SÉRIE CIDADANIA

O Fornecedor e os Direitos do Consumidor

EDITORA GLOBO

idec
DEFESA DO CONSUMIDOR

Resumo de Fornecedor E Os Direitos Do Consumidor, O

Em parceria com o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), a Editora Globo lança uma publicação pioneira na área de direito de consumo: o guia O Fornecedor e os Direitos do Consumidor.

Pela primeira vez desde que o Código de Defesa do Consumidor entrou em vigor em 1989, um manual é dedicado a quem vende produtos e presta serviços. A obra é uma referência para o empresário que deseja gerir bem seus negócios e evitar problemas relacionados a seus direitos e deveres.

"Um fornecedor bem informado terá mais condições de operar de acordo com a lei", observa o guia. Com isso, terá mais possibilidades de satisfazer o consumidor, eliminando possíveis conflitos e, se ainda assim receber reclamação, saberá como agir e se defender nos casos em que a queixa do consumidor for descabida.

O livro foi fundamentado na ampla experiência do Idec em ações judiciais e iniciativas na defesa dos consumidores desde sua fundação, há 16 anos. Dividida em cinco blocos, a publicação foi planejada para ser facilmente lida e consultada sempre que o fornecedor tiver alguma dúvida ou precisar de orientação.

Em sua introdução, traz um pouco da história da relação entre comprador e vendedor e destaca o que é bom para as duas partes. Resume ainda a trajetória recente do reconhecimento e da defesa dos direitos do consumidor no Brasil e em outros países, além de explicar o que é a lei brasileira e o que contém de fundamental.

Na primeira parte, o guia dá sugestões de como se prevenir, de saber o que o consumidor não gosta e quais são as diversas formas de enfrentar uma reclamação - seja direta, via Procon, via meio de comunicação e ou mesmo na Justiça.

Em seguida, apresenta um manual de conduta do fornecedor em face da lei. Para isso, relaciona uma série de perguntas e respostas sobre as dúvidas mais freqüentes. Como, por exemplo, o que fazer em caso de acidente de consumo com alimentos, arrependimento do consumidor, cadastro de clientes, cumprimento de promoções e ofertas, garantia de peças de reposição, indenização, informação insuficiente, oferta com preço errado e prazos de validade e para troca por causa de defeitos.

O guia apresenta ainda um estudo sobre o Código do Consumidor, as preocupações e os cuidados dos legisladores, a abrangência da lei e os resultados obtidos desde que entrou em vigor.

E publica uma relação, em ordem alfabética, dos direitos do consumidor em diversas circunstâncias, exemplificadas com situações que mostram, claramente, a posição do fornecedor diante delas. No último capítulo, traz a legislação em vigor sobre o tema: Código de Defesa do Consumidor, a figura do consumidor no novo Código Civil e as portarias da Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça.

Esníder Pizzo, coordenador do projeto, conta que o livro consumiu um tempo razoável de produção por causa da complexidade do enfoque abordado. Tudo foi feito com muito cuidado e estudo, porque, pela primeira vez, uma obra do Idec não é dirigida diretamente a quem compra.

"Não tratamos exatamente do direito do fornecedor, mas das formas para que ele atenda melhor e tenha um relacionamento bom com os clientes sem precisar de confrontos". Segundo ele, trata-se de um guia educativo para quem está do outro lado da relação de consumo.

O texto teve como base o livro "Direito do Consumidor de A a Z", de João Roberto Salazar Júnior, que participou também da pesquisa. A advogada Eleci Bueno, especializada em direito do consumidor, também prestou assessoria jurídica.

"Não esgotamos o assunto, mas abordamos os aspectos mais importantes", ressalta Pizzo. Em 14 anos, o Código de Defesa do Consumidor sem dúvida mudou radicalmente o relacionamento entre quem compra e quem vende no Brasil.

Se nos primeiros anos os grandes fornecedores e prestadores de serviços

penaram para se adaptar à nova lei, as dúvidas ainda persistem. Principalmente entre os médios e pequenos empresários. Alguns nem sabem exatamente em que situações podem se ver diante de uma reclamação de um consumidor ou como evitá-las.

O guia ensina também aos que não têm departamento jurídico, por exemplo, como e quando atender a uma reclamação publicada num órgão de imprensa. O Fornecedor e os Direitos do Consumidor é um manual indispensável como consulta e para não deixar dúvidas de que o bom atendimento é o segredo do negócio porque mantém o cliente feliz e fiel.

Acesse aqui a versão completa deste livro