



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

RELATÓRIO DE GESTÃO

EXERCÍCIO DE 2007

MARÇO DE 2008

Presidente da República Federativa do Brasil

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Justiça

Tarso Genro

Secretária de Direito Econômico

Mariana Tavares de Araujo

Chefe de Gabinete

Diego Faleck (desde maio)

Marcelo Takeyama (até maio)

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Ricardo Morishita Wada

Coordenadora-Geral de Assuntos Jurídicos

Maria Beatriz Salles

Coordenadora-Geral de Supervisão e Controle

Laura Schertel Ferreira Mendes

Coordenadora-Geral de Política e Relação de Consumo

Patrícia Galdino de Faria Barros

Coordenadora-Geral do Sistema Nacional de Informação e Defesa do Consumidor

Juliana Pereira da Silva

Relatório de Gestão DPDC 2007 (2008), 47 pp.

Departamento de Proteção e Defesa do
Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do
Ministério da Justiça

Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede do
Ministério da Justiça, 5º andar, sala 520

Brasília-DF, CEP 70064-900

Publicação Oficial

MENSAGEM DO DIRETOR

O DPDC promoveu em 2007 o cumprimento das diretrizes estratégicas da Secretaria de Direito Econômico. Coordenou, articulou e implementou ações da política nacional das relações de consumo, estruturais e circunstanciais, que resultaram na promoção da proteção e defesa do consumidor em todo país. Garantia da informação, liberdade de escolha, coibição de práticas abusivas, entre outros, são mecanismos que preservam os interesses dos consumidores e resultam em significativas transferências de renda e em uma importante acumulação de capital social, que colaboram para um crescimento econômico sustentado. Inseriu também, na agenda da SDE, a defesa do consumidor como vetor importante nas políticas de segurança e cidadania.

Quatro foram as diretrizes que marcaram nossa atuação: (i) aperfeiçoamento das ações estruturantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC); (ii) articulação e fortalecimento dos Procons e entidades civis para a proteção e defesa do consumidor; (iii) advocacia no âmbito federal da proteção ao consumidor; e (iv) ações relacionadas à dimensão da defesa do consumidor como instrumento de garantia da segurança.

No que se refere às ações estruturantes do SNDC merecem destaques as ações do SINDEC com os Estados integrados, que promoveram uma ampliação da base nacional com o ingresso de 32 novos Procons, totalizando 1.550 técnicos de proteção ao consumidor usuários deste sistema. A média de atendimento atingiu 540 mil consumidores por ano, possibilitando dados mais amplos do mercado de consumo. Outra medida estrutural foi a instituição da “Escola Nacional de Defesa do Consumidor”, que promoveu 15 cursos de proteção e defesa do consumidor, com 312 horas-aula ministradas, formando 663 técnicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

No âmbito das ações de articulação e fortalecimento dos Procons e entidades civis, houve a participação em 372 eventos de defesa do consumidor e elaboração de 2.149 documentos de trabalho, entre eles 324 notas técnicas para subsidiar e orientar os órgãos técnicos de defesa do consumidor, além da produção de 298.500 materiais gráficos entre eles, Códigos de Defesa do Consumidor, manuais para doentes celíacos, controle de tabagismo, matriz curricular, e impressos de divulgação.

Na advocacia dos interesses e direitos dos consumidores no âmbito federal foram instaurados 31 novos processos administrativos, 12 decisões, além de 209 encaminhamentos, além de fornecer subsídios e informações para as Procuradorias-Regionais da União em 29 ações judiciais que visavam a suspensão das sanções

administrativas aplicadas no âmbito da SDE. Também representamos os interesses e direitos dos consumidores em 25 foros diferentes, composto por Câmaras, Comissões, Comitês e Grupos de Trabalho nos setores de saúde, serviços essenciais, financeiros, telecomunicações, alimentos e habitação.

Em relação às iniciativas para endereçar questões de consumo e violência, foram instituídas três ações que integram o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania – Pronasci, quais sejam, Geração Consciente, Canal Comunidade e Monitoramento Cidadão. Essas ações visam à capacitação em defesa do consumidor de lideranças para atuarem nas comunidades abrangidas pelo Pronasci. Essa atuação resultará na ampliação ao acesso por parte do consumidor aos órgãos públicos de defesa do consumidor, no monitoramento da eficiência e qualidade na prestação de serviços públicos e na disseminação, por meio de atividades culturais, da educação para o consumo consciente.

Ricardo Morishita Wada
Diretor

ÍNDICE

I.	INTRODUÇÃO	7
I.1.	MISSÃO INSTITUCIONAL	7
I.2.	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	7
II.	ATIVIDADES DE MONITORAMENTO	9
II.1	CONVERSÃO DE TARIFAÇÃO DE PULSO PARA MINUTO	9
II.2	ANÁLISE DE NORMAS DO SETOR DE TELEFONIA	9
II.3	FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS TRANSGÊNICOS	10
II.4	INFORMAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA AO CONSUMIDOR	10
II.5	CENTRO INTEGRADO DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE DO LEITE	11
II.6	COMBATE À FRAUDE POR ADIÇÃO DE ÁGUA EM FRANGOS	12
II.7	DIRETRIZES NACIONAIS PARA O SANEAMENTO BÁSICO	12
II.8	ANÁLISE DE BANCO DE DADOS	12
III.	AÇÕES EM EDUCAÇÃO	13
III.1	ESCOLA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR	13
III.2	PROGRAMA DE INTERCÂMBIO	14
III.3	CALENDÁRIO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO	14
III.4	INSTITUIÇÕES PRIVADAS DE ENSINO DE SUPERIOR	15
IV.	GESTÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	16
IV.1	MAQUIAGEM DE PRODUTOS	17
IV.2	INFORMAÇÃO E ASSISTÊNCIA A USUÁRIOS DO TRANSPORTE AÉREO	18
IV.3	ANÁLISE DA COMPOSIÇÃO DO LEITE INTEGRAL UHT E LEITE EM PÓ	19
V.	ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS DE CHAMAMENTO ...	20
V.1	AÇÃO INTEGRADA EM <i>RECALL</i> DE VEÍCULOS	21
VI.	CONSULTORIA JURÍDICA EM CONVÊNIOS, ACORDOS DE COOPERAÇÃO E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	22
VII.	PARECERES EM CONSULTAS FORMULADAS POR INTEGRANTES DO SNDC	23
VIII.	PARECERES EM PROJETOS DE LEI	24
IX.	PAUTAS DE NEGOCIAÇÃO	25
X.	PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO, COMISSÕES, COMITÊS E CÂMARAS TÉCNICAS	27
X.1	COMISSÃO NACIONAL PARA IMPLEMENTAÇÃO DA CONVENÇÃO-QUADRO PARA CONTROLE DO TABACO (CONICQ)	27

X.2	COMITÊ BRASILEIRO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE (CBAC)	28
X.3	CÂMARA SETORIAL DE MEDICAMENTOS	28
X.4	COMISSÃO PERMANENTE DOS CONSUMIDORES (CPCON).....	28
X.5	COMITÊ BRASILEIRO DE REGULAMENTAÇÃO (CBR).....	29
X.6	COMITÊ DO CODEX DE ROTULAGEM DE ALIMENTOS	29
X.7	CÂMARA SETORIAL DE PROPAGANDA E PUBLICIDADE DE PRODUTOS SUJEITOS À VIGILÂNCIA SANITÁRIA DA ANVISA.....	30
XI.	ASSUNTOS INTERNACIONAIS	32
XI.1	REUNIÃO DE TELEFONIA NA GUATEMALA.....	32
XI.2	SEMINÁRIO SOBRE “COMUNICAÇÃO DE RISCOS E INOCUIDADE DE ALIMENTOS”	32
XI.3	DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS DE TELEFONIA NOS PAÍSES LATINO- AMERICANOS	33
XI.4	INTERCÂMBIO COM O MÉXICO	33
XI.5.	TERMO DE COOPERAÇÃO COM A ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE DIREITO DO CONSUMO	33
XI.6	PRIMEIRO FORO IBERO-AMERICANO DAS AGÊNCIAS GOVERNAMENTAIS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR	34
XI.7	REUNIÃO DO COMITÊ TÉCNICA – CT-7	34
XI.8	CURSO CONSUMO RESPONSÁVEL E QUALIDADE DE VIDA	35
XII.	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SINDEC).....	36
XII.1	INTEGRAÇÃO E AMPLIAÇÃO DA BASE DE DADOS	36
XII.2	REUNIÕES TÉCNICAS DO SINDEC	38
XII.3	RECICLAGENS DO SINDEC	39
XII.4	CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS	39
XIII.	PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, PALESTRAS, REUNIÕES E CURSOS DE CAPACITAÇÃO	41
XIV.	PRODUÇÃO DE DOCUMENTOS, MATERIAL INFORMATIVO E EVENTOS	42
XV.	AÇÕES NO PROGRAMA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA COM CIDADANIA (PRONASCI).....	44
XV.1	CONTEXTO E DESCRIÇÃO DAS AÇÕES	44
XV.2	AÇÕES INICIADAS EM 2007.....	46



I. INTRODUÇÃO

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) integra a estrutura da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (SDE/MJ) e tem como função apoiar a Secretária no cumprimento de suas competências relativas à promoção e defesa do consumidor estabelecidas na Lei nº 8.078/90.

É o órgão federal responsável pela coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e tem como principais atividades a proteção dos interesses dos consumidores, a repressão de infrações às normas de defesa do consumidor, a integração de todo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e a educação para o consumo.

I.1. MISSÃO INSTITUCIONAL

Conforme disciplinado pela Lei nº 8.078/90, a proteção e defesa do consumidor no Brasil é exercida por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) que congrega os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais, bem como as entidades privadas de defesa do consumidor.

A missão institucional do DPDC está diretamente relacionada com a coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), cujas missões são a elaboração, implementação, coordenação, execução e avaliação da Política Nacional de Proteção ao Consumidor, com os seguintes objetivos (i) garantir um patamar mínimo de proteção e exercício dos direitos dos consumidores (ii) incentivar a integração dos diversos atores do SNDC. Do ponto de vista exógeno há também a missão de construir e articular com os demais órgãos da América Latina e de todo o mundo, políticas públicas que promovam o interesse e o direito dos consumidores brasileiros.

I.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Conforme definido pelos Regimentos Internos do Ministério da Justiça e da Secretaria de Direito Econômico – aprovados, respectivamente, pelo Decreto nº 6.061/2007 e pela Portaria MJ nº 961/2002 –, o DPDC é composto por 4 (quatro) coordenações:



- Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é responsável pelo planejamento, coordenação, execução da integração dos procedimentos, bancos de dados e informações dos órgãos e entidades de defesa do consumidor através do SINDEC;
- Coordenação-Geral de Assuntos Jurídicos planeja, executa e acompanha as atividades de prevenção e repressão às práticas infringentes da legislação de defesa do consumidor, administra os processos e procedimentos administrativos do DPDC e coordena a realização de estudos jurídicos com vistas ao aprimoramento da legislação de defesa do consumidor;
- Coordenação-Geral de Supervisão e Controle planeja, promove, executa e acompanha ações relacionadas à Escola Nacional de Defesa do Consumidor e aos estudos e pesquisas concernentes às relações de consumo, em âmbito nacional e internacional, bem como elabora material de promoção da educação para o consumo e propõe e articula fiscalizações;
- Coordenação-Geral de Política e Relações de Consumo assessora o diretor na proposição e execução da política de relações institucionais do DPDC, incentiva e coordena o processo de criação e estruturação de órgãos públicos, entidades privadas, sociedades civis e associações, constituídos com o fim de promover a defesa do consumidor.



II. ATIVIDADES DE MONITORAMENTO

II.1 CONVERSÃO DE TARIFAÇÃO DE PULSO PARA MINUTO

O DPDC atuou ativamente no processo de mudança na fórmula de tarifação da telefonia fixa com o intuito de assegurar o direito à informação adequada, precisa e clara durante a mudança, notadamente, com relação à forma de publicidade da comunicação da conversão e ao detalhamento da conta.

Em sua atuação, o DPDC analisou a legislação pertinente e elaborou duas notas técnicas informativas, posteriormente enviadas ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) com o intuito de explicar e orientar as ações acerca da conversão que ocorreu nos meses seguintes.

Além dessas atividades, o DPDC participou em Audiências Públicas na Câmara dos Deputados e realizou reuniões com o Ouvidor e Conselheiro da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), tendo como pauta a entrada em vigor das novas regras da conversão de pulsos para minuto no Serviço Telefônico Fixo Comutado. O resultado dessas ações foi consolidado no estudo Panorama Atual do Setor de Telefonia Fixa, que inclui o comparativo dos Planos obrigatórios a serem implementados, e contribuiu para a elaboração de propostas que resguardam os direitos dos consumidores, especialmente em relação a eventual violação ao direito à informação.

II.2 ANÁLISE DE NORMAS DO SETOR DE TELEFONIA

Durante o ano de 2007, foram realizadas diversas análises dos serviços de telefonia prestados no Brasil. Para tanto, foram analisados os Regulamentos Geral de Portabilidade e do Serviço Móvel Pessoal, além de outras decisões da Anatel com impacto nos direitos do consumidor de telefonia.

A análise destes regulamentos e de outras normas da Anatel teve o objetivo de oferecer aos integrantes do SNDC subsídios para a realização de ações de conscientização e informação dos consumidores de seus direitos nas relações de consumo nesse âmbito.



II.3 FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS TRANSGÊNICOS

Em 2007 o DPDC deu prosseguimento à fiscalização de produtos transgênicos, iniciada em 2004. Nesse ano, o DPDC coordenou a análise de 205 produtos que teriam em sua composição algum tipo de organismo geneticamente modificado e verificação de sua rotulagem. Ao longo do ano, o DPDC atuou em parceria com os seguintes Procons:

Acre	Mato Grosso do Sul	Santa Catarina
Alagoas	Mato Grosso	São Paulo
Amapá	Municipal de Uberlândia	Tocantins
Distrito Federal	Pará	Municipal de João Pessoa
Espírito Santo	Paraíba	Municipal de Londrina
Goiás	Paraná	

II.4 INFORMAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA AO CONSUMIDOR

Em 2005, o DPDC representou o Ministério da Justiça no grupo interministerial que elaborou o Decreto 5.440/05 que trata do direito à informação da qualidade da água ao consumidor. A partir da publicação daquele Decreto, o DPDC passou a integrar o Grupo de Trabalho Interministerial responsável pela sua efetiva implementação.

Em 2007, o DPDC participou de 24 reuniões com empresas de saneamento, Secretarias Estaduais de Saúde e Procons, com objetivo duplo: o de discutir modificações para o aperfeiçoamento do Decreto e o de averiguar os avanços para o acesso e a compreensão da informação pelo consumidor.

Além dessas reuniões, o DPDC realizou em 2007 quatro Seminários Macro-regionais cujo objetivo foi avaliar a atuação dos diferentes setores na implementação do Decreto n. 5.440/05, discutir competências e atribuições, consolidar as ações de divulgação e acompanhamento da informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano, bem como sensibilizar a todos da necessidade de um constante empenho para melhoria da qualidade da água fornecida. O quadro abaixo apresenta detalhes dos seminários.



Destaque-se que em todos os Seminários houve participação de representantes do Setor Saúde, Consumidores, Meio ambiente, Sociedade Civil, Ministério Público, entre outros e tiveram resultado bastante positivo, visto que questões relevantes foram discutidas e as partes envolvidas puderam apresentar sugestões para o avanço da implementação do Decreto n. 5.440/05.

Seminários Macro-regionais realizados pelo DPDC, em 2007

Região	Local	Dada
Nordeste	São Luís/MA	20 e 21 de setembro
Sudeste	Rio de Janeiro/RJ	04 e 05 de outubro
Sul	Florianópolis/SC	18 e 19 de outubro
Centro-oeste e Norte	Brasília/DF	06 e 07 de dezembro

II.5 CENTRO INTEGRADO DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE DO LEITE

A DPDC, em parceria com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA) do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, instituiu o Centro Integrado de Monitoramento da Qualidade do Leite (CQuali-Leite).

O CQUALI LEITE tem como objetivo fiscalizar e monitorar, de forma articulada e interinstitucional, a conformidade do Leite Pasteurizado, Leite UHT e Leite em Pó, em suas diversas classificações, e dos estabelecimentos produtores e industrializadores com a legislação vigente, respeitando as competências legais de cada órgão.

Em última análise, a instituição do CQUALI LEITE busca ampliar a eficácia da fiscalização do leite no país e articular a comunicação entre os órgãos responsáveis pela defesa da saúde e segurança da população, e pela adequada e correta informação sobre os produtos comercializados no mercado de consumo. Cada órgão é responsável por comunicar aos integrantes do Centro as eventuais irregularidades encontradas em suas ações e que impliquem em ação complementar dos demais. Em se tratando de fraudes que afetem a saúde e a segurança dos consumidores, as ações do Centro serão implementadas com grande celeridade para possibilitar a prevenção de eventuais danos.



II.6 COMBATE À FRAUDE POR ADIÇÃO DE ÁGUA EM FRANGOS

Em 2007, também em parceria com o DIPOA, o DPDC desenvolveu ações de combate à fraude por adição de água em carcaças de aves congeladas *in natura* (sem tempero) ou em seus cortes resfriados ou congelados *in natura*. Por meio desta parceria, os integrantes do SNDC foram acionados para atuarem em suas localidades, realizando fiscalizações para apreender os produtos cuja comercialização foi suspensa.

Essas ações visam a estimular o cumprimento, por parte dos fornecedores de carne de aves, da legislação vigente, atendendo aos parâmetros estipulados pelos órgãos governamentais para quantidade máxima de água absorvida pelas carcaças de aves.

II.7 DIRETRIZES NACIONAIS PARA O SANEAMENTO BÁSICO

No âmbito da Lei nº 11.445/07, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, o DPDC propôs a constituição de Grupo de Trabalho Interministerial (GTI), constituído pelo próprio Ministério da Justiça, mais os Ministérios da Saúde, da Fazenda e das Cidades, para discutir o dispositivo que prescreve ser possível a suspensão ou interrupção do fornecimento de água por inadimplência.

II.8 ANÁLISE DE BANCO DE DADOS

O Departamento tem realizado, ao longo de 2007, estudos que visam a diagnosticar os fatores relevantes envolvidos na temática de banco de dados, como delimitação do que são “dados sensíveis”, uso dos dados, análise comparativa de legislações correlatas (“*Do not call*”) e possibilidade de cadastros positivos de dados, entre outros.

Esses estudos servem para o estabelecimento de critérios de proporcionalidade entre os princípios da intimidade e privacidade, em face da divulgação de informações pessoais. Esse constituiu o primeiro passo necessário a elaboração de regulamentação do tema.



III. **AÇÕES EM EDUCAÇÃO**

III.1 **ESCOLA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), criada em 2007, como objetivo capacitar, atualizar e especializar os técnicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A ENDC tem a função de sustentar de maneira contínua e duradoura os programas de capacitação de agentes e entidades voltadas à defesa do consumidor e, nesse sentido representa um avanço para a proteção do consumidor no Brasil. Ademais, a Escola Nacional visa a incentivar a criação pelos Estados de suas escolas estaduais de defesa do consumidor.

A capacitação técnica desenvolvida pela ENDC, além de melhorar a qualidade da assistência aos consumidores, também proporciona o fortalecimento da estrutura nacional de defesa do consumidor ao promover a identidade e a harmonia do conhecimento no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

Trata-se de uma ação de fomento e efetivação da educação em direito do consumidor para o aprimoramento dos atores que realizam a defesa do consumidor. Essa ação tem como fim principal o aprimoramento do atendimento ao cidadão que é o beneficiário e foco principal das atuações dos integrantes do SNDC.

Em 2007, o DPDC promoveu 15 cursos, totalizando 312 horas-aula, onde foram capacitadas 663 pessoas, conforme apresentados no quadro abaixo:

Escola Nacional de Defesa do Consumidor, cursos realizados em 2007, por tipo.

Cursos Itinerantes	Nº Capacitados	Carga Horária
- 1º Curso Básico - Manaus/AM	40	16h
- 2º Curso Básico - Belém/PA	47	24h
- 3º Curso Básico - João Pessoa/PB	66	24h
- 4º Curso Básico - Salvador/BA	26	24h
- 5º Curso Básico - Teresina/PI	45	24h
- 6º Curso Básico - Brasília/DF	41	24h
- 7º Curso Básico - Vitória/ES	41	24h
- 8º Curso Básico - Florianópolis/SC	40	24h
- Curso Básico de direito do Consumidor – Rio de Janeiro/RJ	19	16h
Curso para Agentes de Vigilância Sanitária	Nº Capacitados	Carga Horária



Curso ANVISA – Brasília/DF	49	16h
Cursos Avançados (Brasília)	Nº Capacitados	Carga Horária
1º Curso para Multiplicadores	83	24h
1º Curso de Fiscalização	41	16h
1ª Oficina de Negociação	30	16h
Curso para atendentes do Procon	Nº Capacitados	Carga Horária
Curso Procon – Brasília/DF	70	16h
Curso Ação “Geração Consciente” - PRONASCI	Nº Capacitados	Carga Horária
Curso para Jovens PROCON, FIA e Ânima	25	24h

III.2 PROGRAMA DE INTERCÂMBIO

O Programa de Intercâmbio do DPDC tem por objetivo proporcionar a estudantes dos cursos de Direito, Economia, Economia Doméstica, Sociologia e Jornalismo uma experiência com a teoria e a prática da defesa do consumidor.

As atividades do Programa incluem discussões teóricas monitoradas sobre conceitos econômicos, sociológicos, jurídicos e de informação aplicados à defesa do consumidor, estudo de casos concretos, contato com estruturas dos órgãos de defesa do consumidor, bem como palestras com autoridades destes órgãos.

No ano de 2007, foram admitidas duas turmas, totalizando 15 intercambistas originário de 10 diferentes Estados e um internacional.

III.3 CALENDÁRIO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

O DPDC elaborou e encaminhou aos Procons de todo o país notas com orientações específicas aos consumidores. Tais notas, que formam o Calendário do Consumidor, tem por objetivo dar aos consumidores as orientações necessárias sobre seus direitos nas datas em que ocorre uma maior concentração na aquisição de bens ou contratação de serviços ao longo do ano.

Calendário do Consumidor, Relação de Notas Elaboradas pelo DPDC, em 2007

Janeiro – Volta às aulas Fevereiro – Carnaval	Julho – Férias Escolares Agosto – Dia dos Pais
--	---



Calendário do Consumidor, Relação de Notas Elaboradas pelo DPDC, em 2007

Março – Dia da Mulher Abril – Páscoa Maio – Dia das Mães Junho – Festas Juninas e Dia dos Namorados	Outubro – Dia das Crianças Novembro – Finados Dezembro – Compras de Fim de Ano
--	--

III.4 INSTITUIÇÕES PRIVADAS DE ENSINO DE SUPERIOR

O DPDC atuou em parceria com Ministério Público Federal, Procuradoria da República de São Paulo, Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, Escola Superior do Ministério Público da União e o Ministério da Educação na elaboração da cartilha “Instituições Privadas de Ensino Superior”. Tal cartilha foi elaborada para suprir demanda específica da Procuradoria da República de São Paulo e se destina a informar os consumidores - e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - sobre a prestação de serviços educacionais nas redes pública e privada de ensino superior.

Cartilha “Instituições Privadas de Ensino Superior”



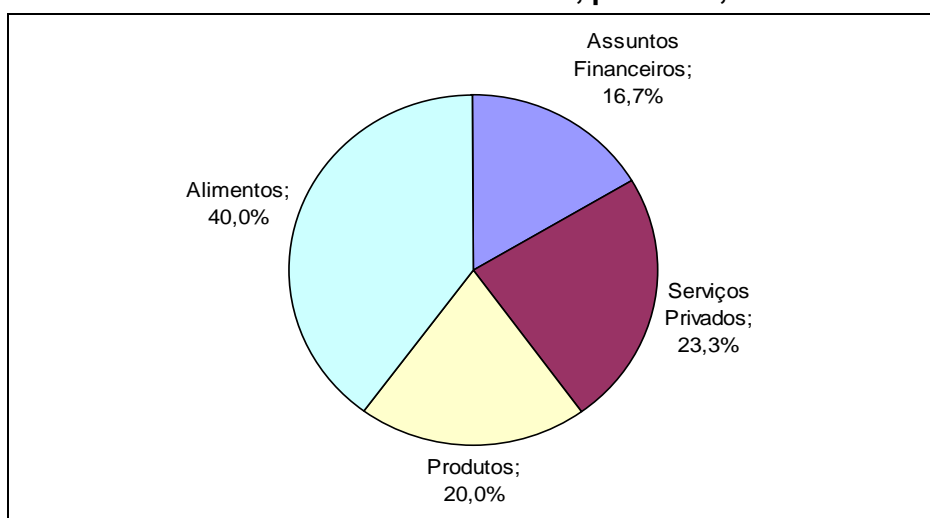


IV. **GESTÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS**

Em 2007, o DPDC priorizou a atuação *ex officio* na análise e instrução de averiguações preliminares e processos administrativos. Da mesma forma, destacou-se a fiscalização conjunta com os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), implementada com o fim de agilizar as medidas cabíveis em relação aos problemas relacionados à defesa do consumidor, em âmbito nacional.

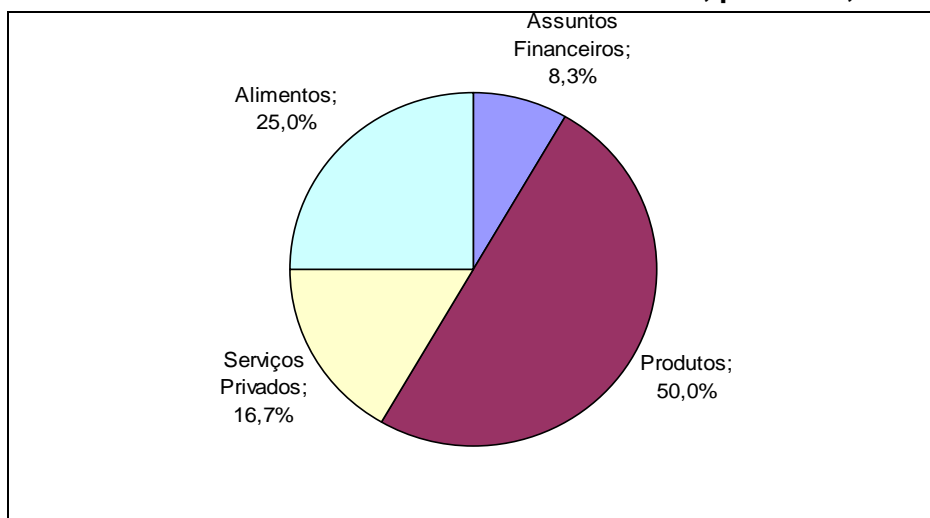
Ao todo, o DPDC instaurou 31 (trinta e um) processos administrativos, proferiu decisão em 12 (doze) e arquivou ou encaminhou ao órgão competente 209 (duzentos e nove). Além disso, DPDC colaborou com a confirmação judicial de suas decisões administrativas, fornecendo subsídios e informações às Procuradorias-Regionais da União (AGU) em 29 (vinte e nove) Ações Judiciais que visavam à suspensão das sanções administrativas aplicadas no âmbito da SDE.

Processos Administrativos Instaurados, por setor, em 2007.





Processos Administrativos com Decisão Proferida, por setor, em 2007.



As principais demandas, no âmbito da Coordenação de Processos Administrativos, foram relacionadas à maquiagem de produtos, transporte aéreo e vício de informação.

IV.1 MAQUIAGEM DE PRODUTOS

A maquiagem de produtos consiste na conduta de redução quantitativa de produtos sem a devida informação ao consumidor, por parte dos fornecedores. O combate a esta prática foi um dos focos de atuação, durante o ano de 2007.

Foram instaurados 6 (seis) processos administrativos em face das empresas: Pepsico do Brasil Ltda; Unilever Brasil Ltda; Nestlé Brasil Ltda e CIPA – Indústria de Produtos Alimentares Ltda.

Foram decididos, outrossim, 3 (três) processos administrativos e aplicadas multas às empresas: Néctar Indústria e Comércio de Produtos Alimentícios Ltda; Arcor do Brasil Ltda e Unilever Brasil Ltda.

PROCESSO ADMINISTRATIVO nº 08012.000532/2002-90
Representante: Ministério Público do Estado de Santa Catarina
Representado: 1) Unilever Bestfoods Brasil Ltda
Resumo: Processo administrativo instaurado devido aos indícios de alteração quantitativa



PROCESSO ADMINISTRATIVO nº 08012.000532/2002-90

levada a efeito nas embalagens do “Extrato de Tomate Arisco”, de 370 gramas para 350 gramas, sem qualquer comunicação ao consumidor. Após análise da defesa e de todo o conjunto probatório constatou-se a existência de provas suficientes da infração, culminando com a aplicação de sanção no montante de R\$ 788.217,00 (setecentos e oitenta e oito mil, duzentos e dezessete reais) por afronta aos artigos 4º, I e III; 6º, III e IV; 31 e 37, §§ 1º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

IV.2 INFORMAÇÃO E ASSISTÊNCIA A USUÁRIOS DO TRANSPORTE AÉREO

A fiscalização do cumprimento ao dever de informação e assistência nos casos de atrasos superiores a 4 (quatro) horas e cancelamentos de vôos também foi um dos focos de atuação do DPDC em 2007.

Durante o ano foram realizadas, em parceria com o Procon Estadual de São Paulo e do Distrito Federal, bem como da Polícia Federal e Polícia Rodoviária Federal, atos fiscalizatórios no Aeroporto Internacional de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek e Aeroporto Internacional de São Paulo/GRU – Governador André Franco Montoro. No total, foram instaurados e decididos 5 (cinco) processos administrativos, que resultaram na aplicação de multas que somaram 3,55 milhões às empresas TAM Linhas Aéreas S.A, OceanAir Linhas Aéreas Ltda e BRA Transportes Aéreos Ltda.

PROCESSO ADMINISTRATIVO nº 08012.01048/2007-19

Representante: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor ex officio.

Representado: 1) TAM Linhas Aéreas Ltda

Resumo: Auto de Constatação nº 002/2007 lavrado em face da representada, devido à inobservância do dever de informação e de assistência nas hipóteses de atrasos superiores a 4 (quatro) horas e cancelamentos. Diante dos indícios de infração aos ditames da Lei n. 8078/90, Código Brasileiro da Aeronáutica e Portaria n. 676 do Comando da Aeronáutica foi instaurado processo administrativo. Após análise da defesa e de todo o conjunto probatório constatou-se a existência de provas suficientes da infração, culminando com a aplicação de sanção no montante de R\$ 2.379.357,00 (dois milhões trezentos e setenta e nove mil trezentos e cinquenta e sete reais).



IV.3 ANÁLISE DA COMPOSIÇÃO DO LEITE INTEGRAL UHT E LEITE EM PÓ

O DPDC participou de ações conjuntas de fiscalização para apurar irregularidades na composição dos produtos “leite integral UHT” e “leite em pó”. Tais ações foram realizadas em parceria com o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) e pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, especialmente os Procons Estaduais de São Paulo, Goiás, Tocantins, Santa Catarina e Paraíba.

O relatório final das fiscalizações, divulgados pelo Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA/DAS/MAPA), informou que 8 (oito) das amostras coletadas apresentavam não conformidade da informação nutricional descrita na embalagem, além de descumprimento à Resolução RDC da ANVISA n. 360/03.

No âmbito do DPDC, foram instaurados 6 (seis) processos administrativos em face das empresas: Parmalat Brasil S.A Indústria de Alimentos; Marajoara Indústria de Laticínios Ltda; Barbosa e Marques S.A; Big Leite Indústria e Comércio de Alimentos Ltda; Big Leite Indústria e Comércio de Alimentos Ltda; Ilcasa Indústria de Laticínios de Campina Grande S.A; Cooperativa Regional de Comercialização Extremo Oeste.

PROCESSO ADMINISTRATIVO nº 08012.013195/2007-13
Representante: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor ex officio.
Representado: 1) Parmalat Brasil S/A Indústria de Alimentos
Resumo: Fiscalização conjunta realizada com o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para apurar irregularidades na composição dos produtos “leite integral UHT” e “leite em pó”. Diante dos indícios de que as informações sobre a composição do produto não foram passadas aos consumidores de forma correta e adequada, bem como de que houve descumprimento da norma técnica foi instaurado processo administrativo.



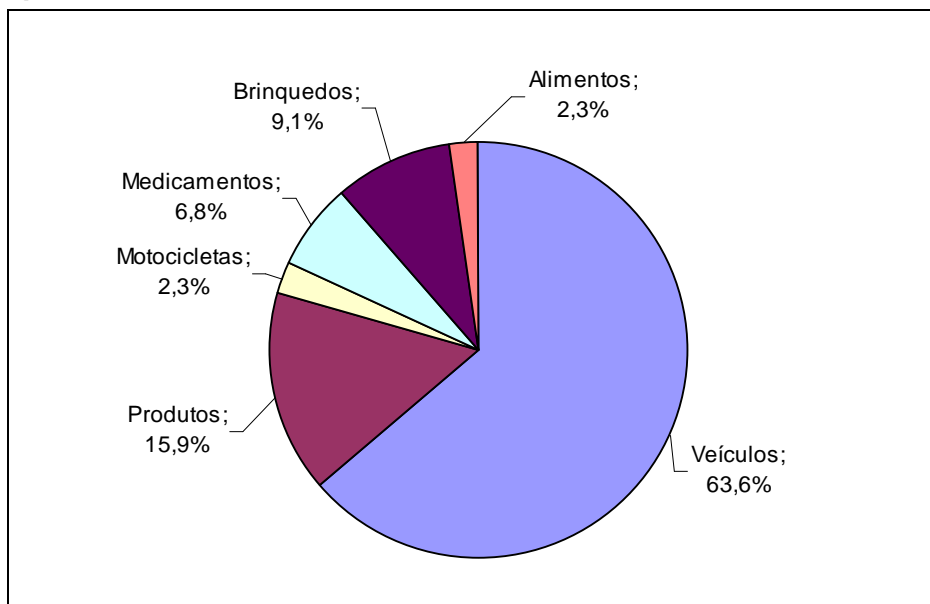
V. ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS DE CHAMAMENTO (*Recall*)

O DPDC mantém um Sistema de Monitoramento *online* de *recall*, disponível no sítio eletrônico <http://www.mj.gov.br/recall>, além de um banco de dados com informações mais completas sobre as campanhas de chamamento comunicadas, servindo aos órgãos públicos e entidades civis como ferramenta de gestão de políticas públicas voltadas à proteção da saúde e segurança dos consumidores.

No ano de 2007, o DPDC acompanhou e fiscalizou 44 (quarenta e quatro) novos procedimentos empreendidos por fornecedores que comunicaram *recall*. Desse total, 28 (vinte e oito) procedimentos foram relativos a veículos.

O DPDC elegeu como prioridade, no decorrer de 2007, sua atuação *ex officio* concernente à abertura de averiguações preliminares para apurar a existência de defeitos em brinquedos e, conseqüentemente, a obrigatoriedade de realização de *recall*. Como resultado dessa ação, foram instaurados 3 (três) processos administrativos em face das empresas Mattel do Brasil Ltda. e Gulliver S.A. Manufatura de Brinquedos.

Campanhas de Chamamentos (Recall) Comunicadas, por tipo de produto, em 2007.





V.1 AÇÃO INTEGRADA EM *RECALL* DE VEÍCULOS

Em continuidade aos estudos comparativos entre anúncios publicitários de *recall* de veículos o DPDC participou de várias reuniões com o Ministério Público Federal, o Ministério Público de São Paulo e a Fundação PROCON/SP, com o fim de estabelecer um conjunto de critérios objetivos a serem cumpridos pelas montadoras de veículos, de forma a aprimorar sua linguagem.

Aos representantes das montadoras de veículos foi sugerido o emprego de linguagem clara e objetiva nos informes de *recall*, a limitação de um defeito por campanha de chamamento e a divulgação permanente do *recall* no *site* da montadora. Além disso, foi reforçada a responsabilidade da montadora no atendimento de veículos que são ofertados em revendas.

Os resultados dessa ação integrada podem ser observados principalmente nos comunicados de *recall* atualmente divulgados nos meios de comunicação, por apresentarem informações mais objetivas em relação aos veículos afetados, defeito constatado e riscos à saúde e segurança dos consumidores.



VI. CONSULTORIA JURÍDICA EM CONVÊNIOS, ACORDOS DE COOPERAÇÃO E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS

O DPDC elaborou minutas de ações conjuntas, acordos de cooperação técnica e convênios, considerando os critérios de legalidade e pertinência. Dentre os termos firmados citam-se:

- i) Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Ministério Público da Bahia e Procon Estadual da Bahia – Ação conjunta objetivando a investigação de irregularidades no procedimento de abate do frango.
- ii) Secretaria de Direito Econômico e Defensoria Pública da União - Acordo de Cooperação Técnica com vistas a desenvolver incentivos à realização de cursos integrados de capacitação, promovendo atividades de proteção e defesa do consumidor, com especial ênfase na prevenção dos acidentes de consumo ocorridos nas embarcações da população ribeirinha da Região Norte do país.
- iii) Secretaria de Direito Econômico e Conselho Nacional de Combate à Pirataria – Acordo de Cooperação Técnica firmado objetivando promover ações preventivas de educação e proteção ao consumidor mediante a implementação de rotinas sistemáticas de intercâmbio de informações entre os órgãos a respeito da comercialização de produtos piratas que possam causar risco à saúde e segurança dos consumidores em todo o território nacional, bem como a articulação em cursos de capacitação promovidos pelo DPDC.
- iv) Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e Caminhar -Organização da Sociedade para a Cidadania – Convênio firmado para a criação e divulgação de imagens obtidas pela técnica popular da xilogravura, realizadas em oficina de artes para ilustrar os 9 (nove) direitos básicos do consumidor dispostos no Código de Defesa do Consumidor (CDC).



VII. PARECERES EM CONSULTAS FORMULADAS POR INTEGRANTES DO SNDC

Durante o ano de 2007, o DPDC analisou e respondeu a diversas consultas feitas sobre assuntos afetos à defesa do consumidor, encaminhadas pelos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Igualmente, o DPDC elaborou Notas Técnicas para subsidiar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor em temas controversos, objetivando a pacificação de entendimentos. A principal Nota Técnica elaborada foi:

Nota técnica - Responsabilidade solidária: fornecedores responsáveis por uma obrigação unitária e indivisível. Análise DPDC: (i) A resolução da reclamatória por um dos fornecedores solidários a todos aproveita; (ii) uma vez analisada a reclamação e considerada fundamentada, incluem-se todos os fornecedores, responsáveis solidários que são, no Cadastro de Reclamações Fundamentadas; (iii) a apresentação ou não de uma solução por qualquer deles implicará na classificação da demanda, para todos, como reclamação fundamentada atendida, no primeiro caso, ou não atendida, no segundo.



VIII. PARECERES EM PROJETOS DE LEI

Em 2007, o DPDC analisou projetos de lei que tramitam no Congresso Nacional e que tratam da defesa do consumidor ou de matérias a ela relacionadas, dentre os quais destacam-se :

i) Projeto de Lei n. 3057/2000: dispõe sobre o parcelamento do solo para fins urbanos e sobre a regularização fundiária sustentável de áreas urbanas, e dá outras providências. O Projeto foi analisado pelo SNDC, que apresentou sugestões para modificação na redação de alguns artigos, dentre eles o artigo 60 que trata da rescisão contratual por fato imputado ao adquirente. Houve reuniões na Casa Civil nos dias 05/11, 08/11, 12/11 e na Câmara dos Deputados nos dias 31/10, 07, 14, 21 e 28 de novembro e 05 e 12 de dezembro.

ii) Projeto de Lei n. 22/2003 : dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo. Em seu texto, o projeto de lei prevê restrição da responsabilidade das agências, violando os art. 7º, 12 e 14 do CDC e principalmente o art. 4º, inciso I que dispõe sobre a vulnerabilidade do consumidor e, contraria o que tem decidido a maioria da jurisprudência e da doutrina. O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor apresentou parecer sugerindo a modificação do texto do artigo 15º do Projeto de Lei n. 22/2003 uma vez que, afrontaria diretamente preceitos previstos na Lei n. 8.078/90. O Projeto de Lei n. 22/2003 encontra-se no Senado na Subseção de Coordenação Legislativa do Senado aguardando a inclusão em Ordem do Dia.



IX. PAUTAS DE NEGOCIAÇÃO

O DPDC atuou na implementação de práticas de prevenção de conflitos, de forma a estabelecer o diálogo entre os diversos atores da relação de consumo, inclusive com os setores regulados. As pautas de negociação implementadas durante o ano de 2007 foram:

- i) Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Agência Nacional de Telecomunicações, Ministérios Públicos Estaduais, Defensorias Públicas e Procons Estaduais e Municipais – Reuniões técnicas realizadas objetivando contemplar as demandas advindas do sistema móvel pessoal. Temas abordados: cobrança indevida/abusiva, mensagens de texto (spam), captura de chamadas, entrega de faturas, acessibilidade, validade da promoção, fidelização, fraudes em geral, créditos pré-pagos, ausência de contrato e vício no produto. Os temas foram amplamente analisados pelo DPDC e geraram relatório, o qual foi apresentado para a Anatel. Estreitou-se o contato com a Ouvidoria da Anatel, inclusive com a realização de curso de capacitação em defesa do consumidor.
- ii) Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e a Associação Brasileira de Supermercados – considerando a entrada em vigor do Decreto 5.906 de 20 de setembro de 2006 que regulamenta a Lei 10.962, de 11 outubro de 2004 e a Lei 8.078/90, foram realizadas reuniões para discutir as inovações referentes à oferta e informação dos preços dos produtos, para uma adequada adaptação dos fornecedores.
- iii) Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e Federação Brasileira de Bancos – Objetivando inserir o SNDC nas discussões dos temas afetos ao sistema financeiro, principalmente a cobrança de tarifa de antecipação de financiamento e encerramento de contas corrente, elaborando propostas efetivas, algumas já bem sucedidas, como a que diz respeito a encerramento de contas.
- iv) Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e a Federação Nacional de Seguros – Foram realizadas reuniões em razão dos registros de atendimento extraídos do SINDEC objetivando a redução dos números encontrados através de propostas de planejamento e redefinição de estratégias.



v) Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN)– Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS) – Objetivando a uniformidade e a facilitação do procedimento para reembolso das passagens aéreas comercializadas pela BRA Transportes Aéreos Ltda. e pagas com cartão de crédito pelos consumidores.



X. PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO, COMISSÕES, COMITÊS E CÂMARAS TÉCNICAS

O DPDC se fez representar em 25 (vinte e cinco) Câmaras, Comissões, Comitês e Grupos de Trabalho relacionado a diversos setores, tais como, saúde, serviços essenciais, alimentos, habitação, conforme lista abaixo.

<ul style="list-style-type: none">- Câmara de Saúde Suplementar- Câmara Setorial da Cadeia Produtiva do Mel e Produtos Apícolas- Câmara Setorial de Alimentos/Anvisa- Câmara Setorial de Cosméticos/Anvisa- Câmara Setorial de Medicamentos/Anvisa- Câmara Setorial de Portos, Aeroportos e Fronteiras/Anvisa- Câmara Setorial de Produtos para Saúde/Anvisa- Câmara Setorial de Propaganda e Publicidade de produtos sujeitos a Vigilância Sanitária/Anvisa- Câmara Setorial de Saneantes/Anvisa- Câmara Setorial de Serviços de Saúde/Anvisa- Câmara Setorial de Toxicologia/Anvisa- Comissão Consultiva Seguro DPVAT- Comissão Nacional de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil (SIAC)- Comissão Nacional do Sistema de Qualificação de Materiais, Componentes e Sistemas Construtivos (CNMaC)	<ul style="list-style-type: none">- Comissão Nacional de Qualificação de Materiais, Componentes e Sistemas construtivos do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (CNMAC)- Comissão Nacional do Sistema Nacional de Avaliações Técnicas para Produtos Inovadores (CN-SINAT)- Comissão Nacional para Implementação da Convenção Quadro para Controle do Tabaco (CONICQ)- Comissão Permanente dos Consumidores (CPCon)- Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade (CBAC)- Comitê Brasileiro de Regulação (CBR)- Comitê do CÓDEX de Rotulagem de Alimentos (CODEX)- Comitê Gestor do Portal do Consumidor- Grupo de Trabalho de Saneamento Básico- Grupo de Trabalho Interministerial para Implementação do Decreto nº5.440/2005 - Informação da Qualidade da Água ao Consumidor- Grupo de Trabalho para Controle da Publicidade de Alimentos
---	--

X.1 COMISSÃO NACIONAL PARA IMPLEMENTAÇÃO DA CONVENÇÃO-QUADRO PARA CONTROLE DO TABACO (CONICQ)

O DPDC divulgou, na 53ª Reunião do DPDC com o SNDC, realizada no Amapá, dias 30 e 31 de agosto de 2007, as ações realizadas pela CONICQ. Ademais, o DPDC participou da elaboração da Cartilha “Orientações sobre o Controle do Tabagismo” instrumento de promoção de informação aos consumidores para proteção e defesa dos



cidadãos, de forma a garantir direito à vida, à saúde e bem-estar público, em atenção a Política Nacional de Controle do Tabagismo e a Política Nacional de Defesa do Consumidor.

X.2 COMITÊ BRASILEIRO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE (CBAC)

O DPDC participou da elaboração do Plano de Ação Quadrienal 2008/2011 do CBAC. Além desse, participou de pesquisa, através da aplicação de um questionário que foi encaminhado aos diversos setores da sociedade como meio de identificar as demandas por implantação de programas de Avaliação da Conformidade.

X.3 CÂMARA SETORIAL DE MEDICAMENTOS

Criada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) durante o ano de 2007, a Câmara Setorial de Medicamentos serviu à discussão de questões relacionadas à comercialização, por supermercados, de medicamentos cuja venda e dispensação não dependam de prescrição, bem como sobre o novo sistema de fiscalização de comercialização de medicamentos controlados. Em seu âmbito ainda discutiu-se a questão dos gargalos encontrados pelos fabricantes e distribuidores e pelas entidades que representam os interesses dos usuários de medicamentos para a aquisição de produtos medicamentosos.

X.4 COMISSÃO PERMANENTE DOS CONSUMIDORES (CPCON)

No âmbito da CPCON, o DPDC participou da elaboração do planejamento das ações apresentadas na Oficina de Trabalho – Plano de Ação Quadrienal, bem como na sugestão de produtos, processos, serviços, pessoas ou sistemas de gestão para elaboração de programas de avaliação da conformidade previstos de implementação no Plano de Ação Quadrienal 2008/2011.



X.5 COMITÊ BRASILEIRO DE REGULAMENTAÇÃO (CBR)

No âmbito do CBR, o DPDC participou da formatação do “*Guia de Boas Práticas em Regulamentação*”, documento destinado a orientar a elaboração, adoção e implementação de regulamentos técnicos, aplicáveis a produtos, serviços, bens, processos ou pessoas.

X.6 COMITÊ DO CODEX DE ROTULAGEM DE ALIMENTOS

No período de 30 de abril a 04 de maio de 2007, em Ottawa/Canadá, o DPDC participou da discussão inicial de documentos do Comitê Codex de Rotulagem de Alimentos / Codex Committee on Food Labelling (CCFL). Posteriormente, participou do Grupo de Trabalho de Rotulagem, vinculado ao Comitê Codex Alimentarius do Brasil (CCAB) que preparou a posição brasileira para a próxima reunião do comitê de rotulagem, que acontecerá em 2008, também no Canadá. Em especial, o DPDC participou da elaboração das seguintes posições:

- i) Declaração Quantitativa de Ingredientes (QUID): o Brasil apóia que o QUID seja feito quando existe, por exemplo, ênfase no rótulo por meio de palavras ou imagens. Com o QUID, o consumidor poderia saber, por exemplo, quanto contém de morango um sorvete que traz a imagem dessa fruta. Com isso, poderia comparar diversos produtos concorrentes e fazer a escolha do sorvete que tem mais morango, caso esteja levando em consideração mais a qualidade que o preço do produto. Na reunião do CCFL decidiu-se que o documento seria encaminhado à Comissão do Codex Alimentarius (CAC).
- ii) Rotulagem dos Alimentos e Ingredientes Alimentares Obtidos por meio de certas técnicas de modificação Genética/Engenharia Genética: Esse assunto está em discussão no CCFL desde 1997, sem consenso. Em 2006, o Comitê concordou em estabelecer um grupo de trabalho presencial, em janeiro de 2007, na Noruega/Oslo, co-coordenado pela Noruega, Argentina e Gana com o objetivo de auxiliar o CCFL no desenvolvimento da Proposta de Anteprojeto de Diretrizes para Rotulagem de Alimentos e Ingredientes Alimentares Obtidos por meio de Certas Técnicas de



Modificação Genética/Engenharia Genética. Dessa forma, a delegação da Noruega apresentou os resultados do Grupo de Trabalho de Oslo e informou que foram identificadas sete diferentes formas de tratar a rotulagem de alimentos geneticamente modificados. Após extensa discussão, o Comitê concordou em estabelecer um grupo de trabalho presencial, no começo de 2008, em Gana, com duração de três dias. O GT deverá considerar as razões para os países adotarem um determinado método de rotulagem e as estratégias de comunicação usadas, avaliar se os textos atuais do Codex, particularmente os textos de rotulagem, fornecem diretrizes suficientes para a rotulagem de alimentos modificados geneticamente e formas de avançar com o assunto. É importante esclarecer que o Brasil se fará representar no referido grupo de trabalho, tendo já manifestado que ao consumidor brasileiro é garantido saber se os produtos produzidos e comercializados contêm ou não organismos geneticamente modificados, em virtude da existência de legislação que garante o direito à informação, como o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990) e o Decreto n. 4.680, de 24 de abril de 2003.

iii) Definição de Publicidade: Durante a reunião do CCFL, foi relatado que a definição de publicidade relacionada a alegações de propriedades nutricionais e de saúde, proposta pelo Canadá, recebeu contribuições de diversos países. Acordou-se que o seguinte anteprojeto de definição de publicidade seria encaminhada à CAC: “Publicidade significa qualquer comunicação comercial dirigida ao público, por qualquer meio que não a rotulagem, com o objetivo de promover direta ou indiretamente, a venda ou consumo de um alimento mediante declarações nutricionais e de saúde em relação ao alimento e seus ingredientes.”

X.7 CÂMARA SETORIAL DE PROPAGANDA E PUBLICIDADE DE PRODUTOS SUJEITOS À VIGILÂNCIA SANITÁRIA DA ANVISA

Durante o ano de 2007, foram apresentados e, em alguns casos, debatidos os seguintes assuntos: (i) Projeto de Educação e Promoção da Saúde no contexto Escolar Contributo – ensino fundamental; (ii) Projeto EDUCANVISA – Projeto de educação para o uso correto de medicamentos e outros produtos sujeitos à Vigilância Sanitária;



(iii) Pesquisa: Diagnóstico da Promoção de Medicamentos nas Unidades Básicas de Saúde do Sistema Único de Saúde; (iv) Consulta Pública n. 71, de 10 de novembro de 2006, que propõe o Regulamento Técnico sobre oferta, propaganda, publicidade, informação e a outras práticas correlatas cujo objeto seja a divulgação ou promoção de alimentos com quantidades elevadas de açúcar, de gordura saturada, de gordura trans, de sódio e de bebidas com baixo teor nutricional, quaisquer que sejam as formas e meios de sua veiculação; (v) Consulta Pública n. 84, de 16 de novembro de 2005, que propõe a apresentação de sugestões para alteração da RDC n. 102, de 30 de novembro de 2000, que trata do Regulamento Técnico sobre propagandas, mensagens publicitárias e promocionais, bem como de outras práticas que visem à divulgação, promoção ou comercialização em quaisquer de suas formas e meios de veiculação dos medicamentos de produção nacional ou importado.



XI. ASSUNTOS INTERNACIONAIS

No que se refere a assuntos internacionais, ao DPDC compete representar os interesses do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor em organizações internacionais (Mercosul, OCDE e OEA). Para tanto, participa de comissões e fóruns internacionais para a discussão de temas estratégicos e formulação de políticas comuns para a defesa do consumidor, dentre os quais se destaca, no âmbito do Mercosul, o Comitê Técnico n. 07 “Defesa do Consumidor” (CT-07) e Foro Ibero-americano das Agências Governamentais de Proteção ao Consumidor (FIAGC).

Outra ação no âmbito internacional reflete também a articulação do DPDC com autoridades regionais de proteção e defesa do consumidor, conforme reunião realizada nos dias 05 e 06 de março de 2007, na sede da Secretaria de Defesa do Consumidor no Ministério da Economia e Produção da Argentina em Buenos Aires.

XI.1 REUNIÃO DE TELEFONIA NA GUATEMALA

O DPDC participou de reunião sobre telefonia na Guatemala no dia internacional do consumidor, em 15 de março, com a Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).

XI.2 SEMINÁRIO SOBRE “COMUNICAÇÃO DE RISCOS E INOCUIDADE DE ALIMENTOS”

Ocorrido nos dias 7 e 8 maio de 2007, em Santiago do Chile, o evento contou com a participação de 22 representantes de Agências Governamentais de Proteção e de entidades civis de proteção ao consumidor oriundos de 10 países da América Latina. Houve o consenso a respeito da necessidade de articulação entre as entidades governamentais para a promoção da segurança alimentar e para a comunicação de riscos. Foram estabelecidas ainda como prioridades a construção de um portal ou sítio eletrônico e uma rede virtual de agências governamentais e entidades de defesa do consumidor.



XI.3 DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS DE TELEFONIA NOS PAÍSES LATINO-AMERICANOS

O DPDC participou da “Segunda Reunião sobre Direitos Básicos dos Usuários de Telefonia”, realizada na Cidade do México, nos dias 21 e 22 de junho, no âmbito do Foro Ibero-Americano de Agências Governamentais de Defesa do Consumidor. No encontro, que visou ao fortalecimento dos laços de cooperação na América Latina na área de telecomunicação, foram abordadas questões tais como: cláusulas abusivas de contratos, análises de reclamações, medição e taxação das tarifas, publicidade e informação enganosa, além de portabilidade numérica.

A delegação brasileira presente no encontro era composta por integrantes do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Fórum de Procons, da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor, da Procuradoria da República e da Ouvidoria da Agência Nacional de Telecomunicações.

XI.4 INTERCÂMBIO COM O MÉXICO

Em julho de 2007 foi assinado, na cidade do México, pelo Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça e o Procurador Federal do Consumidor do México, o “Memorando de Entendimento para a Assistência Mútua em Matéria de Proteção do Consumidor”. Essa iniciativa visa a estreitar as relações de cooperação entre os dois países em matéria de proteção ao consumidor, implementando ações de assistência mútua e intercâmbio de informações que permitam uma maior orientação, proteção e defesa dos consumidores.

XI.5. TERMO DE COOPERAÇÃO COM A ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE DIREITO DO CONSUMO

O Departamento de Defesa do Consumidor firmou em 11 de setembro de 2007 termo de cooperação com a Associação Portuguesa de Direito do Consumo. O objetivo é a troca de informações e experiências entre o Brasil e Portugal sobre temas relacionados aos direitos do cidadão na aquisição de produtos de serviços. A troca de



experiências e a capacitação dos técnicos vai ocorrer no âmbito da Escola Nacional de Defesa do Consumidor e, também, do Centro de Formação de Direito do Consumo da associação em Portugal.

XI.6 PRIMEIRO FORO IBERO-AMERICANO DAS AGÊNCIAS GOVERNAMENTAIS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

O DPDC participou do Primeiro Foro Ibero-americano das Agências Governamentais de Proteção ao Consumidor, realizado em Lima, no Peru, em setembro de 2007, no qual foram debatidos diversos temas relevantes para a defesa do consumidor, tais como “Ações Coletivas”, “Educação para o consumo” e “direitos dos consumidores do serviço de telefonia”. O objetivo principal do evento foi incentivar a cooperação e a troca de experiências entre os países, bem como a implementação de maneiras mais efetivas de permitir o acesso à justiça dos consumidores e ampliar políticas de educação para o consumo.

XI.7 REUNIÃO DO COMITÊ TÉCNICO – CT-7

No âmbito do Comitê Técnico n. 7, que trata especificamente de defesa do consumidor e que se encontra subordinado à Comissão de Comércio do Mercosul (CCM), o DPDC participou da elaboração de Resoluções referentes a temas importantes da defesa do consumidor, tais como, “Proteção à Saúde e Segurança” e “Direitos Básicos”. Além da atividade normativa, o DPDC tem trabalhado fortemente para a proteção do consumidor turista, no sentido de implementar o acordo interinstitucional entre os países membros, firmado em 2005, cuja finalidade é a de prover assessoria, informação e mecanismos eficazes para a solução de conflitos aos consumidores que se encontrem transitoriamente em outro Estado Parte. Outra importante atividade em desenvolvimento no CT-7 é o projeto de fortalecimento das entidades civis de defesa do consumidor no âmbito do MERCOSUL. Para tanto, está sendo realizado um diagnóstico sistematizado para servir de base para o desenho de instrumentos destinados ao fortalecimento dessas associações. Por fim, para auxiliar os



trabalhos do CT-7, o DPDC publicou o estudo de comparação da legislação dos países do Mercosul, intitulado “A Defesa do Consumidor na Argentina, no Brasil, no Paraguai e no Peru: uma análise comparativa” (2007). Além desses trabalhos, está em fase de elaboração o “Atlas de Proteção ao Consumidor no Comércio Eletrônico.”

XI.8 CURSO CONSUMO RESPONSÁVEL E QUALIDADE DE VIDA

O DPDC participou, no período de 02 a 06 de julho de 2007, do curso “Consumo Responsável e Qualidade de Vida”, patrocinado pela Universidade Complutense de Madri. Nesse curso foram ministradas diversas disciplinas, tais como: “Responsabilidade pessoal e social dos consumidores” e “Defesa coletiva dos direitos dos consumidores”.



XII. SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SINDEC)

O SINDEC consiste de uma base tecnológica para a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas, previstos no Código de Defesa do Consumidor. Tal base tecnológica permite a atualização contínua de dados, bem como sua consulta em tempo real.

Além de promover a integração de atores públicos regionais e a uniformização de entendimentos, de procedimentos e do glossário utilizado pelas instituições, o SINDEC induz os seus parceiros a uma modernização da gestão e promove a transparência. Em 2007, no âmbito do SINDEC, o DPDC realizou as seguintes atividades:

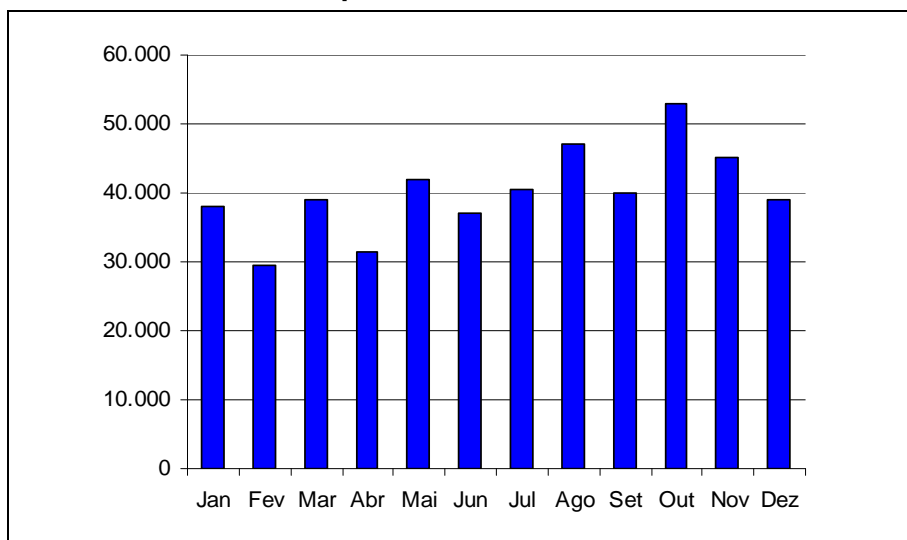
XII.1 AMPLIAÇÃO DA BASE DE ÓRGÃOS INTEGRADOS

Ao longo do ano, o DPDC seguiu com o trabalho de integração de novos Procons à base nacional do SINDEC. Embora a inclusão de Procons estaduais esteja diminuindo anualmente, sobretudo porque quase todos já façam parte do Sistema, a municipalização do SINDEC seguirá como uma das prioridades desta ação. Após o ingresso dos novos órgãos de defesa do consumidor, o SINDEC passou a contar com cerca de 1.550 técnicos usuários do Sistema e a realizar uma média mensal de 45 mil atendimentos.

Como resultado da entrada de novos Procons ao SINDEC, houve um aumento significativo de registros no Sistema. Isso significa que a realidade de novos consumidores de outras localidades passou a compor o cenário da defesa do consumidor no Brasil retratado pelo SINDEC. O gráfico abaixo mostra essa evolução.



**Número de Atendimentos de Procons membros do SINDEC,
por mês, em 2007**



*Fonte: site do SINDEC (www.mj.gov.br/SindecNacional/)

O quadro abaixo resume as integrações realizadas durante o exercício de 2007:

Procons Integrados ao SINDEC, com data de integração

Estado	Descrição do Órgão	Data da Integração
CE	Procon Estadual do Ceará	08/05/2007
ES	Procon Municipal de Vitória	12/09/2007
GO	Procon Municipal de Caldas Novas	02/03/2007
	Procon Municipal de Rio Verde	15/10/2007
	Procon Municipal de Bom Jesus de Goiás	13/04/2007
	Procon Municipal de Trindade	26/04/2007
	Procon Municipal de Quirinópolis	14/05/2007
	Procon Municipal de Goianésia	13/07/2007
	Procon Municipal de Niquelândia	28/07/2007
	Procon Municipal de Mineiros	16/08/2007
	Procon Municipal de Anápolis	21/09/2007
	Procon Municipal de Jaraguá	22/10/2007
	Procon Municipal de Santo Antonio do Descoberto	09/11/2007
	Procon Municipal de Águas Lindas de Goiás	08/11/2007
	Procon Municipal de Valparaíso de Goiás	13/11/2007
	Procon Municipal de Luziânia	27/11/2007
Procon Municipal de Formosa	13/11/2007	



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
Secretaria de Direito Econômico (SDE)
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC)
Relatório de Gestão - 2007

	Procon Municipal de Ipameri	22/11/2007
	Procon Municipal de Catalão	21/11/2007
MG	Procon Municipal de Nova Lima	26/06/2007
	Procon Municipal de Ouro Preto	21/06/2007
	Procon Municipal de Sacramento	16/01/2007
	Procon Municipal de Uberlândia	02/05/2007
	Procon Municipal de Sete Lagoas	06/02/2007
	Procon Municipal de Sabará	18/10/2007
	Procon Municipal de João Monlevade	31/10/2007
	Procon Municipal de Timóteo	01/11/2007
	Procon Municipal de Bom Despacho	07/11/2007
	Procon Municipal de Itaúna	13/12/2007
MS	Procon Estadual do Mato Grosso do Sul	22/05/2007
RN	Procon Municipal do Natal	02/05/2007
SC	Procon Municipal de Florianópolis	20/08/2007

*Fonte: site do SINDEC (www.mj.gov.br/sindec)

XII.2 REUNIÕES TÉCNICAS DO SINDEC

No exercício de 2007, a Coordenação Geral do SINDEC realizou três reuniões técnicas com todos os Procons estaduais integrados ao Sistema. As reuniões foram realizadas nos meses de fevereiro, agosto e dezembro.

O objetivo dessas reuniões foi o de promover discussões sobre a gestão do SINDEC, sobre aperfeiçoamento dos procedimentos e do software do Sistema. Também foram discutidas a agenda e as estratégias de todas as ações implementadas no âmbito da gestão do SINDEC (como, por exemplo, o lançamento dos cadastros estaduais de reclamação fundamentada).

Outro trabalho da Coordenação Geral do SINDEC na preparação e na condução das reuniões técnicas é para que o contato decorrente desses encontros e as próprias discussões entre os dirigentes fortaleçam a integração técnica e política dos órgãos públicos de defesa do consumidor.



XII.3 RECICLAGENS DO SINDEC

A reciclagem de técnicos dos Procons integrados é uma atividade regular na metodologia de gestão do SINDEC. Ela tem um caráter essencial e estratégico, uma vez que a rotatividade de pessoal nos Procons é grande e há a necessidade de que a cultura de uso do Sistema e a correta aplicação dos conceitos sejam constantemente reforçadas. Os cursos de reciclagem são, portanto, sempre aplicados a todos técnicos e abrangem toda a parte conceitual e de uso do Sistema.

Em 2007, foram realizados cursos de reciclagem do SINDEC nos Procons de nove estados brasileiros. Estes nove estados são:

Amapá	Paraíba	Rio Grande do Sul
Bahia	Minas Gerais	Rio de Janeiro
Maranhão	Pará	Santa Catarina
	Pernambuco	Rio Grande do Norte

XII.4 CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

O *Cadastro de Reclamações Fundamentadas*, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor (CDC), consiste da compilação de todas as reclamações recebidas, analisadas e concluídas pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2007 contém as reclamações que se enquadram no Artigo 44 do CDC arquivadas no período de 01/09/2006 a 31/08/2007. No total, foram cadastradas cerca de 54 mil reclamações fundamentadas de 15 estados (conforme quadro abaixo) mais o Procon Municipal de Belo Horizonte.

Acre	Maranhão	Rio Grande do Norte
Amazonas	Mato Grosso	Rio Grande do Sul
Bahia	Minas Gerais	Rio de Janeiro
Espírito Santo	Pará	Santa Catarina
Goiás	Paraíba	Tocantins



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
Secretaria de Direito Econômico (SDE)
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC)
Relatório de Gestão - 2007

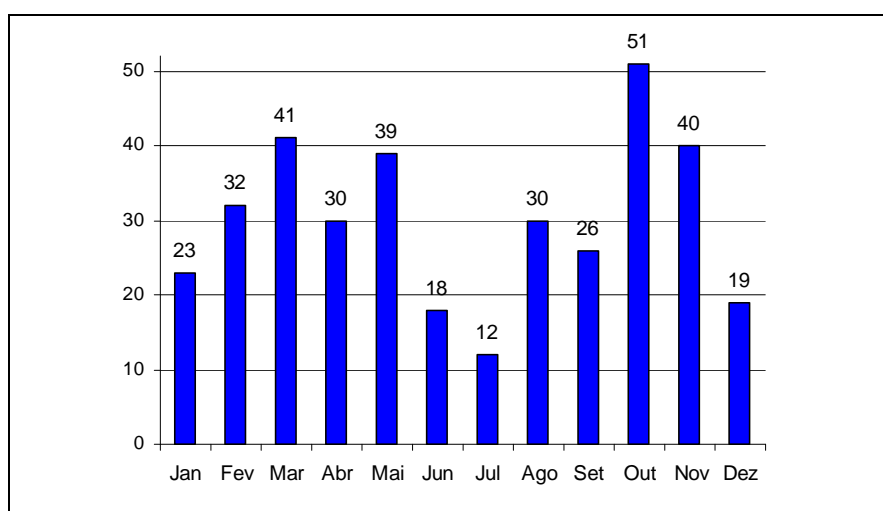
As reclamações cadastradas foram consolidadas pelo DPDC, formando o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas. A publicação do Cadastro Nacional ocorreu no dia 04/12/2007, na abertura da 3ª Reunião Técnica da CG-SINDEC com os Procons Integrados, e foi acompanhada da divulgação de um Sumário Analítico que discutiu os seus principais números resumiu aspectos importantes do Cadastro, tanto do ponto de vista nacional, quanto do regional.



XIII. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, PALESTRAS, REUNIÕES E CURSOS DE CAPACITAÇÃO

O DPDC participou, ao longo do ano, de 372 (trezentos e setenta e dois) eventos relacionados à defesa do consumidor e 10 (dez) Cursos Básicos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor Itinerante.

Número de Eventos com Participação do DPDC, no mês, em 2007.

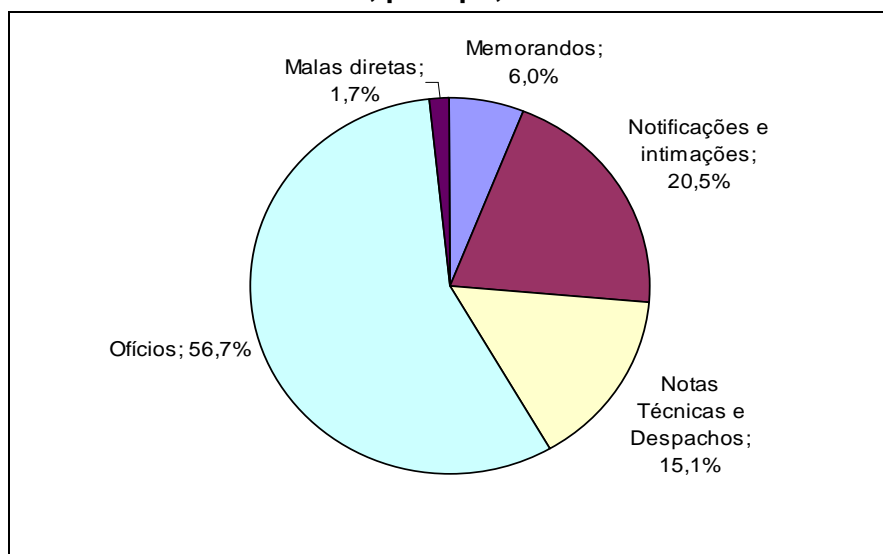




XIV. PRODUÇÃO DE DOCUMENTOS, MATERIAL INFORMATIVO E EVENTOS

Em 2007, o DPDC elaborou 2.149 documentos de trabalho. Destes, destacam-se as 324 Notas Técnicas elaboradas, sobretudo, para subsidiar e orientar os órgãos de defesa do consumidor sobre diversos assuntos de interesse específico.

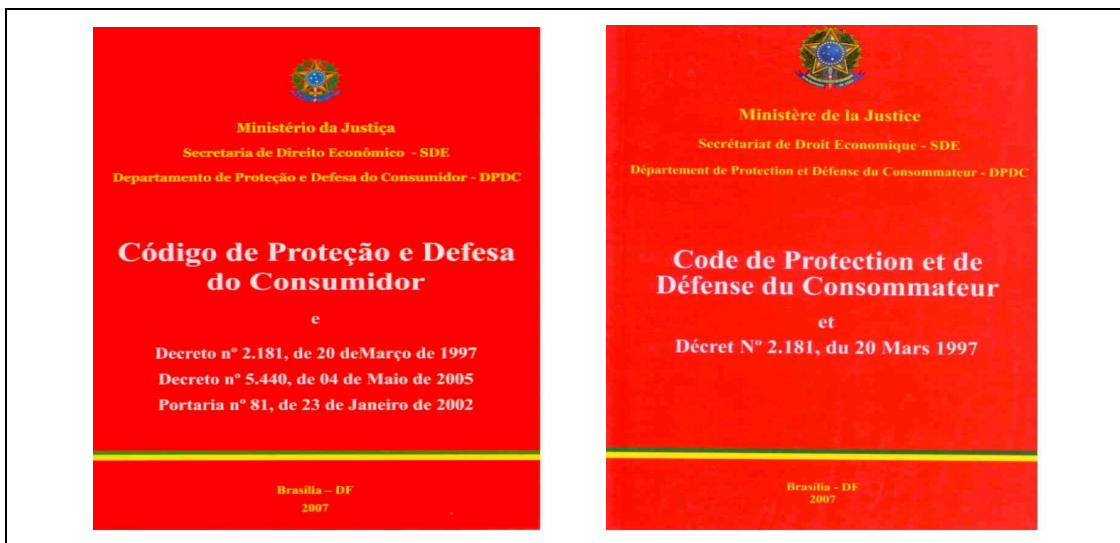
Documentos Elaborados, por tipo, em 2007.



Além dos documentos de trabalho acima, o DPDC produziu, distribuiu e veiculou 298.428 exemplares de materiais informativos, dentre os quais destacam-se 200.000 unidades do Código de Defesa do Consumidor, 50.000 unidades do Manual de Orientação do doente Celíaco e 15.600 unidades do Manual de Criação de Procons. A produção e distribuição desse material visa a contribuir não apenas para o aprimoramento dos órgãos e entidades do consumidor, mas também para promover a educação para a cidadania e o consumo.



Códigos de Proteção e Defesa do Consumidor, em português e em francês



Por fim, observe-se que o DPDC fomentou discussões relativas aos direitos e deveres do consumidor, em diversos espaços de discussão nacional e internacional, com o objetivo de subsidiar a elaboração de propostas e diretrizes de atuação por parte do próprio Departamento e dos Procons e entidades civis de todo país que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Ao longo de 2007, o DPDC promoveu 5 eventos, conforme quadro abaixo.

Eventos Nacionais promovidos pelo DPDC, em 2007

Evento	Local	Data
52ª Reunião do DPDC com o SNDC	Brasília/DF	2 e 3 de abril
Lançamento da Escola Nacional de Defesa do Consumidor	Brasília/DF	8 a 10 de agosto
53ª Reunião do DPDC com o SNDC	Macapá/AP	29 e 30 de agosto
IV Congresso do SNDC	Goiânia/GO	22 e 23 de outubro
54ª Reunião do DPDC com o SNDC	Brasília/DF	5 e 6 de dezembro



XV. AÇÕES NO PROGRAMA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA COM CIDADANIA (PRONASCI)

XV.1 CONTEXTO E DESCRIÇÃO DAS AÇÕES

O crescimento econômico dos últimos quatro anos propiciou o aumento do número de consumidores. Segundo dados da Fundação Getúlio Vargas, no período de 2001 a 2005, as camadas mais pobres tiveram um crescimento econômico da ordem de 43%, beneficiadas principalmente pela valorização do salário mínimo e pela transferência de renda. De cada 6 (seis) produtos comercializados, 5 (cinco) são destinados às classes C, D e E.

Por outro lado, os mecanismos de proteção dos consumidores não acompanharam o mesmo ritmo do crescimento econômico. Sabe-se que esses novos consumidores não estão habituados a exercer os seus direitos como cidadãos e que encontram grandes dificuldades de interagir em um mercado de consumo complexo e informatizado.

Assegurar a proteção a esses consumidores é fundamental não apenas para a ampliação da transparência das relações de consumo, como também para auxiliar na redução da violência e ampliar o nível de cidadania do país. A infração ao direito do consumidor aumenta a pobreza, aumenta a desigualdade entre pobres e ricos, gera exclusão e reflete, portanto, negativamente sobre a violência. O desrespeito ao consumidor tem reflexos sobre a desigualdade e a pobreza, que influenciam a violência no país: sobre as camadas pobres, porque restringe ainda mais seu acesso ao mercado; e sobre a desigualdade, justamente porque são os mais pobres que tem maior dificuldade de negociar os seus direitos.

Nesse contexto, os órgãos de defesa do consumidor constituem atores relevantes, pois podem proteger os ganhos advindos do processo de inclusão e atender principalmente os consumidores das classes C, D e E. Dados do Sindec (Sistema Nacional de Informações) confirmam que, majoritariamente, o público atendido nos 70 Procons integrados nos 21 estados e 70 municípios, são de consumidores das classes D (Renda média pessoal de até R\$ 161,00) e C (Renda média pessoal de R\$ 314,00 até R\$



573,00), respectivamente. Ademais, 80% das reclamações apresentadas aos Procons resultam em acordos, sem a necessidade do recurso ao Poder Judiciário, ou mesmo da aplicação de sanções.

É nesse sentido, que a Secretaria de Direito Econômico, por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, integrou o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (Pronasci) do Ministério da Justiça. Esse programa pretende ampliar a proteção aos direitos do cidadão na sua dimensão de consumidor, perseguindo três ações fundamentais: a primeira ao empoderar o cidadão, instituindo acesso informal ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor por meio do Canal Comunidade; a segunda, ao aprimorar e expandir o Sindec, com o Monitoramento Cidadão e, a terceira, ao garantir ao jovem o exercício pleno de sua cidadania e, assim prevenir a violência na juventude, com o programa de multiplicadores Geração Consciente:

(i) Canal Comunidade: projeto que visa a ampliar os mecanismos de acesso da população de comunidades nas 11 regiões metropolitanas brasileiras mais violentas aos órgãos de proteção e defesa do consumidor que receberão reclamações de caráter coletivo, por meio de: (i) formulário próprio, eletrônico ou manuscrito; (ii) audiências públicas comunitárias; (iii) audiências no próprio órgão de proteção e defesa do consumidor. O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC será o grande instrumento a ser utilizado na execução desta ação. O Sistema permitirá a comunicação entre a comunidade e os Procons integrados.

(ii) Geração Consciente: projeto que tem como objetivo capacitar jovens multiplicadores, nas áreas de risco acima mencionadas, para o exercício dos seus direitos, manutenção da sua integridade e sentimento de pertencimento.

(iii) Monitoramento Cidadão: projeto que busca vocalizar as demandas da população daqueles territórios, por meio dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, relativas aos serviços públicos, sistematizando-as e encaminhando-as para os órgãos competentes. O banco de dados do SINDEC será uma referência importante



para a implementação desta ação, uma vez que ele reúne as demandas (classificadas por assunto, problema e local de domicílio do consumidor) tratadas pelos Procons.

Para a realização destas ações, é possível contar com uma vasta rede integrada por 27 Procons estaduais, cerca de 600 procons municipais, o que representará mais de 1.000 pontos dispersos por todo o território nacional, que, sob a coordenação do Ministério da Justiça, poderão avançar de modo inovador na promoção da cidadania para a população em todo país. A cidadania plena desencoraja a violência. Assim, espera-se com tal aproximação um reflexo positivo na prevenção da violência.

XV.2 AÇÕES INICIADAS EM 2007

No exercício de 2007 o DPDC começou a articulação com os estados para a implementação das ações do Pronasci. Essa interlocução foi iniciada com o Distrito Federal e com os estados do Pará, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e São Paulo. Após as reuniões do DPDC para a exposição dos objetivos do Programa, todas essas unidades da federação apresentaram propostas de projetos com iniciativas específicas relacionadas às três ações. Esses projetos foram avaliados pelo DPDC e o início da sua execução ocorrerá no exercício de 2008.

Todavia, ações mais gerais do Programa começaram a ser implementadas já no exercício de 2007. Abaixo serão resumidas essas iniciativas e os estados onde foram implantadas.

Distrito Federal
Canal Comunidade e Monitoramento Cidadão Novembro e Dezembro de 2007
<ul style="list-style-type: none">• Negociação de convênio para a integração do Procon/DF ao SINDEC;• Assinatura prevista para fevereiro de 2008 e produção em março de 2008.



Rio de Janeiro

Geração Consciente Dezembro de 2007

- Aplicação do Curso Básico de Defesa do Consumidor para jovens carentes em parceria com as entidades FIA e ANIMA.

Canal Comunidade Dezembro de 2007

- Reciclagem do SINDEC para técnicos do Procon/RJ.

São Paulo

Canal Comunidade e Monitoramento Cidadão Novembro e Dezembro de 2007

- Mapeamento tecnológico, do banco de dados e procedimental do Procon/SP para a implantação do SINDEC;
- Elaboração do Termo de Convênio e do Plano de Trabalho