

Consumidor Direito + Grita

As queixas mais frequentes são: falta de resolução de demandas, cobrança abusiva, produto com vício, cobrança indevida e falta de entrega da mercadoria. Situação foi agravada desde o início da pandemia de covid-19

Procon divulga ranking de reclamações de consumidores no DF

» PABLO GIOVANNI*

Não há mais nada irritante que receber um telefonema e se deparar com uma ligação de número desconhecido fazendo uma cobrança de um serviço já suspenso pelo consumidor. Quase 30% — 2.885 casos — do top 5 de reclamações de cidadãos efetivadas no Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito (Procon-DF) nos cinco meses de 2022 está relacionada a impugnações nesse quesito.

Para o especialista em direito do consumidor Marcello Aragão, o número elevado de reclamações apenas nos primeiros meses do ano preocupa, e salienta que muitos desses casos de cobrança de um serviço suspenso são decorrentes de descuidos do controle da própria empresa. “Muitos fornecedores (empresas) criam cobranças de serviços suspensos que não mereciam ser criados e prejudicam o consumidor. O único jeito de resolver isso é o estímulo da União em orientar o fornecedor de como prevenir essas situações”, destacou.

Com a pandemia, muitas pessoas na capital do país precisaram cortar gastos e se adequar ao “novo normal”. Com um aparelho celular de chip pré-pago, a moradora de Planaltina e cabeleireira Márcia Antunes, 35 anos, acabou não vendo mais a necessidade do pacote de telefone fixo, internet e televisão dentro de casa. Apesar de o serviço já ter sido

desligado há dois meses, ela afirma que recebe, constantemente, ligações pedindo o pagamento do produto cancelado.

“Não é todo dia, mas uma vez por semana eles me ligam pedindo o pagamento de um boleto e de um serviço que eu nem uso mais. Ao mesmo tempo, outras empresas me ligam oferecendo serviços. Estou sempre ligada aos telefonemas de clientes e, quando me deparo, é empresa me oferecendo serviço ou cobrando de algo que eu cancelei”, diz a empreendedora.

Das 9.911 reclamações que o Procon recebeu em 2022, cerca de 1.860 demandas são de produtos com vício, ou seja, produtos que foram adquiridos pelo consumidor, mas que não funcionam. O estudante Pedro Henrique, de 21 anos, é um dos que sofreram na pele com a aquisição de um produto sem funcionalidade. De acordo com o jovem, ele comprou um relógio digital que, ao chegar à residência onde mora com a família, em Samambaia, veio com defeito: não ligava.

“Comprei há cerca de um mês e meio e chegou na semana passada. Quando recebi, tentei ligar e não funcionava. Procurei no manual de funcionalidade do produto para ver se estava fazendo certo ou errado e, mesmo assim, não ligava. A frustração é enorme, porque o dinheiro sai do meu bolso, e não é barato. Já está sendo bem difícil pedir um outro relógio,

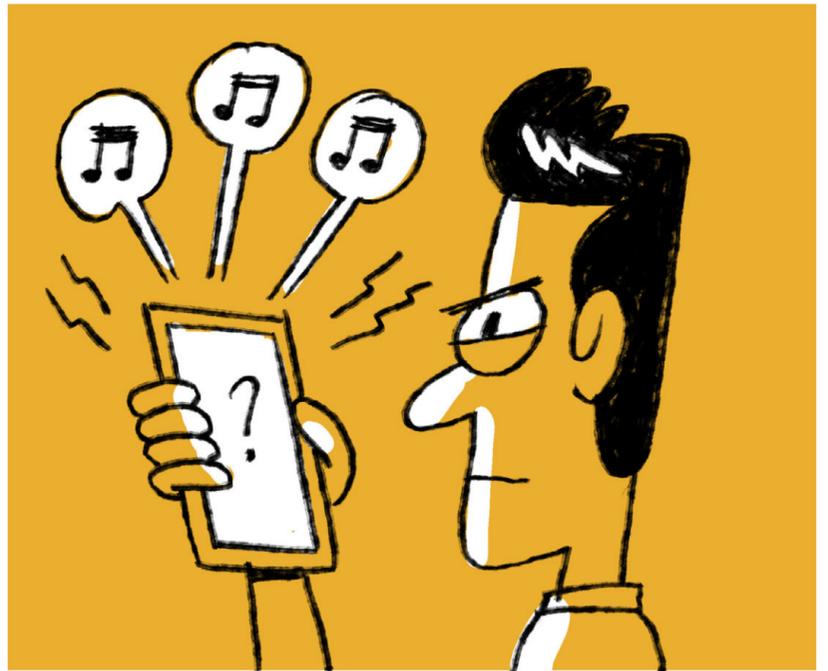
porque a empresa nem me responde”, conta o estudante.

O que diz a lei?

Para o especialista em direito do consumidor Felipe Borba, a legislação consumerista é bem rígida, e a ausência de resposta das empresas, para a aquisição de produtos — como é o caso do estudante Pedro Henrique —, é, primeiramente, insistir com a empresa. Caso o retorno for negativo, o consumidor, pelo menos, já tem a possibilidade de ajuizar o caso.

“Creio que a ausência de resposta é o que deixa o consumidor mais apreensivo, pois em caso de negativa da empresa em solucionar o problema, seja por qual razão for, ao menos já tem um posicionamento que poderá ser questionado perante o Poder Judiciário, por exemplo”, comenta.

No caso do estudante Pedro Henrique e da cabeleireira Márcia Antunes, o especialista acrescentou que, por uma série de fatores, as empresas deixam a desejar no atendimento ao cliente e, com isso, tornam-se alvo de reclamações no Procon, sendo que, em alguns casos, viram caso de justiça. “Penso que é um conjunto de fatores, entre os quais se pode incluir a falta de pessoal capacitado para resolução de problemas dentro das empresas, a falta de interesse das empresas em resolver os problemas, o aumento no número de fraudes, entre outros”, disse.



TOP 5 de reclamações nos 5 primeiros meses de 2022

- 1º Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) com 2885 reclamações;
- 2º Cobrança indevida/abusiva com 2333 reclamações;
- 3º Produto com vício com 1860 reclamações;
- 4º Cobrança indevida com 1554 reclamações; e
- 5º Não entrega/demora na entrega do produto com 1279 reclamações (vale um quadrinho)

Alerta do consumidor

De acordo com Aragão, o consumidor deve seguir o protocolo estabelecido por lei para tomar ações contra a empresa, seja de cobranças indevidas, falta de resposta da empresa, entre outros, no âmbito do Procon ou do Poder Judiciário. Contudo, na visão do especialista, o número de reclamações poderia ser bem

maior, mas os consumidores, na maioria das vezes, não sabem qual o procedimento deve ser adotado para reaver o dinheiro ou as sanções contra o fornecedor, por exemplo.

“Muitas das vezes, o que existe é uma briga, de fato, entre o fornecedor e o consumidor, que muitas das vezes se desrespeitam, querendo prevalecer no grito, situação incompatível para o direito.

O consumidor precisa ser persistente e seguir os passos determinados na lei para reaver os seus direitos. A pessoa deve acionar o Procon e o site www.consumidor.gov.br e esperar a resposta. Caso não dê certo e vier uma resposta negativa, o próximo passo é acionar a justiça”, completou.

*Estagiário sob a supervisão de Michel Medeiros

»EXTRAIVIO

A CARGA SUMIU

A servidora pública Vera Lucia Veloso Gianini, 43 anos, moradora do Sudoeste, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas que teve ao contratar serviços da Bahia de Transportes para enviar objetos de Brasília para Valença (BA).

Segundo Gianini, a empresa foi contratada para enviar sete itens para sua casa de praia no litoral baiano. “Tinha mesa, cortinas e até uma mala grande com coisas pessoais e de família”, descreve.

A moradora do Sudoeste relata que não consegue contato com a empresa e, mesmo após um mês da contratação dos serviços da transportadora, não sabe da situação do item extraviado. “Entro em contato com um número que me passaram. Mando mensagem e fico oito dias sem resposta, e nisso, já se passou um mês”, conta.

Resposta da empresa

A Novo Horizonte, empresa de transporte que presta serviços para a Bahia Transportes informou que entrará em contato com a consumidora. A Novo Horizonte também informou que entrou em contato com a Bahia Transportes para tratar do ressarcimento do valor da mercadoria de acordo com o contrato assinado.



Resposta do consumidor

“Eu assinei um valor de cerca de R\$200. Sabe quanto eu paguei só de cortina? R\$ 1.600. E eles querem me dar R\$ 200. Sem chance. Isso aí não existe. Eles colocam um valor lá que você nem lê direito, nem vê, negócio todo manchado de tinta, uma impressora horrível. Naquela mala tinha bem R\$ 5 mil em itens. Colchas de cama, blackout, cortinas. R\$ 200 não dá para comprar nem o lanche da semana, quanto mais tudo que estava dentro de uma mala daquele tamanho.”

»SEM HIGIENE

PRESERVATIVOS NA PISCINA

A empresária Sylvania Prima de Souza, 40 anos, moradora do Sobradinho, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas que teve após encontrar três preservativos usados no ralo da piscina da suíte do Motel Colorado, onde se hospedou no último sábado (14/5).

Segundo a empresária, ela havia escolhido o estabelecimento para passar uma noite com seu marido, Wilson Santana Laranjeira, 50 anos. Quando resolveu entrar na piscina aquecida, encontrou os três preservativos usados. “Me senti muito constrangida. Muito descaso”, conta.

Sylvania ainda relata que, após reclamar com a administração do motel, pediram que ela se retirasse do quarto para que a equipe do estabelecimento realizasse a limpeza, aí teve mais problemas. “Fiquei cerca de oito horas fora do quarto. Quando voltei, tinha outra gerente, que não tinha anotado meu pedido de reembolso. Fiquei sem o quarto, sem o dinheiro e com essa experiência horrível”, indigna-se.

Resposta da empresa

Em nota, o Motel Colorado informou que obedece todas as regras de vigilância sanitária e higienização de suas dependências. Segundo o estabelecimento, “a notícia causa estranhamento e será devidamente investigada em procedimento interno para as providências cabíveis”.

Resposta da consumidora

“Na nota emitida, o motel apresentou a clássica resposta pronta. Não emitii nenhuma preocupação com seus clientes e possíveis consequências. Pelo contrário, só deixou explícita total falta de consideração. O fato em si já evidencia falhas no cumprimento dos procedimentos de limpeza e higienização das suítes. Emitir um pedido de desculpas por não atender adequadamente nossas expectativas, no mínimo, seria reconhecer que, apesar das falhas observadas, o foco ainda seria em nos atender (clientes). Meu sentimento é de profunda frustração.”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 Anac 0800 725 4445 ANP 0800 970 0267 Anvisa 0800 642 9782 ANS 0800 701 9656 Decon 3362-5935 Inmetro 0800 285 1818 Procon 151 Prodecon 3343-9851 e 3343-9852