

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

CODIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR



ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

INTRODUÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor trata das relações de consumo em todas as esferas.

Civil - Define responsabilidades e mecanismos para a reparação de danos causados.

Administrativa - Define os mecanismos para o poder público atuar nas relações de consumo.

Penal – Estabelece tipos de crimes e punições.

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

DISPOSIÇÕES GERAIS

Consumidor - é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço.

Fornecedor - é toda pessoa física ou jurídica que desenvolve algum tipo de atividade.

Produto - é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Serviço - é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo.

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

TROCA / DEFEITO

Segundo o CDC a troca do produto somente é obrigatória no caso de defeito.

Ex. Um sapato de tamanho menor, uma roupa de cor que lhe desagrade não dá direito da troca.

O consumidor pode exigir que o produto seja trocado, o dinheiro devolvido ou aceitar o produto defeituoso com um desconto no preço.

Não existe a obrigação do fornecedor de trocar por mal uso ou por desgaste decorrente do tempo de uso.



ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

GARANTIA

Todo produto ou serviço adquirido pelo consumidor tem uma garantia concedida pela lei.

Para bens duráveis (ex. geladeira, computador, etc.), a garantia é de 90 dias.

Para bens não duráveis (ex. alimentos, corte de cabelo, etc.), é de 30 dias.

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

PROPAGANDA ENGANOSA

O código proíbe a publicidade enganosa.

Ex. Se o fornecedor anuncia que dará um brinde a todos os consumidores ou anuncia que se comprar até determinado horário o valor é reduzido. O fornecedor tem o dever de entregar o brinde ou um desconto como anunciado.



ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Muita gente acredita que existe um prazo para desistir da compra de um produto ou da contratação de um serviço.

Mas o CDC garante o direito de arrependimento somente para os negócios que se realizem fora dos estabelecimentos comerciais.

Assim , o consumidor tem o prazo de 7 dias para desistir de uma compra somente quando ela for feita por telefone, em sua casa, por meio de catálogo ou via internet.

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

NOME NEGATIVADO

O Código, garante ao consumidor, no caso de um não pagamento de uma dívida , o direito de ter seu nome “negativado” pelos órgãos de proteção ao crédito.

INDENIZAÇÃO

Se você teve seu nome “negativado” em razão de uma dívida que não existe, você tem o direito de receber indenização do responsável por este ato.

Todo consumidor que sofre algum dano em decorrência da compra de um produto ou da contratação de um serviço tem o direito de receber indenização.

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

ÁGUA E LUZ

Apesar de algumas pessoas pensarem que não têm direito de reclamar sobre os serviços públicos, o Código, prevê como direito básico “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos”.

Por isso, sempre que existir uma reclamação de consumo de serviço público, como no caso de água, luz e telefone, o consumidor pode exigir que as normas do Código sejam cumpridas pelos fornecedores.



DICAS AO CONSUMIDOR

- ✓ Comprou? Exija nota fiscal!
- ✓ Fechou contrato? Assinou? Exija a sua cópia, ela é a regra do negócio.
- ✓ Nunca compre um alimento com data de validade vencida, ou com embalagem aberta.
- ✓ Evite usar inseticidas que não têm quase nenhum cheiro, porque, geralmente, pela falta de odor, as pessoas tendem a usar em maior quantidade, e estes são tão venenosos quanto os que têm cheiro forte.
- ✓ Valorize seu dinheiro. Não compre por impulso.
- ✓ Os juros cobrados no cartão de crédito e no cheque especial são muito altos. Evite usar o limite do cheque especial, pois nestes casos suas dívidas podem se transformar em uma verdadeira “bola de neve”.

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

PESQUISA DE CAMPO



ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Código de Defesa do Consumidor é um conjunto de leis criados para proteger os consumidores em diversas situações, sejam elas relacionadas a compra de produtos ou serviços.

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

REFERÊNCIAS

- Código de Defesa do Consumidor (CDC)
- Ministério da Justiça. Disponível em <http://portal.mj.gov.br>
(acesso em 26/08/2010 às 20:43h)
- Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (PROCON). Disponível em <http://www.procon.rj.gov.br/> (acesso em 20/08/2010 às 23:32h)
- Em Defesa do Consumidor. Disponível em www.emdefesadoconsumidor.com.br (acesso em 26/08/2010 às 17:55h)

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROJETO DO PRODUTO

INTEGRANTES

Anderson da Silva

Adriano Castro

André Gomes

Bernardo Alcantara

Bruno Sabatineli

Daniel Souza

Fábio Lancelotti

Gladson Lira

João Marco Tavares

João Paulo

Maurílio S. Medeiros

Neehemias

Rafael Feliciano

Sergio Cabral

Victor Hugo

