

# Ética nas relações de consumo

Mariana Freitas de Souza

# O conceito de ética

Princípios morais que regem o comportamento de uma pessoa ou a condução de uma atividade

# Política Nacional das Relações de Consumo

- Vulnerabilidade do consumidor
- Boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores
- Educação e informação de consumidores e fornecedores
- Controle de qualidade e segurança de produtos e serviços
- Mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo

# Resolução de conflitos

- Identificação da origem das demandas
- Alteração de rotina/cláusula problemática
- Treinamento de pessoal/ouvidoria
- Criação de centros internos de resolução de disputas
- Acidentes de consumo
- Processo judicial/arbitral como última alternativa

# Ética do fornecedor

- Publicidade
- Informação ao consumidor
- Assumir responsabilidade pelo produto/serviço
- Escutar e respeitar demandas
- Consumidor é a mãe

# Os 5 R nas relações com consumidores

- Responsabilidade
- Resposta
- Respeito
- Resolução de conflitos
- Relacionamento

- Ética é fazer a coisa certa quando ninguém está olhando – mesmo quando fazer a coisa errada é legal.