



CÓDIGO DE **DEFESA** DO CONSUMIDOR

Bruna Andrade, Eric Han & Henrique Lindner
UFPR - SACODE - Normas & Legislação, 2015



CONSUMIDOR

Destinatário final do uso do produto ou serviço. Do lado oposto do prisma se encontra o **Fornecedor**.

PRODUTO

Bem móvel ou imóvel, material ou imaterial classificado como durável (Roupa, TV, móveis) ou não-durável (alimentação, de consumo rápido).

SERVIÇO

Atividade fornecida no mercado de consumo que seja remunerada (serviços bancários, seguros, etc). Também é classificado como durável.

NÃO SÃO RELAÇÕES DE CONSUMO

Atos praticados entre locador e locatário, condômino e condomínio, franquizados e franquizador, empregados e empregador.



OBRIGAÇÕES DO EMPRESÁRIO

Informar as características essenciais;

Orientar o uso;

Alertar sobre produtos ou serviços perigosos;

Apresentar dados gerais do produto;

Informar preço do produto de forma clara, prazo de promoções, estoque;

Publicidade deve ser clara e explicar claramente o produto;



MAIS INFOS

Proibida propaganda enganosa ou abusiva;

Em caso de divergência de preço, consumidor paga o **mais barato**;

30 dias para reclamar de bens e serviços **não-duráveis**;

90 dias para reclamar de bens e serviços **duráveis**;

Se acontecer uma compra fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem um prazo de **7 dias para se arrepender da compra**;

Estabelecimentos **devem** ter uma cópia do CDC acessível ao cliente.



O QUE FAZER & COMO RECLAMAR?

Guardar comprovante, nota fiscal, e outros dados relevantes;

Ligar para o **SAC**, disponível nas embalagens dos produtos;

Recorrer ao **PROCON**;

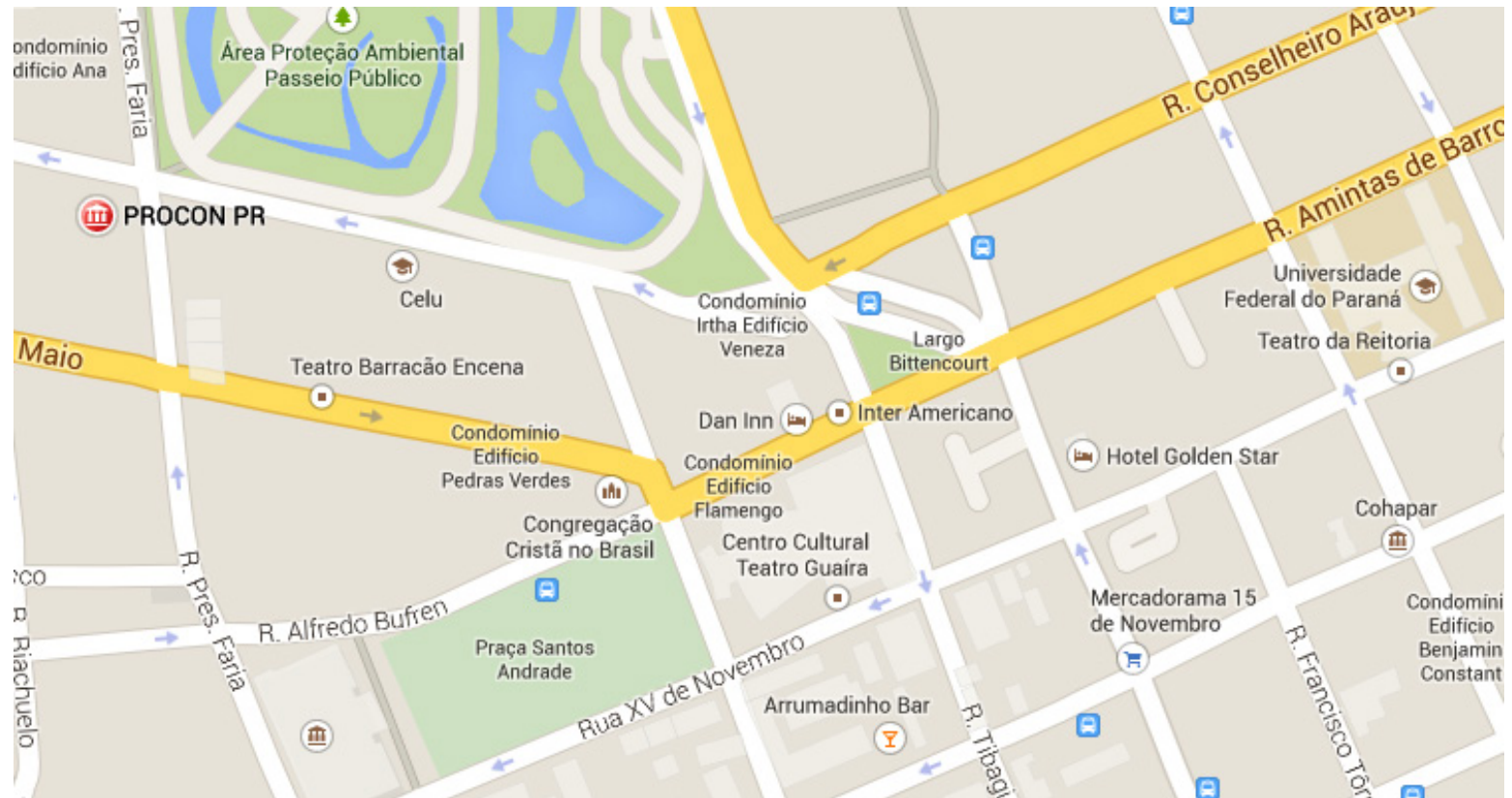
Mova uma ação, prepare as provas de que foi prejudicado, busque um advogado.



PROCON PR

R. Presidente Faria, 431 - Centro
Curitiba - PR
80020-290

(41) 3219-7400



Fonte: Google Maps



ReclameAqui.com.br

Existente há **13 anos**;

Surgiu a partir de um problema com companhia aérea;

Fonte de pesquisa, com rankings de boas e más empresas;

O site estimula o consumidor a **compartilhar a reclamação nas redes sociais** para aumentar a visibilidade.



ReclameAqui.com.br

ranking das empresas MAIS RECLAMADAS por categoria

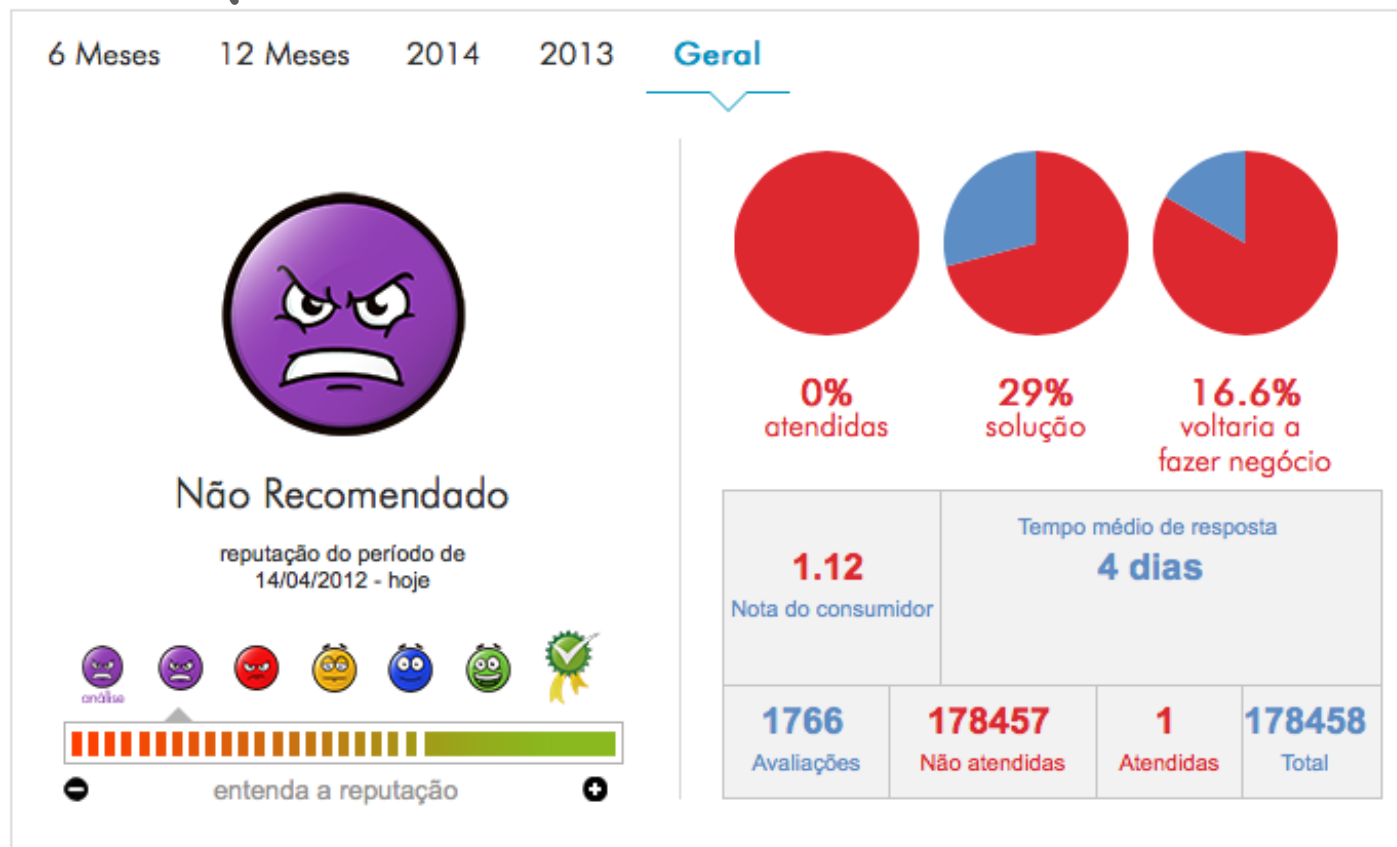
Bancos e Financeiras 13/04/2015			TV ,TV por Assinatura (Satélite, Cabo) 13/04/2015			Construtoras 13/04/2015		
1° Banco Itaú S/A	135		1° NET Serviços (TV, Banda Larga e Telefone)	414		1° MRV Engenharia	13	
2° Banco Bradesco	100		2° Sky	304		2° Brookfield Incorporações	8	
3° PagSeguro	89		3° Claro TV	115		3° PDG Incorporações	8	
4° Banco Santander	84		4° Master Cabo - RBC – REDE BRASILEIRA DE	5		4° ACS Incorporadora	5	
5° Banco Cetelem	60		5° Nossa TV	3		5° Rossi Residencial S/A	4	

Fonte: ReclameAqui



ReclameAqui.com.br

VIVO (telefonia móvel, fixa, TV, internet)

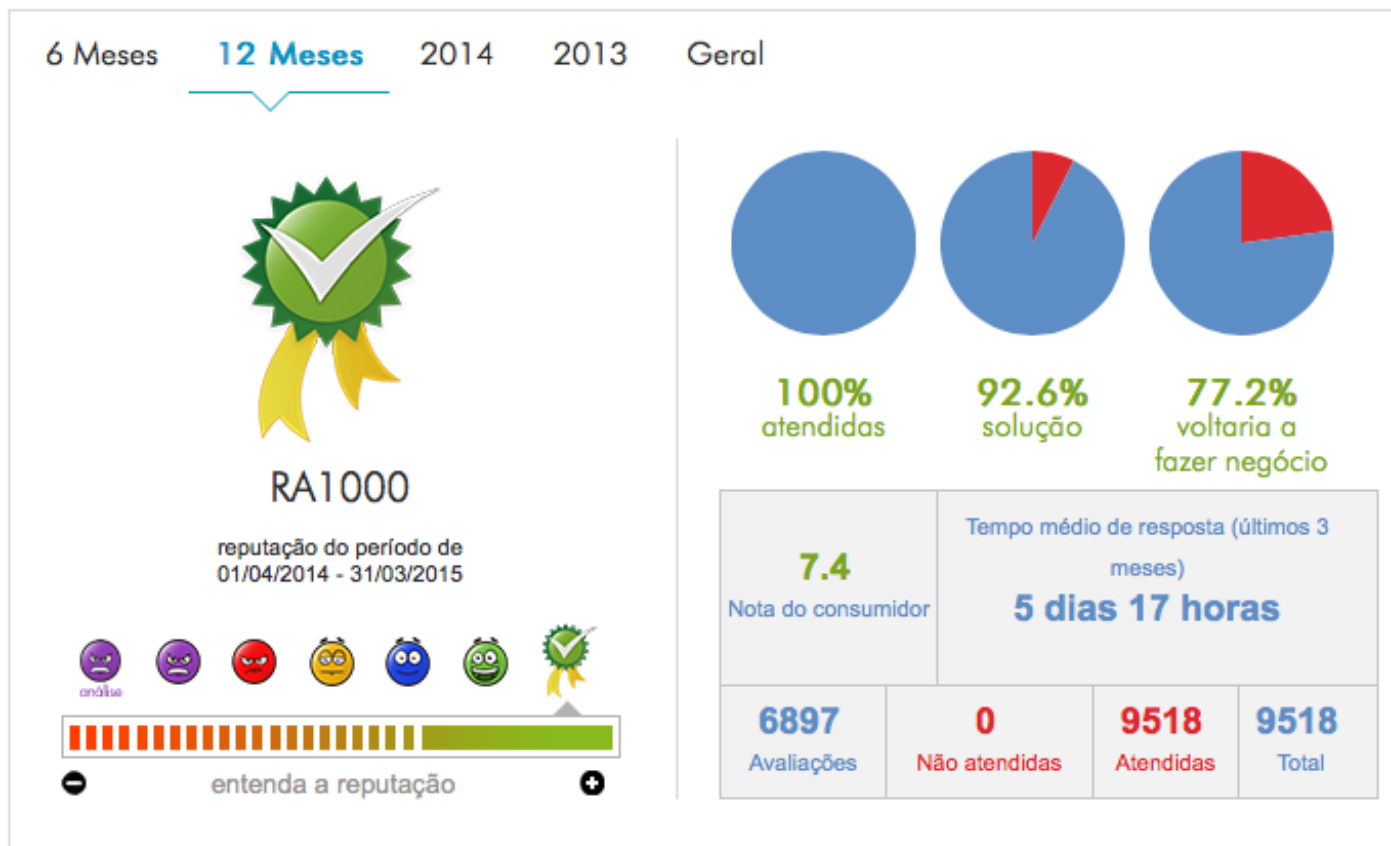


Fonte: ReclameAqui



ReclameAqui.com.br

BANCO BRADESCO



Fonte: ReclameAqui



CASES



IDEC

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

Fundado em 1987;

Informa e orienta os consumidores;

Testa produtos e realiza pesquisas;

Revista IDEC;

Move ações judiciais.



Passagem devolvida

Com orientação do IDEC, o consumidor conseguiu que a TAM devolvesse bônus perdido porque um funcionário passou informações erradas.

Condição não informada

Cliente conseguiu 50% de desconto na franquia de seu seguro por ter ficado sem carro reserva.



Serviço Público como **serviço de consumo**
X
Serviço Público apenas como **tributário**



Precisamos de uma código quanto a
relação **Fornecedor - Designer?**



FIM,

obg, até logo, td mais <3



referências

<http://www.dgabc.com.br/TV/Video/524017/22/codigo-de-defesa-do-consumidor-entenda-este-mecanismo?autoStart=True>

http://www.guiasfacil.com.br/cartilha/cartilha_index.htm

<http://www.idec.org.br>

<http://www.procon.pr.gov.br>

http://www.ambito-juridico.com.br/site/?artigo_id=9820&n_link=revista_artigos_leitura

<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/52/Documentos/O%20Código%20de%20Defesa%20do%20Consumidor%20e%20os%20Serviços%20Públicos.pdf>

<http://www.reclameaqui.com.br>