



O Impacto da Cosmetovigilância na Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Atendimento ao Consumidor

FUNDAÇÃO PROCON/SP

Renata Molina
julho/2006



Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Fundação Procon – SP órgão vinculado a Secretaria da Justiça do Governo do Estado de São Paulo integra o Sistema Nacional de Defesa do consumidor (SNDC) (art. 105 do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8078/90) participando da Política Nacional de Relações de Consumo



Da Política Nacional de Relações de Consumo

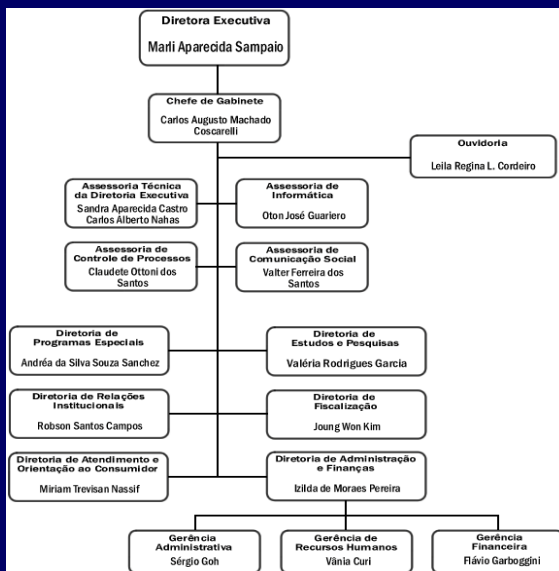
Objetivos:

- atendimento das necessidades dos consumidores;
- respeito a dignidade, saúde e segurança
- proteção de seus interesses econômicos
- melhoria da sua qualidade de vida
- transparência e harmonia das relações de consumo



Princípios (destaques):

- Vulnerabilidade do consumidor;
- Ação governamental proteção consumidor;
 - Garantia produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho
- Educação e informação;
- Incentivo a criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços.



Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor - DAOC

recebe, analisa, encaminha
denúncias, consultas, sugestões,
reclamações

consumidores

controle e adequação do mercado de
consumo



Reclamações e Consultas

- Requisitos:
 - qualificação do consumidor e fornecedor
 - nexo de causalidade
 - matéria que envolva relação de consumo
 - presunção de veracidade dos fatos
- Operação:
 - cadastramento dos dados pré-encaminhados