

Defesa do consumidor

CONCILIAÇÃO NO RIO

O Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais do Rio realiza mutirão de conciliação hoje, com Ponto Frio, Casas Bahia, Nova Pontocom, Banco do Brasil, Claro, Embratel e Banco Itaú

ONDE RECLAMAR

A Senacon funciona das 8h às 18h, na Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 520, Brasília (DF). Informações no www.mj.gov.br ou telefone da Ouvidoria (61) 2025-7999



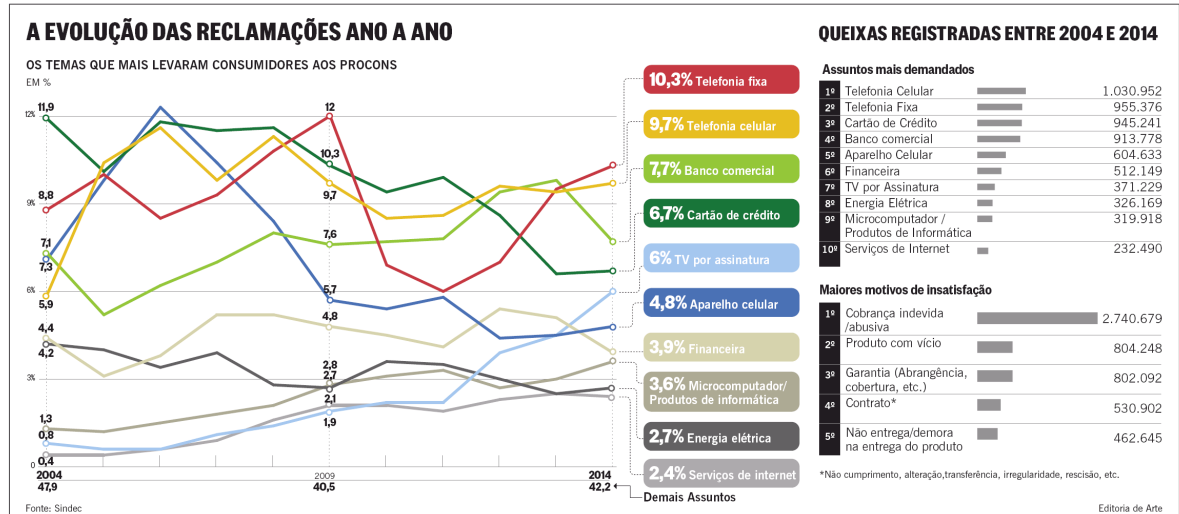
oglobo.com.br/defesadoconsumidor

● **ALIMENTOS:** Pesquisa do Idec com seis redes de supermercados mostra que brasileiro não sabe de onde vêm os alimentos que come

● **TELEFONIA:** Listamos seis direitos do usuário de telefonia móvel sobre créditos, inadimplência, portabilidade e queda de ligações

Cobrança indevida: 10 anos de problemas

Tema responde por 22% dos 12,3 milhões de atendimentos registrados nos Procons do país desde 2004



LUCIANA CASEMIRO
lucianac@oglobo.com.br

Balanco do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) do Ministério da Justiça, que reúne informações de Procons de todo o país e completa dez anos este mês, mostra que a cobrança indevida está no topo do ranking de reclamações. Dos 12,3 milhões de registros contabilizados, nada menos do que 2,74 milhões, ou 22% do total, foram motivados por tais cobranças. Juntos, os quatro problemas que aparecem na sequência do ranking — produto com vício, garantia, contrato, demora ou não entrega de mercadorias — não alcançam esse volume de queixas. Segundo Lorena Tavares, coordenadora-geral do Sindec, muitas questões sobre cobrança indevida, no entanto, têm origem na oferta.

— A cobrança indevida está sempre no topo do ranking das reclamações. É, muitas vezes, o problema, de fato, e a oferta, o que sinaliza o quanto o mercado tem que se adaptar para falar com o consumidor sem induzi-lo ao erro. Há um problema elementar de relacionamento entre as empresas e o consumidor, a tal ponto que ele precisa procurar o Estado para conseguir a cópia de um contrato, pagar uma conta ou obter uma fatura detalhada — ressalta Lorena, acrescentando que 41% dos atendimentos feitos nos Procons, de outubro de 2004 até agora, foram simples consultas de cidadãos.

Se o ranking de problemas não se alterou muito nesse período, a posição de setores foi se alterando em função do novo cenário econômico, com a entrada de milhões de cidadãos no mercado consumidor. Entre os mais reclamados dos últimos dez anos, em primeiro lugar está telefonia celular, seguida por telefonia fixa, cartão de crédito, banco comercial, aparelho celular, financeira, TV por assinatura, energia elétrica, microcomputador/ produtos de informática e serviços de internet.

— A telefonia fixa ter passado ao primeiro lugar em 2014 surpreende, já que o serviço é cada vez menos utilizado, mas a leitura é que o crescimen-

to está ligado à venda de combos pelas empresas, com vários serviços combinados. Como ao reclamar é preciso escolher um serviço, o consumidor classifica como telefonia fixa — analisa Lorena.

Entre as empresas mais reclamadas no período, a Oi aparece duas vezes, no setor de telefonia fixa e serviços de internet. O Itaú Unibanco ficou no topo do ranking em dois segmentos: cartão de crédito e banco comercial. Claro aparece uma vez por telefonia móvel; Samsung também, em aparelho celular; BV Financeira, em financeiras; Sky, em TV por assinatura, Coelba/BA, em energia elétrica, e o Grupo Digibrás (CCE/Lenovo), em microcomputador/ produtos de informática.

DIFERENÇA REGIONAL DE QUALIDADE E ATENDIMENTO

Gisela Simona, presidente da Associação Brasileira dos Procons, diz que uns dos méritos do Sindec foi identificar empresas que atuam de forma diferente de acordo com a região do país.

— Ficou constatada a diferença de qualidade de serviço e atendimento de algumas empresas, no Sudeste e no Norte do país, por exemplo. Ainda que elas tentem desqualificar os números, querendo contrapor com a base de clientes, ao se comparar empresas do mesmo setor, o número de reclamações é um argumento muito forte — diz Gisela.

“Contra fatos não há argumentos.” É com esta frase que Juliana Pereira, titular da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), define a importância do Sindec para a política de defesa do consumidor brasileiro. Segundo a secretária, ao reunir dados de 355 Procons, de 424 cidades brasileiras, o sistema possibilitou desenhar políticas públicas e fortaleceu a voz do consumidor nacionalmente.

— Antes, a visão que tínhamos era muito concentrada no Sudeste. A partir do Sindec, conseguimos dar um viés coletivo às reclamações. Isso permitiu, por exemplo, a edição do decreto do SAC, dos indicadores públicos que levaram empresas a assinarem compromissos de redução no número de reclamações aos Procons. E, mais recentemente, à criação do portal consumidor.gov.br, plataforma do Estado para solução de conflito — destaca Juliana.

Para Carlos Thadeu de Oliveira, gerente técnico do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), o momento é de dar um salto de transparência ao sistema:

— O desafio é refinar os dados para que seja possível fazer um maior número de cruzamentos e o uso mais efetivo dos dados pela sociedade.

O professor Ricardo Morishita, da Fundação Getúlio Vargas (FGV), que era diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor quando o Sindec foi criado, destaca que o sistema é uma jantabucaba, ou seja, sem similar.

— É a devolução para a sociedade de um serviço. Serve para medir e, a partir dele, construir uma sociedade mais justa, com medidas mais efetivas por parte do Estado e do mercado.

Na avaliação de Eduardo Levy, diretor do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTeleBrasil), setor no topo de reclamações nestes dez anos, o Sindec presta um grande serviço à sociedade ao pressionar as operadoras a melhorar seus serviços. Levy entende, no entanto, que o número de reclamações está dentro dos parâmetros normais, já que o Brasil tem cerca de 270 milhões de linhas de celulares. E acrescenta que o acesso das classes C e D a novos padrões de consumo acarreta, por vezes, alguns ruídos nas reclamações.

EMPRESAS DESTACAM REDUÇÃO NAS QUEIXAS

A Oi infortia priorizar investimentos em redes para melhoria da qualidade do serviço. No primeiro semestre deste ano, investiu R\$ 3,2 bilhões em expansão e melhoria da qualidade da rede móvel (3G e 4G) e da rede fixa para serviços de banda larga e TV paga. Com 74,9 milhões de clientes, a operadora ressalta a importância “da proporcionalidade entre o volume de reclamações e o número de clientes”; a taxa mensal de registros sobre total clientes, diz, é de 0,022%, considerando os dados atualizados do Sindec dos últimos oito meses.

A Claro também afirma nortear sua atividade pela excelência dos serviços, pela qualidade no atendimento e melhora de índices, apesar de con-

siderar o número de queixas baixo em relação à base de 69 milhões. Segundo a operadora, melhorias foram feitas e, entre os resultados, está a queda de 24% nas queixas registradas no Rio de Janeiro, entre o primeiro semestre de 2013 e o de 2014.

A Associação Brasileira das Empresas de Cartão de Crédito (Abecs) responde pelo terceiro setor mais reclamado e chama atenção para a queda contínua da participação do segmento, que representava 11,9% do total de registros em 2004 e caiu para 6,7% em 2014. Já a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) diz que a unificação e a organização dos dados feitas pelo Sindec desencadeou mudanças setoriais e a criação de regras específicas de autorregulação bancária. Na avaliação do Itaú Unibanco, o Sindec permitiu que órgãos de defesa do consumidor, fornecedores e a sociedade acompanhassem, sob uma mesma visão, as principais questões de consumo e definissem prioridades para promover melhorias.

Para Luiz Ruiz, diretor de Atendimento ao Consumidor da Samsung Brasil, mais importante do que os números do Sindec é a aproximação com os Procons, que permitiu entender, de fato, os problemas do consumidor:

— Os números balizam se estamos no caminho certo e nos últimos três meses as queixas caíram. A BV Financeira destaca ter o maior percentual de queda de reclamações — 25% entre 2014 e 2013 — e o “melhor índice de solução de casos (86%)” e redução da necessidade de audiências (45%).

Para a Sky, “não há como comparar em número absoluto empresas que têm bases até um décimo do que a de outras” e operadoras que estão atuando durante toda a década com outras que iniciaram as atividades há poucos anos, pois isso distorce a análise. A empresa afirma que o relacionamento com o cliente é um dos pilares do seu negócio.

A Coelba diz investir na qualidade do serviço e ressalta que o Sindec contempla todos os atendimentos dos Procons e não só as queixas.

O Grupo Lenovo CCE afirma que tem intensificado seus investimentos para atender a todas as demandas “de forma eficiente e precisa”. ●

Mala direta

Quer reembolso, mas não consegue

▶ Comprei uma passagem aérea na Avianca. Antes da data de embarque cancelei o bilhete e solicitei o reembolso. A companhia me informou dos descontos contratuais e que em 30 dias o valor seria repassado à administradora do cartão de crédito. Passado o prazo, em 1º de julho deste ano, contatei a companhia, que

garantiu que o mesmo seria realizado em agosto. No dia 4 de agosto, verifiquei que o reembolso, mais uma vez, não tinha sido realizado. Fiz novo contato. A empresa afirmou ter tomado as providências cabíveis junto à administradora do cartão. Quinze dias depois, eu continuei sem o reembolso. **CELIA MARCOLINA MORAES RIO**

▶ A Avianca informa que entrou em contato com o cliente, que

confirmou ter sido reembolsado.

Falta informação aos clientes

▶ Fui ao Drive Thru do McDonald's de Campos dos Goytacazes no último dia 7 de setembro e fiquei 22 minutos na fila. Quando fui atendido, o funcionário informou que não tinha mais nenhum sanduíche, porque houve um problema com o caminhão de entrega. Por que não

colocaram um aviso na entrada ou um funcionário para avisar? **GUILHERME PESSANAH TELLER CAMPOS DE GOYTACAZES, RJ**

Demora na entrega de compra

▶ Comprei no site da Casa & Construção um kit aparente

para porta de correr cromado no valor de R\$ 262,06. O prazo de entrega era de seis dias úteis, o que não foi cumprido. Já liguei três vezes questionando a demora e até agora não obtive resultados. As atendedoras dizem que o produto está na transportadora, que vai ser entregue no dia seguinte, e nada de cumprirmo o prazo, oito dias depois de ele ter encerrado. Fiquei profundamente decepcionado com a C&C, pois nunca havia

tido problemas com nenhuma compra na internet. **MARIA APARECIDA DA COSTA RIO**

▶ A Casa & Construção informa que, devido a imprevistos, não foi possível realizar a entrega do produto dentro do prazo estipulado. A área responsável foi acionada e a entrega foi realizada no último dia 16 de setembro (12 dias depois do prometido). O consumidor confirmou o recebimento.

Reclamações devem ser enviadas pelo www.oglobo.com.br/defesadoconsumidor



press reader Printed and distributed by PressReader
PressReader.com, s. - 1.604.278.4604
COPYRIGHT AND PROTECTED BY APPLICABLE LAW