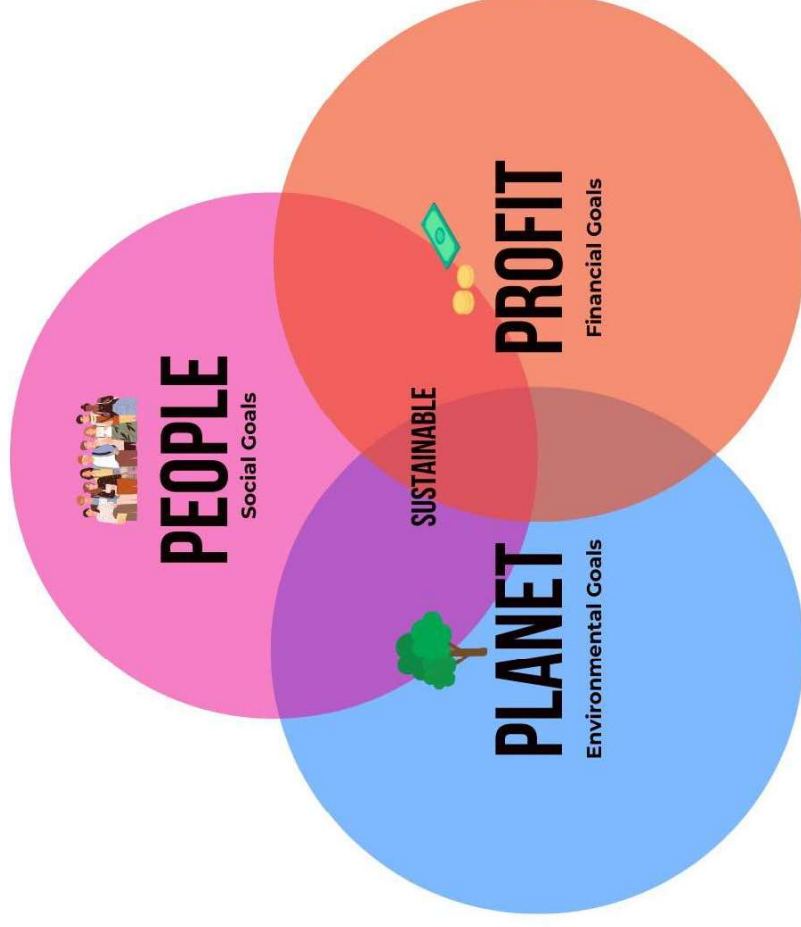


# Stronger Brand Reputation



## ***A Good Name Goes a Long Way***

- **Consumers, investors, and partners prefer reputable businesses.**
- **A strong reputation gives a competitive edge.**
- **Companies need to look at the “Triple Bottom Line”.**



# 2024 Most Trusted Brands



1	<b>BAND-AID</b>	60.6 Net Trust	2		57.2	3	<b>Google</b>	54.5	4		54.3	5		54.2
6		53.9	7	<b>Colgate</b>	53.6	7		53.6	9		52.6	9		52.6
11	<b>TYLENOL</b>	52.4	12		52.0	13		51.8	13	<b>VISA</b>	51.8	15		51.5

MORNING CONSULT

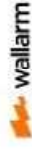
Source: Morning Consult Intelligence

# Reduced Legal Risks and Costs

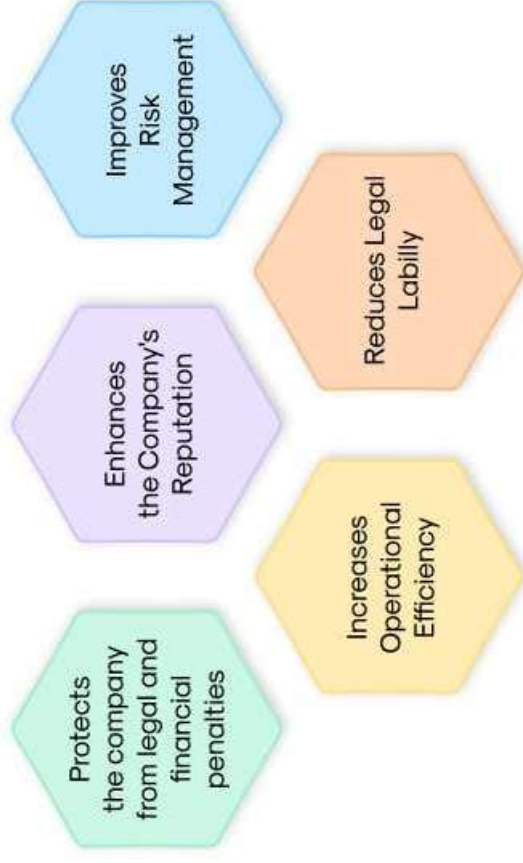


## ***Avoid Lawsuits, Fines & Compliance Issues***

- **Following consumer protection laws prevents costly legal disputes.**
- **Saves money on fines, legal fees, and settlements.**
- **Examples: Company fined for misleading customers**



## **Importance of Regulatory Compliance in Risk Management**



# Fines!



**Fitbit fined \$11 million after misleading consumers about smart watches and fitness trackers**

Business, Economics and Finance

Tue 12 Dec 2023

**Trivago to pay \$44.7 million in penalties for misleading consumers over hotel room rates**

**Meta subsidiaries fined \$20m for misleading representations on data collection practices**

**Meta subsidiaries fined \$20m for misleading representations on data collection practices**

🕒 4 minute read 15.08.2023

**ACM fines Budget Thuis for misleading telemarketing calls involving energy contracts**

**ACM imposes fine on locksmith service for misleading and aggressive practices**

# Higher Revenue and Business Growth

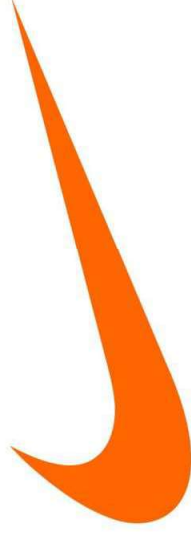
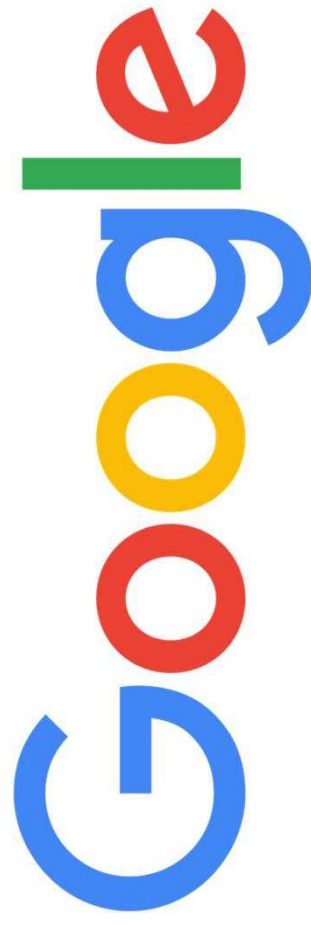
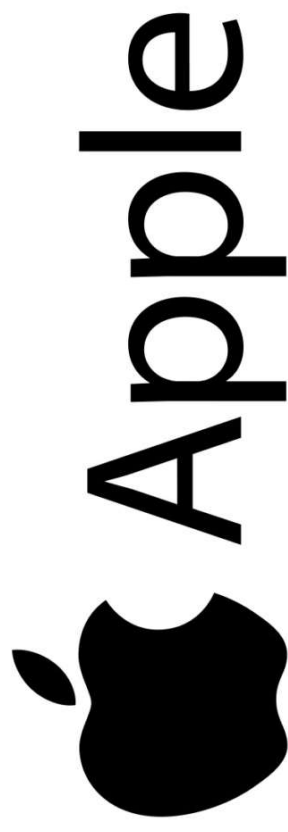


## ***Good Ethics = Profitable Growth***

- **Consumers are willing to spend more with trusted brands.**
- **Ethical and transparent companies see long-term financial success.**
- **What brand comes to mind that you TRUST?**



4 of the most Trusted Brands in 2024



# How would this work for ARUBA



# Challenges for Authority and Gov't



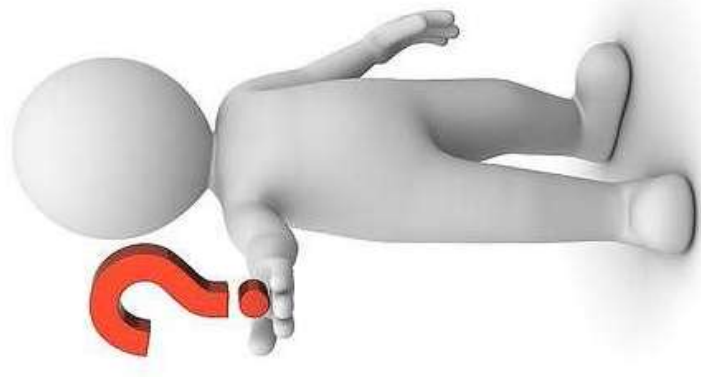
- **Clear guidelines from the Authority**
- **Limited knowledge of Business owners, legal representatives**
- **Clear and “balanced” Complaint and Resolution Process Procedures**
- **Small Claims court for escalation?**
- **Grey Economy: Facebook, V&A**
- **Direct Imports: Amazon, Shein, Fashion Nova?**



# Challenges for Businesses



- **Most products are imported!**
- **Who is responsible in the value chain?**
- **Non-Agents vs Agents?**
- **Who will cover warranty costs?**
- **Certified Repair Centers?**
- **Extended Warranties?**
- **Brand name vs. Low Cost option?**
- **Transparency/Ethics: Marketing & Pricing**



# In Conclusion



Increased Customer Trust and Retention



Easier Customer Acquisition



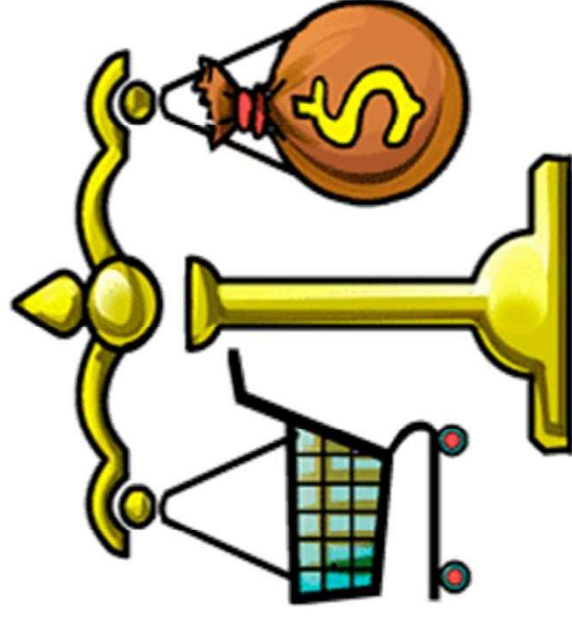
Stronger Brand Reputation



Reduced Legal Risks and Costs



Higher Revenue and Business Growth



## In Conclusion



Protecting

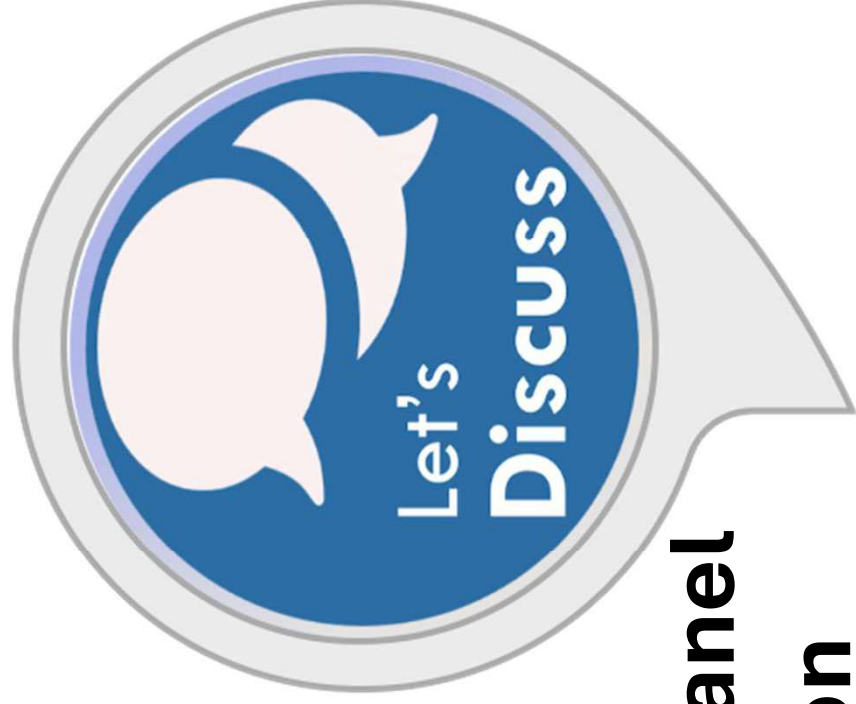
**consumer rights**

isn't just the **right**

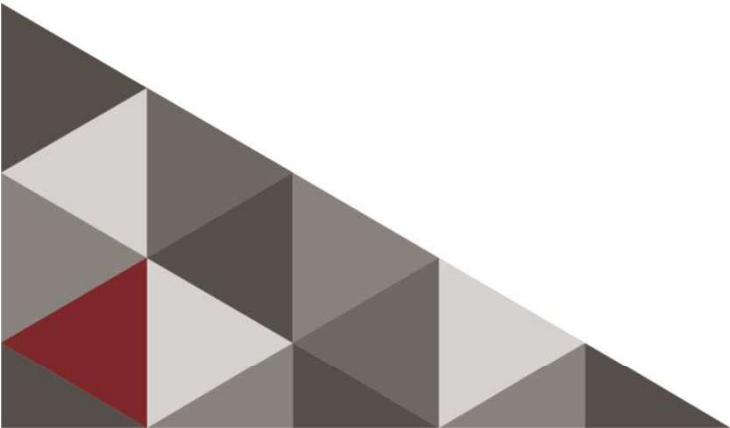
**thing** to do -

**It's smart business!**

Thank you!



**During the Panel  
Discussion**



Faculty of Law





Pauze

15 Min.



# Q&A Panel



**Herrick Henriquez, MBA**  
Directeur Aruba Trade & Industry  
Association



**Bob Boelema**  
Expert consumentenbescherming  
Autoriteit Consument en Markt



**mr. Monica Kock**  
Directeur Monica Kock & Partners



**Ireno "Ivo" Valdes**  
Voorzitter Organisacion di Pensionado  
Publico Aruba (OPPA)



**mr. Carlos Bollen**  
Faculty of Law - Dean



# AFTA Nieuwsbrief

- Informatie / Nieuws / Publicaties
- Andere ontwikkelingen

➔ Meld u aan op: [www.afta.aw](http://www.afta.aw)

Volg ons op onze sociale media:

 Facebook

 LinkedIn



Faculty of Law

**THANK YOU**