



Comissão Especial De Defesa do Consumidor

Hércules Amaral
Presidente

Audiência Pública

“Debate dos dispositivos que delimitam o período do dia ou data e horário para a entrega de produtos ou prestação de serviços ao consumidor – Lei da Entrega”.

- Requerimento nº 10/2011, de autoria do Deputado Eli Correa Filho, Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados
- Data e hora: 11/05/2011 (quarta-feira), às 14h30
- Local: Anexo II da Câmara dos Deputados, Brasília-DF.



Lei Estadual nº 13.747, de 7 de outubro de 2009

Artigo 1º - Ficam os fornecedores de bens e serviços localizados no Estado obrigados a fixar data e turno para realização dos serviços ou entrega dos produtos aos consumidores.

Artigo 2º - Os fornecedores de bens e serviços deverão estipular, no ato da contratação, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite, em conformidade com os seguintes horários:

I - turno da manhã: compreende o período entre 7h00 e 12h00 (sete e doze horas);

II - turno da tarde: compreende o período entre 12h00 e 18h00 (doze e dezoito horas);

III - turno da noite: compreende o período entre 18h00 e 23h00 (dezoito e vinte e três horas).

Parágrafo único - vetado.

Artigo 3º - vetado:

I - vetado;

II - vetado.

Artigo 4º - vetado:

I - vetado;

II - vetado.

Artigo 5º - O Poder Executivo regulamentará a presente lei.

Artigo 6º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Constituição Federal

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Constituição Federal

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor;

Constituição Federal

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

V - produção e consumo;

§ 1º - No âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais.

§ 2º - A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.

§ 3º - Inexistindo lei federal sobre normas gerais, os Estados exercerão a competência legislativa plena, para atender a suas peculiaridades.

§ 4º - A superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário.

O que é produção?

."A função produção é central para a organização porque produz os bens e serviços que são a razão de sua existência" (SLACK; CHAMBERS; JOHSTONS, p. 32, 2002).

- **"A função produção - que é responsável por *satisfazer* às solicitações de consumidores por meio da produção e entrega de produtos e serviços"** (SLACK; CHAMBERS; JOHSTONS, p. 32, 2002).

Entrega é Produção

De forma mais significativa, tratamos a função de **produção central que compreende todas as atividades necessárias para a satisfação das solicitações diárias dos consumidores. Isso inclui comprar produtos e serviços de fornecedores e entregar produtos e serviços para consumidores.** Portanto, o que para algumas empresas são consideradas as funções separadas de "compras" e "distribuição", para nós, é uma parte central da administração da produção (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTONS, p. 33, 2002).

Ciclo de Produção

- Idéia
- Planejamento
- Execução
- Oferta
- Venda
- **Entrega**
- Garantias
- Exaurimento
- Descarte
- Reciclagem

Código de Defesa do Consumidor

- Art. 1º **O presente código estabelece normas** de proteção e defesa do consumidor, **de ordem pública e interesse social**, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Política Nacional

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

Política Nacional

II - ação governamental no sentido de **proteger efetivamente o consumidor:**

d) **pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade,**
segurança, durabilidade e desempenho.

Política Nacional

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;



Política Nacional

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Pratica Abusiva

Art. 39. **É vedado** ao fornecedor de produtos ou serviços, **dentre outras práticas abusivas:**

XII - **deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;**

Entrega dos Serviços

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;