

RELATÓRIO

Ao completar um ano de existência o Conselho Nacional de defesa do Consumidor - CNDC, ostenta uma folha de serviços prestados ao consumidor brasileiro, não ideal mas satisfatória, principalmente considerados os percalços administrativos de sua implantação no Ministério da Desburocratização e posterior transferência para o Ministério da Justiça, quando então o CNDC ficou sem qualquer recurso financeiro para desenvolver suas principais atividades. Em verdade o apoio da imprensa em geral e de governos estaduais e municipais e de organização da comunidade foram fatores decisivos para que o CNDC pudesse enfrentar essas dificuldades internas. Aliás, sem imprensa e comunidade não há como se implementar a defesa do consumidor. Com os recursos financeiros orçamentários aprovados em julho para 86 e a previsão orçamentária 87, o CNDC pode iniciar uma fase mais agressiva objetivando o cumprimento da execução de seus projetos básicos:

- a) Implantação de órgãos oficiais (estaduais e municipais) e comunitários de defesa do consumidor;
- b) gestões para complementação dos sistemas estaduais de defesa do consumidor já existentes, visando, inclusive, a instalação de Juizados de Pequenas Causas, Delegacias Policiais Especializadas e Ministério Público também especializado, que ao lado do Programa de Defesa e Orientação do Consumidor-PROCON completam aquele sistema de defesa;

- c) realização, pelo Brasil afora, de encontros, reuniões, seminários e palestras de motivação das comunidades e governos, objetivando desenvolvimento e organização comunitárias e incorporação do tema como dever estatal (ONU);
- d) financiamento de projetos pilotos de implantação de Juizados de Pequenas Causas e demais órgãos de defesa do consumidor, quer a nível estadual, quer municipal;
- e) edição e distribuição de material informativo, educativo e de formação de pessoal especializado no tema;
- f) financiamentos de projetos de interesse do consumidor elaborados por órgãos oficiais ou privados;

Não obstante a falta de recursos o CNDC, através de tortuosas gestões, logrou criar várias associações comunitárias e órgãos públicos de orientação e defesa do consumidor PROCONs (em Mato Grosso do Sul, Goiás, Rondônia, Roraima, DF e outros tantos que estão em formação ou negociação com os governos locais.

A Secretaria Executiva do Conselho depois da edição do Plano Cruzado passou a atender cada vez maior número de atendimentos e recebimento de denúncias de consumidores pelo telefone e pessoalmente, orientando entidades de defesa do consumidor, esclarecendo dúvidas, encaminhando e acompanhando as mesmas junto aos órgãos competentes, visando rapidez nas soluções.

No que se refere a enorme quantidade de correspondências recebidas pelo CNDC denúncias e pedidos de orientação, pode-se verificar no demonstrativo abaixo, é bem ilustrativo:

Correspondências Recebidas	952
Resposta/Encaminhamento e/ou Solução	675
OBS.: a diferença representa meras comunicações ao CNDC ou expediente em andamento.	

A partir de abril o CNDC deu início ao trabalho experimental de coordenação de blitzes integradas, que contam com a participação dos vários fiscais (SUNAB, da Secretaria de Saúde, do Instituto Nacional de Metrologia Qualidade Industrial e Normalização - INMETRO/MIC e etc.). A nota inovadora neste trabalho é participação necessária de lideranças comunitárias e da imprensa em geral, tudo isto visando despertar o senso de responsabilidade social da população e buscar o entrosamento entre os órgãos de fiscalização e os, ainda, poucos de defesa do consumidor. Contribuinte é o fiscal dos fiscais e é imprescindível a transparência da atuação dos órgãos de fiscalização, eis o espírito de tais blitzes coordenadas pelo CNDC.

PROVIDÊNCIAS E ATIVIDADES DO CNDC:

- Encaminhamento do Plano de Metas, do CNDC, para 1987;

- solicitação de abertura de Crédito Orçamentário;
- providências com relação ao aviso nº 0089 que tratou da transferência do CNDC, do PrND, para o Ministério da Justiça;
- foi solicitado à Comunicação Social, da Casa Civil, o retorno da veiculação do filmete do CNDC nas televisões, e tenta a produção, pela TVE, de outros filmentes para TV;
- solicitação feita ao Ministério da Fazenda para que seja recomendada às empresas estatais que veiculem publicidade sobre a defesa do consumidor;
- foi solicitado ao Banco Central orientações sobre juros bancários e financeiros, com a finalidade de atender as indagações recebidas pelo CNDC de consumidores e de seus órgãos;
- reiteradas solicitações aos governos de Estados, onde ainda não existem PROCONs, reafirmando os termos do convênio firmado entre Estados e União sobre a organização da defesa do consumidor. O CNDC está se colocando a disposição desses Estados para assessorar e apoiar a organização desse serviço eminentemente público (ONU);
- vários expedientes remetidos (e acompanhados) aos órgãos competentes e a governos estaduais e municipais encaminhando correspondências de consumidores visando respostas às mais diversas denúncias e solicitações recebidas pelo CNDC;
- ofícios dirigidos (e acompanhados) às várias Delegacias Regionais da SUNAB, encaminhando denúncias de consumidores que por vez receberam do CNDC material educativo e informações sobre o destino de sua correspondência;

- foi dirigido ao Secretário Particular da Presidência da República ofício fornecendo um panorama das correspondências encaminhadas ao CNDC, por aquela secretaria;
- atendimento, apoio e orientação às várias pessoas que denunciam a empresa Brasijóias (que atualmente está sendo processada em vários Estados) o que resultou no encaminhamento de ofícios ao DPF e ao PROCON-DF, solicitando providências no sentido de que seja acompanhada a apuração das queixas, inclusive junto à polícia do DF. O trabalho da imprensa em casos como este é essencial porque equilibra a desproporção empresa x consumidor, previne e alerta a população e os demais órgãos de defesa do consumidor.

Brasília, 30 de agosto de 1986



LUÍZ AMARAL
Secretário Executivo do CNDC/MJ