

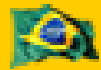
A Qualidade do Atendimento ao Cidadão na Perspectiva dos Direitos do Consumidor

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Secretaria de Direito Econômico

Ministério da Justiça

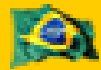
Junho 2009



- ***Perspectiva histórica:*** A construção dos direitos dos consumidores

- ***Perspectiva normativa:*** O Código de Defesa do Consumidor
 - Manual de experiências práticas

 - *Standard* mínimo de atendimento



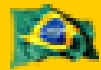
- ***Pontos principais:***

- *Pressuposto da relação – pré-contrato*

- *Transparência nas informações*
 - *“Mais pode ser Menos”*
 - *Informação que interessa – onde existe o conflito*

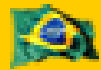
- *Pressuposto da conduta – contrato*

- *Boa-fé nas relações*
 - *Definição da relação contratual:*
 - *Comutatividade (“Toma lá, dá cá”)*
 - *Parceria – Enfrentar os desafios da sociedade atual – Risco, Imprevisão, Fatos supervenientes....*

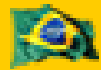


- ***Escolhas estratégicas***

- *Se revelam na arquitetura da relação*
 - *Quais os procedimentos para informar e enfrentar o conflito?*
- *São modelos individuais que resultam num modelo coletivo – no nosso modelo de sociedade*

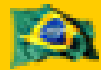


- ***Referências fundamentais***
 - *Lealdade – Confiança – Construção de valores positivos*
 - *Sustentabilidade nas relações e como consequência - sustentabilidade dos modelos negociais*
 - *Transparência e confiança são mais eficientes – e ainda geram valores*



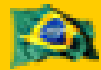
- ***Decreto de atendimento telefônico***
 - ***Pontos principais:***
 - ***Princípios Gerais***
 - ***Regras de Acesso***
 - ***Regras de Qualidade***
 - ***Regras de Controle do Consumidor***
 - ***Regras de Cancelamento***

- ***Materialização em procedimentos dos princípios gerais de:***
 - ***Dignidade do consumidor***
 - ***Boa-fé***
 - ***Transparência***
 - ***Eficiência***
 - ***Eficácia***
 - ***Celeridade***
 - ***Cordialidade***

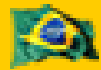


▪ ***Regras de Acesso***

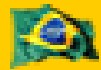
- ***Proibição do “esconde-esconde” – Direito a falar com um atendente***
- ***Obrigatoriedade de informação dos telefones de atendimento***
- ***24 horas – 7 dias – sem ônus para os consumidores***
- ***No caso de pacotes (ex. telefone, internet e tv à cabo) um único número de acesso***



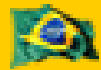
- ***Regras de Qualidade***
 - ***Mudança dos procedimentos***
 - ***Proibição do “empurra-empurra” – transferência apenas uma vez***
 - ***Informações: Dever do fornecedor – direito do consumidor – Imediatamente***
 - ***Reclamações: Prazo máximo de 5 dias úteis para resposta***



- ***Regras de Controle do Consumidor***
 - ***Autoproteção do cidadão***
 - ***Recibo:***
 - *Reclamação, histórico e providências*
 - *Pedido de cancelamento*
 - ***Medida de transparência***
 - ***Estratégico para proteção dos consumidores***



- ***Regras de Cancelamento***
 - ***Liberdade de escolha do consumidor – o agora e o futuro***
 - ***Incentivo para as boas práticas e respeito ao consumidor***
 - ***Dever do fornecedor***
 - ***Canal direto para o consumidor***
 - ***Interrupção imediata da cobrança do serviço***



Conclusão

- ***Desafios de toda sociedade***
- ***Processo de construção***

MUITO OBRIGADO!