



**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**REQUERIMENTO Nº 01 DE 2012  
(Da Deputada Arlete Sampaio)**

Requer a realização de Audiência Pública para debater os desafios e políticas para a defesa do consumidor no Distrito Federal.

Excelentíssimos Senhores Membros da Comissão de Defesa do Consumidor:

Em consonância com o disposto no art. 56, inciso II, do Regimento Interno da Câmara Legislativa do Distrito Federal, requeiro a realização de Audiência Pública para que sejam debatidos os desafios e políticas para a defesa do consumidor no Distrito Federal.

**JUSTIFICAÇÃO**

A defesa do consumidor reflete o amadurecimento da democracia no Brasil. As duas décadas iniciais do Código de Defesa do Consumidor institucionalizaram a percepção dos direitos individuais, que evoluíram para a proteção da coletividade. Agora vivemos uma nova etapa, em que o acirramento da concorrência e o poder da comunicação estimulam os consumidores a exigir mais respeito e efetividade na solução dos conflitos de consumo.

Entretanto, em que pese o brasileiro conhecer os seus direitos como consumidor, pouco os exerce de fato. Estudos recentes da Fundação Getúlio Vargas (FGV) apontam que 82% dos brasileiros declaram que conhecem ou têm alguma familiaridade com os direitos do consumidor e 72% declaram conhecer o Código de Defesa do Consumidor. Mas apenas 16% já consultaram o Código e 62% afirmaram que nunca ou raramente reclamam quando enfrentam problemas de consumo ou não ficam satisfeitos com um produto ou serviço adquirido.

Também chama atenção na pesquisa da FGV o fato de que os principais argumentos apresentados para a não reclamação de direitos foram que "não compensa", na avaliação de 37% dos entrevistados, e que "demora muito", segundo 31% deles. Há também a vergonha de reclamar, sobretudo entre os consumidores de menor escolaridade, segundo o levantamento. O estudo alcança todo o Brasil e, portanto, reflete a realidade do Distrito Federal.

Os meios de comunicação, por sua vez, registram diariamente o tratamento desrespeitoso sofrido por nossa população em relações de consumo. Bancos, empresas de telefonia, serviços privados e públicos ainda deixam muito a desejar quando o assunto é a valorização e o cuidado com o consumidor. Assinalem-se, a propósito, ocorrências recorrentes e graves que têm envolvido planos de saúde e hospitais credenciados em denúncias de negligência e até de desacato com os pacientes associados, em alguns casos resultando, tragicamente, em óbitos.

A Câmara Legislativa, por meio desta Comissão, tem que ser um canal aberto de defesa de direitos, de orientação e de intermediação de conflitos relacionados com a proteção dos cidadãos e cidadãs. Cabe a nós parlamentares desta Casa responder, no



universo de nossas competências, ao desafio de construir, fortalecer e aperfeiçoar os instrumentos de defesa do consumidor. Nesse sentido, proponho a realização de uma Audiência Pública com os seguintes objetivos:

- constituir parceria institucional da Comissão de Defesa do Consumidor com os órgãos públicos e entidades civis voltados à defesa do consumidor;
- propiciar a confecção de diagnóstico sobre a situação dos direitos do consumidor no DF;
- levantar sugestões de ações legislativas voltadas à defesa e ao respeito aos direitos do consumidor (proposições, ações fiscalizadoras, sugestões e cobranças ao Poder Executivo);

Por todo o exposto, solicito o apoio dos nobres pares para a aprovação do presente requerimento.

Sala das Comissões, em 29 de fevereiro de 2012.

**Deputada Arlete Sampaio**



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**COMUNICADO**

Senhoras e senhores presentes,

Temos a honra de comunicar a realização da primeira audiência pública da Comissão de Defesa do Consumidor no ano de 2012, que terá lugar no Plenário desta Casa, no dia 26 de abril de 2012, às 9 horas.

O tema da audiência pública será "**Desafios e Políticas para a Defesa do Consumidor no Distrito Federal**", cujos objetivos são:

- Constituir parceria institucional da CDC com órgãos públicos e entidades civis voltados à defesa do consumidor.
- Propiciar elementos para elaboração de um diagnóstico sobre a situação dos direitos do consumidor no DF.
- Levantar sugestões de ações legislativas voltadas à defesa e ao respeito dos direitos do consumidor (proposições, ações fiscalizadoras, sugestões e demandas ao Poder Executivo).

Os convidados a participar da mesa de debates:

- Departamento de Proteção e Defesa Econômica da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (DPCE/SDE/MJ).
- PROCON-DF.
- Delegacia do Consumidor da Polícia Civil do DF.
- Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público do DF.
- Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo – IBEDEC.

Brasília, 21 de março de 2012.

**Deputada Arlete Sampaio**  
**PT**