

Consumidor Direito + Grita

Preços de testes de covid-19 assustam

» PABLO GIOVANNI*

Com a alta de casos e da transmissão da covid-19 na capital federal, a população tende a buscar o exame para detectar a doença, mas esbarra em longas filas nos pontos de testagem pública. Com isso, muitos brasilienses procuram hospitais, clínicas, laboratórios e drive-thrus privados, mas se deparam com um empecilho: o alto custo dos valores dos testes. Produtos para saúde, como kits diagnósticos e autotestes, não estão submetidos à política de controle ou regulação de preços no Brasil e, com isso, os consumidores tendem a pagar um valor definido por cada estabelecimento particular.

De acordo com o especialista Walter Viana, o consumidor que, ao se deparar com preços de testes de covid-19 que considera abusivos e arbitrários deve acionar o Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal (Procon-DF). "Identificado pelo órgão que o aumento de preço é injustificável e que apenas representa a ganância do estabelecimento frente ao consumidor já fragilizado pela pandemia, é possível a imposição de multas e até mesmo a interdição do local", afirma.

Quem notou uma diferença acentuada no valor do RT-PCR foi Leandro Marinho, de 29 anos. Ele conta que, em novembro de 2021, fez a testagem em uma clínica na Asa Norte, pagando R\$ 200. Ao voltar à clínica, agora em maio — em meio a alta de casos na capital federal —, após se queixar de sintomas da covid-19, o mesmo teste, no estabelecimento, era R\$ 300. "Fiquei

muito surpreso que o valor do teste sofreu esse reajuste, mas acredito também que deva ser em decorrência da grande procura dos testes. Decidi procurar um pouco mais e encontrei o RT-PCR em uma clínica, agora do Sudoeste, por valor mais em conta", relata.

Apesar de ter procurado a testagem na rede pública, o estudante Igor Magalhães, de 20 anos, não conseguiu fazer o teste na UBS 1 (612 Sul). Com isso, segundo o estudante, foi necessário procurar a rede privada. Ele também notou uma diferença no valor pago anteriormente, em janeiro. "Fiz o teste em dezembro. Paguei R\$ 65 em Taguatinga e quando fui fazer o antígeno, que é o mais barato de todos, consegui por R\$ 99,99 no Cruzeiro. Não é caro, mas para pessoas que precisam fazer o teste para comprovar ou não a doença, a rede pública acaba te deixando na mão", relata o jovem.

O Procon alega que não existe um preço mínimo e máximo para comercialização do produto, o que reflete no número de reclamações. "Desde que iniciou a testagem contra a covid-19 na rede privada, nunca houve sequer uma reclamação recebida pelo órgão de defesa do consumidor. "Não há nenhum registro de denúncia sobre o tema. A abordagem (em caso de notificações) é realizada observando os preceitos estabelecidos no artigo 39, inciso X do Código de Defesa do Consumidor (CDC)", relata o órgão em nota.

A Dasa — maior rede de saúde integrada do Brasil — detalhou que o Distrito Federal apresentou o maior percentual de casos positivos do Brasil de 30 de maio a 5

Com taxa de transmissão e de casos em alta no Distrito Federal, brasiliense buscam exames para detectar o novo coronavírus e encontram diferença de preços



R\$ 300

**Aumento
chega a 50%
em 6 meses**

de junho, na rede privada. De acordo com o boletim, a capital registrou 45,93% dos testes positivos de todas as 980 unidades da rede no país. Na semana anterior — 23 a 29 de maio —, o índice estava em 38,41%.

Coibir exageros

De acordo com o especialista Felipe Borba, o preço de qualquer produto, seja medicamentos ou não, segue a lógica da oferta e da procura. Em hipóteses que a população encontre algum preço abusivo, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) traz temas bem estruturados, para coibir casos do tipo por parte dos fornecedores. "O preço de produtos e serviços em

nosso país segue a lógica da oferta e da procura e não se deve ter definição de preço pelo Estado ou pela Anvisa, no caso concreto. Na hipótese de o consumidor acreditar que há abusividade nos preços dos testes contra a covid-19, poderá denunciar ao Procon, já que o CDC diz que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços elevar, sem justa causa, o preço de produtos ou serviços, bem como exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva", salientou.

O que diz o CDC?

Ao analisar o CDC, o especialista Walter Viana destacou, assim como o Procon-DF e o especialista em direito do consumidor Felipe Borba, o artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor. De acordo com o especialista, o artigo compõe em sua estrutura temas muito claros, sobre a elevação demasiada do preço de produtos. "É bastante claro e expressamente proíbe a elevação do preço de produtos e serviços dissociado de um justo motivo. Durante a pandemia, houve várias

reclamações dos consumidores e intervenções de Procon de outros estados contra os preços abusivos em medicamentos, álcool, máscaras, luvas, testes de covid-19, entre outros", esclarece.

Saúde

Para a infectologista Ana Helena Gernoglio, a testagem de covid-19 é necessária para dar um diagnóstico da doença, além de servir de como monitoramento para órgãos de saúde em medidas que possam conter o avanço da pandemia nos estados e Distrito Federal. "Os testes trazem um diagnóstico correto da doença. Como é uma doença que afeta grande parte da população, só conseguimos fazer algum tipo de medida a partir do momento que a gente mensura a magnitude desses casos na população", conta. "Se não conseguimos testar a população, não sabemos o impacto e qual estágio está a pandemia da covid", finalizou.

* Estagiário sob a supervisão de Márcia Machado

» CLARO

PROBLEMAS NA NEGOCIAÇÃO

» PALOMA TAÍS RODRIGUES DE SOUZA
Gama

A publicitária Paloma Taís Rodrigues de Souza, de 29 anos, moradora do Gama, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas que está tendo com o cancelamento de um plano telefônico realizado em conjunto com seu marido, na Claro.

De acordo com Paloma, seu plano estava com três prestações em atraso. Ela, então, entrou em contato com a empresa para solicitar um acordo e o cancelamento do plano. "Houve um desconto de 40%. Fiz o pagamento da entrada do acordo e ficaram combinadas as outras três parcelas para pagamento nos dias 25 dos meses de junho, julho e agosto", relata.

Segundo Paloma, a atendente disse que iria transferir para o setor de cancelamento, pois, mesmo antes do pagamento, o pedido de cancelamento já poderia ser registrado e assim que fosse dada baixa na entrada, o cancelamento seria efetuado. "Depois da transferência, antes de ser concluído o cancelamento a ligação caiu. Quando liguei nas próximas vezes, só dava a opção de receber o código de barras por mensagem ou por e-mail", afirma.

Paloma conta que conseguiu falar com um atendente que queria concluir o cancelamento do plano, tendo em vista o pagamento da entrada do acordo. "O atendente me disse que se eu solicitar o cancelamento, automaticamente o meu acordo será quebrado e eu voltaria a pagar o valor total do plano. E que para não quebrar o acordo seria preciso quitar as parcelas do acordo e continuar com o plano. Não foi isso que me informaram no primeiro contato na negociação", indigna-se. Paloma conta que deseja quitar a dívida, porém não deseja continuar como cliente.



Resposta da empresa

A Claro informou que tentou contato com a consumidora, porém não obteve sucesso. A operadora também afirmou que "continua à disposição por meio de todos os canais de atendimento disponibilizados."

Resposta da Consumidora

Conseguí contato com a empresa depois de muito esforço. Apesar de ter um bom sinal, a Claro é uma operadora de difícil comunicação e resolução de problemas. Isso desgasta muito o consumidor. Depois de muitas tentativas e de muito estresse, consegui negociar com a empresa e fazer a redução do plano.

» TIM

PROBLEMAS COM CRÉDITOS DA OPERADORA

» HELIO CAMPAGNUCIO
Asa Sul

O aposentado Helio Campagnucio, 66 anos, morador da Asa Sul, entrou em contato com a coluna do *Grita do Consumidor* para falar a respeito de um problema que teve com sua linha móvel e a de sua esposa, Maria José Holanda, 67 anos.

Segundo Helio, o casal possui créditos nas duas linhas pré-pagas, que eram da Oi, nos valores de R\$ 1.500 a primeira e R\$ 985 a segunda, ambas com validade até final de agosto de 2022 e acumuladas durante anos. Ele declara que a operadora TIM assumiu as linhas, zerou os créditos e insistentemente cobra a colocação de novos créditos sob pena de perder a linha.

O aposentado relata que atualmente se encontra sem créditos para efetuar ligações. As duas linhas estão instaladas em telefones simples que não possuem acesso à rede móvel. "Não quero qualquer plano da TIM, inclusive os controles. Além de confiscar os valores de modo imoral e ilegal, o constrangimento é imenso pelo o que estamos passando", afirma.

Resposta da empresa

A TIM esclarece que os clientes da Oi Móvel ainda não foram migrados para a sua base. Portanto, o Sr. Hélio deve entrar em contato com a sua atual operadora para solucionar a demanda.

Resposta do consumidor

"Não tenho mais nada com a outra operadora. A Tim assumiu as linhas e está cobrando pelos débitos antigos e deve honrar os direitos dos antigos clientes que eram da Oi."

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@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