

1

VOCÊ CONHECE SEUS DIREITOS E DEVERES COMO FORNECEDOR?



Evite multas e processos, e estabeleça confiança!



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

2

QUEM SÃO SEUS PARCEIROS?



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

3

SUAS OBRIGAÇÕES BÁSICAS

- Transparência total em contratos**
- Respeito a prazos e garantias legais**
- Segurança de dados do consumidor**
- Ética na concorrência**



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

4

GARANTIAS E SOLUÇÕES EFETIVAS

A empresa DEVE dar solução em até 30 DIAS



Opções para o consumidor:

- Reembolso total, substituição, ou abatimento proporcional.

PRAZOS LEGAIS:

30 DIAS (não duráveis) e **90 DIAS** (duráveis)



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

5

REGRAS PARA DEVOLUÇÕES

Informar **CLARAMENTE** a política de devolução antes da venda. Arrependimento (7 dias para compras fora do estabelecimento, como internet) é **DEVER** de aceitar. Sem custo adicional.



A regra deve estar visível no local de compra (física ou digital).



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

6

COMPRA ONLINE: TRANSPARÊNCIA OBRIGATÓRIA

Informar dados da empresa (CNPJ, endereço) no site.

Confirmar pedidos **IMEDIATAMENTE**.

Ter canais de atendimento **CLAROS** (e-mail, chat, fone).



O direito de arrependimento deve ser facilitado.



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

7

PRÁTICAS ÉTICAS E LEGAIS

- RESPEITO AO PREÇO ANUNCIADO** (Não aumentar indevidamente)
- PUBLICIDADE HONESTA** (sem meias verdades)
- PREÇOS CLAROS E DISPONÍVEIS**



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

8

COBRANÇAS JUSTAS E CLARAS



EMIÇÃO DE NOTA FISCAL É OBRIGATÓRIA!



- ✓ Aceitar múltiplos métodos de pagamento (como PIX, cartões) sem taxas ocultas
- ✓ Detalhamento claro de taxas e juros



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

9

GARANTIAS E SUPORTE TÉCNICO

- Informar **CLARAMENTE** os prazos de garantia (legal + contratual)
- Fornecer canais de atendimento técnico acessíveis
- Manter registros de reparos e serviços



10

COBRANÇA DE DÍVIDAS COM RESPEITO

- Não expor o consumidor a constrangimento
- Cobrar apenas em horário comercial
- Facilitar negociações de débitos e acordos



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

11

COMO GESTAR RECLAMAÇÕES

- Ter canal próprio de atendimento (SAC) eficiente
- Dar retorno rápido e documentado às reclamações
- Facilitar o acesso ao Procon ou órgãos de defesa



Atendimento de qualidade previne litígios.



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

12

ORGANIZAÇÃO E COMPROVAÇÃO

- Manter documentação organizada (contratos, notas, registros)
- Facilitar o acesso a comprovantes
- Ter um "Compromisso com a Defesa do Consumidor" visível



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

13

BOAS PRÁTICAS PARA FORNECEDORES

- ✓ Atendimento Proativo
- ✓ Produtos de Qualidade
- ✓ Preços Transparentes
- ✓ Garantia Efetiva
- ✓ Produtos de Qualidade
- ✓ Respeito à Privacidade



Comissão de Defesa do Consumidor - OAB-SJP.
Informação é o melhor caminho para uma relação de consumo mais justa!

