

Política de Informação e Transparência

1. Objetivo

Esta política visa assegurar que todas as informações sobre produtos e serviços fornecidos pela empresa sejam apresentadas de forma clara, precisa e acessível, facilitando a compreensão pelo consumidor e garantindo sua capacidade de tomar decisões informadas.

2. Âmbito de Aplicação

Aplica-se a todas as atividades de fornecimento de produtos e prestação de serviços da empresa, incluindo publicidade, vendas (tanto em lojas físicas quanto online), contratos e suporte pós-venda.

A presente política torna acessível a aplicação dos arts. 6, III; 31 e 36 do Código de Defesa do Consumidor:

Artigo 6, III: São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (...)

Artigo 31: A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Artigo 36: A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

3. Procedimentos

3.1. Informações Sobre Produtos e Serviços:

- **Especificações Técnicas:** Detalhar as especificações técnicas de cada produto, incluindo materiais, medidas, capacidade e cuidados necessários. Para serviços, explicar claramente o processo, os resultados esperados e qualquer limitação.
- **Instruções de Uso:** Fornecer manuais de usuário ou guias de serviço claros e acessíveis, disponíveis tanto em formato físico quanto digital.
- **Informações sobre Riscos:** Alertar sobre qualquer risco potencial associado ao uso ou consumo dos produtos, com destaque para produtos químicos, eletrônicos ou medicamentos.

3.2. Padrões de Publicidade:

- **Revisão e Aprovação:** Estabelecer um comitê interdepartamental para revisar e aprovar todas as campanhas publicitárias antes de sua veiculação, garantindo que todas as informações sejam precisas e estejam em conformidade com as normas legais.
- **Publicidade Responsável:** Assegurar que a publicidade evite promessas que não podem ser cumpridas ou que manipulem de forma injusta as expectativas dos consumidores.

3.3. Transparência nos Preços:

- **Desagregação de Custos:** Apresentar claramente os preços, incluindo a desagregação de custos adicionais como impostos, taxas de envio e quaisquer outras despesas obrigatórias.
- **Política de Preços:** Publicar e manter atualizada uma política de preços em todos os pontos de venda e plataformas online.

3.4. Capacitação de Colaboradores:

- **Treinamento Específico:** Desenvolver módulos de treinamento que abordem especificidades dos produtos ou serviços oferecidos pela empresa.
- **Atualizações Regulares:** Garantir que todos os colaboradores recebam informações sobre atualizações de produtos, mudanças na legislação ou na política da empresa.

3.5. Feedback e Melhoria Continua:

- **Canais de Comunicação:** Estabelecer múltiplos canais de comunicação para que os consumidores possam expressar suas opiniões, reclamações ou sugestões, incluindo redes sociais, e-mail, telefone e um formulário no site da empresa.
- **Análise de Feedback:** Compilar e analisar regularmente o feedback recebido para identificar áreas de melhoria e ajustar práticas conforme necessário.

4. Conclusão

Esta política não apenas reforça o compromisso com a transparência e a ética, mas também serve como um guia para os colaboradores, ajudando-os a oferecer o mais alto padrão de serviço e informação aos clientes. A adesão a estas diretrizes é essencial para manter a integridade da marca e fomentar uma relação duradoura e confiável com seus consumidores.



Rafael Leopoldo Libardi
Diretor Operações - R2MC Engenharia