

**Calidad
como derecho
del consumidor
y del ciudadano - Brasil**

**Prof. Dr. Gérson Tontini
Universidade Regional de Blumenau - Brasil**



Brasil: Código de Defensa del Consumidor

Establecido por la Ley N ° 8.078 del 11 de septiembre de 1990, sus objetivos son:

01 Satisfacer las necesidades del consumidor,

02 Respeto a la dignidad, salud y seguridad,

03 Protección a los intereses económicos,

04 Mejoría a la calidad de vida,

05 Armonía en las relaciones de consumo.

• Art. 6º - Son derechos básicos del consumidor:

I. Prevención

- Protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos que representan los productos y servicios peligrosos o nocivos;

II. Comunicación

- Educación y difusión sobre el consumo adecuado de los productos y servicios.
- Información adecuada y clara sobre productos y servicios;

III. Protección y derechos

- Protección contra publicidad engañosa y abusiva.
- Modificación de cláusulas contractuales que establezcan pretensiones desproporcionadas;

IV. Reparaciones

- Reparación efectiva de bienes y daños patrimoniales y morales.
- Acceso a los organismos judiciales y administrativos.
- **Inversión de la carga de la prueba.**
- Provisión adecuada y efectiva de servicios públicos en general.

• Posibles vicios de productos y servicios:

• **Adicción a la calidad por insuficiencia.**

- Cuando el producto o servicio no cumple con las expectativas legítimas del consumidor, no funciona como debería.
- Por ejemplo, compro una bicicleta y antes del primer paseo noto que tiene una falla en la rueda que puede causar un accidente. Aquí, la responsabilidad en regla, es la solidaridad; es tanto del comerciante como del fabricante.

• **Adicción a la calidad por inseguridad.**

- Cuando el producto o servicio no corresponde con la legítima expectativa del consumidor y causa daño.
- Compro una bicicleta, voy a dar una vuelta y el problema de la rueda provoca un accidente grave. Aquí, como regla, es responsabilidad de quienes colocaron el producto en el mercado (en este caso, el fabricante).



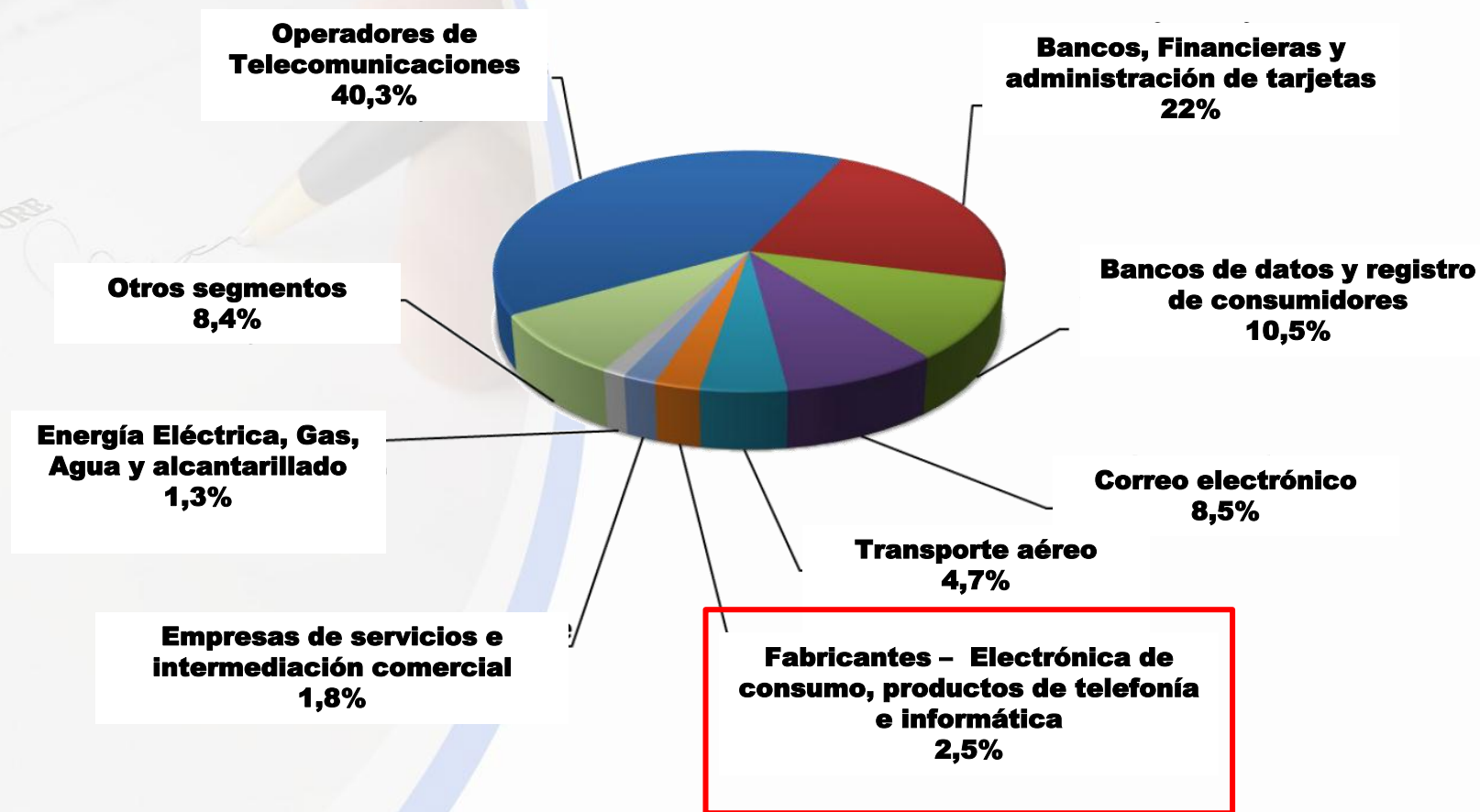
Cómo se aplica el Código?

PROCON

(Programa de Protección y Defensa del Consumidor)

- Representado por una fundación organizacional responsable de ayudar a **mediar conflictos entre consumidores y proveedores de productos y servicios.**
- En 2018, PROCON recibió 1,7 millones de reclamos.
- 81% de los reclamos tuvieron solución.

Sectores con más reclamos (2018):



Conclusiones: :

- **Normas y leyes**, son importantes para garantizar la calidad.
- **El conocimiento** de los clientes y consumidores sobre sus derechos ha traído una mejora significativa en la calidad de los productos y servicios.
- **Comunicar y publicitar** los reclamos y sugerencias de los consumidores influye significativamente en las acciones de los proveedores.
- La preocupación de las empresas con la mejoría de la calidad proviene de
 - **Competencia** entre proveedores,
 - **Conciencia** del consumidor sobre sus derechos, y
 - **Aspectos legales** que brinden protección a sus derechos.



Muchas gracias por su atención!!