



Presidência da República  
Casa Civil  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Gestão de Pessoas  
Coordenação – Geral de Documentação e Informação  
Coordenação de Biblioteca



BIBLIOTECA DA  
PRESIDÊNCIA  
DA REPÚBLICA

22 DE AGOSTO  
PALÁCIO DO PLANALTO  
BRÁSÍLIA-DF

PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE  
JOSÉ SARNEY, POR OCASIÃO DA INS-  
TALAÇÃO DO CONSELHO NACIONAL  
DA DEFESA DO CONSUMIDOR

O Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, que neste ato se instala, marcará uma nova posição do Governo para defesa do povo. Trata-se de providência que interessa a todos os brasileiros e por isso o Governo tem de estar atento para que funcione de maneira clara e com resultados positivos.

Ninguém em sã consciência admite que, além da agressão violenta da inflação contra o bolso do cidadão, sobrevenham ainda os assaltos disfarçados no dia-a-dia, através das fraudes dos pesos e medidas, dos preços e qualidade.

Os países mais avançados na proteção do cidadão vêm dando exemplos marcantes em atos em defesa do consumidor, esse ente tão desassistido no meio do emba-te entre o rochedo dos mercados insensíveis e as ondas fortes do apetite dos interesses econômicos.

Uma política efetiva de proteção ao consumidor não pode ser entendida como ação contra as forças produtivas e de distribuição do mercado. Ela deve representar uma busca de equilíbrio e de justiça social, de respeito aos direitos humanos, dirigindo o braço severo da punição contra aqueles que violem esses ideais.

A política de defesa do consumidor deve buscar três níveis de orientação: o pedagógico, o de coordenação administrativa e o jurídico.

O pedagógico deve prever a conscientização da comunidade quanto aos direitos do consumidor, à organização coletiva. Os cidadãos receberão dados adequados, que lhes permitam melhores escolhas, a fim de alcançarem o máximo benefício de seus recursos.

A coordenação administrativa impõe o realinhamento das entidades que, dispersas em vários ministérios, repetiam esforços, duplicavam providências e criavam conflitos de esfera de autoridade, comprometendo os atos governamentais com resultados inócuos. É imperativo estabelecer o entrosamento dessas instituições, quer do ponto-de-vista normativo, quer da ação prática.

O nível jurídico envolve a edição de uma lei geral de proteção do consumidor, com a ordenação dos diplomas legais em vigor e o aditamento de novas normas. Mas também exige-se o traçado rigoroso de regras e princípios que garantam, em definitivo, a plena proteção dos consumidores.

Os tempos estão a exigir a definição da responsabilidade de produtores e distribuidores. Deve-se proteger o indivíduo contra práticas comerciais abusivas, reprimin-

do-se as fraudes que não violentam apenas o bolso do consumidor, mas a segurança e a saúde do cidadão. Deve-se chegar mesmo ao ressarcimento de prejuízos, de modo direto e sem controvérsias.

Ao estabelecer essas linhas básicas de defesa do consumidor, que espero ver cumpridos pelo Conselho que ora se instala, tive presente lição de Tancredo Neves, que desejava não ver vingar no Brasil «as teses que reduziam a defesa do consumidor a uma mera função fiscalizadora, fonte de mal-entendidos e desconfianças entre as forças da produção e do consumo».

Deverá prevalecer a resposta às denúncias e reclamações do cidadão, que convocamos para atuar pessoalmente nessa guerra que se trava todos os dias, toda hora.