

# Consumidor Direito + Grita

Operadoras de telefone e internet, agências de viagens e bancos foram as instituições que receberam mais queixas no Procon do Distrito Federal, de 2017 a 2021. Os três segmentos tiveram 1.859 registros

# Os campeões de reclamação

» EDUARDO FERNANDES\*

De 2017 até 2021, os segmentos que mais receberam reclamações no Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF) foram as empresas de telefonia ou internet, com 1.401 queixas, seguidos das agências de viagens aéreas (242) e dos bancos (216), conforme levantamento anual do órgão. Entre os principais relatos dos usuários estão questões relacionadas à qualidade dos serviços, dificuldades nos encerramentos de contratos ou pacotes e falta de comprometimento na resolução dos problemas. Em cinco anos, o Procon registrou o total de 12.229 solicitações, incluindo esses e os demais segmentos.

Em análise, o especialista em direito do consumidor Felipe Borba acredita que há vários fatores que ilustram a presença dos setores mencionados acima. Por exemplo, as companhias aéreas — que aparecem em segundo como as fornecedoras mais reclamadas — figuram no ranking, possivelmente, em razão do período pandêmico vivido. As agências cresceram no número de reclamações, principalmente, entre 2020 e 2021. “Muitos estavam com pacotes, passagens e hospedagens compradas e não puderam viajar. Isso aumentou muito a demanda contra essas empresas, e muitos consumidores estão até hoje tentando resolver esses transtornos”, destaca.

Em relação às empresas de telefonia e bancos, ele avalia que existem várias razões para as reclamações feitas por consumidores ao longo desses anos. Entre os principais motivos vistos pelo especialista estão: falta de interesse das empresas em resolver as situações, aumento no número de fraudes e falta de profissionais capacitados para resolução dos casos. Mesmo com os motivos listados, Felipe acredita que não há, necessariamente, abuso por parte dos segmentos mencionados anteriormente, mas, sim, no comportamento de algumas empresas em relação aos usuários.

## Viagem aérea

A empresária Giuliana Abade, 24 anos, representa uma das hipóteses ilustradas pelo especialista. No final

de 2021, a jovem teve vários problemas com a viagem de ano novo para o Rio de Janeiro. Faltando duas semanas para o passeio de férias, a empresa responsável decretou falência em razão da pandemia. Na época, todos os voos foram cancelados. “Eu entrei em desespero porque eu não sabia o que fazer. Tive que ficar esperta e mandar e-mail para a companhia”, conta.

Dois dias depois, a resposta chegou. No entanto, a informação não era boa, pois a agência realmente iria fechar. Como a passagem havia sido comprada por uma empresa de milhas aéreas, Giuliana buscou o reembolso para tentar fazer uma nova viagem. Porém, segundo ela, o dinheiro só foi repassado no mês seguinte. A situação acabou prejudicando os planos idealizados ao longo do ano.

Como o roteiro estava definido, ela teve que recorrer a outra companhia aérea. Deu tudo certo com a nova compra, mas, na hora de embarcar, Giuliana lembra que a saída do avião atrasou. Após 40 minutos, conseguiu entrar e enfrentou mais demora para partir. Depois de uma hora, todos os passageiros foram informados de que a aeronave não poderia seguir voo, pois não apresentava condições mecânicas para isso. Triste com o ocorrido, a empresária teve a programação frustrada, embora a empresa tenha prestado assistência com alimentação e hotel. Depois de tantos percalços, a jovem conseguiu seguir o roteiro. “Tudo me afetou bastante, porque eu tinha hora para chegar ao meu local, porque de lá eu tinha que pegar um ônibus. Por sorte, encontrei amigos que iriam de carro e acabaram me levando”, descreve.

## Busca por direitos

Na avaliação do professor de direito do consumidor Ricardo Morishita Wada, o cadastro realizado no Procon-DF é muito importante para o consumidor, pois registra o comportamento de determinadas empresas frente às reclamações que foram relatadas e ajuda em compras futuras para outros indivíduos. De acordo com o especialista, essa é uma forma



de alertar aos novos consumidores como as companhias se portam em relação aos problemas referidos.

Ricardo alerta para a importância de o consumidor buscar informações sobre o serviço, o produto e a empresa responsável. Para ele, a prevenção é o principal instrumento de proteção do usuário. “O preço e a qualidade são elementos importantes, mas o comportamento

da empresa diante de uma reclamação pode ser considerado. É declarado como direito básico de todos os consumidores a efetiva prevenção e reparação de danos”, explica o professor.

Diante de um possível cenário mencionado por Ricardo, ele orienta que o cliente, se for lesado ou se sentir prejudicado, não deixe de fazer sua queixa na própria empresa, no Procon

ou por meio do site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br). O especialista esclarece que essa atitude também é uma oportunidade para o fornecedor melhorar a qualidade de seus serviços ou produtos e, principalmente, reparar o dano que tenha provocado.

\*Estagiário sob a supervisão de Malcia Afonso

## » VIVO PROBLEMAS NA INSTALAÇÃO

» ANA LAURA CARTAXO  
Águas Claras

A jornalista Ana Laura Cartaxo, 37, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor*, pois contratou o pacote Vivo Total Família 2, e solicitou a portabilidade de dois números móveis de outra operadora, porém, o pedido foi negado. Desse modo, a consumidora manteve tudo como estava e, no seu pacote, ficou somente a banda larga e o telefone fixo. A moradora de Águas Claras mudou de casa e requisitou a transferência de endereço do plano. No dia marcado para a troca, o serviço não foi realizado. Ao contactar a Vivo para entender o porquê disseram que não foi possível por causa de uma pendência em seu cadastro. “A portabilidade tinha sido cancelada, mas não tinham dado baixa nos dois números provisórios. Pedi para dar baixa e disseram que levaria cinco dias úteis. Questionei o motivo de tanto tempo, já que o erro era deles”, relata.

### Resposta da empresa

» “A Vivo informa que, em contato com a área técnica, informaram que não há viabilidade para instalação dos serviços de linha e banda larga no endereço da cliente. A Vivo informa ainda que entrou em contato com a Sra. Ana Laura para prestar os esclarecimentos necessários.”



### Comentário do Consumidor

» “A Vivo demorou mais de 20 dias para dizer que não existe viabilidade para instalação. Durante todo esse período, apenas informaram que havia uma pendência no meu contrato por um erro no sistema deles, que era não dar baixa em duas linhas provisórias após um cancelamento de portabilidade feito pela própria Vivo. Se, desde o primeiro contato, tivessem me informado que não é possível instalar banda larga na minha casa nova, todo esse transtorno poderia ter sido evitado. O esclarecimento da empresa foi: ou você continua pagando pelo serviço sem ter o serviço no seu endereço novo, ou você cancela e paga multa por conta da fidelidade.”

## » ITAÚ CONSIGNADO FAKE

» Lívia Veleda de Sousa e Melo  
Asa Norte

A servidora pública Lívia Veleda de Sousa e Melo, 40 anos, procurou a coluna *Grita do Consumidor* porque, em janeiro deste ano, recebeu uma ligação para fazer a portabilidade de um consignado com a Caixa no valor de aproximadamente R\$ 24 mil. Após várias ligações, a moradora da Asa Norte decidiu aceitar a proposta do Itaú e combinou um consignado de 23 meses com parcelas de R\$ 1,04 mil. Depois disso, foi dito para a servidora que era necessário outro consignado para efetuar a transação e que, em cinco meses, esse segundo empréstimo sairia do contracheque de Lívia. Este tinha um valor de R\$ 80 mil com parcelas de R\$ 1,7 mil. Depois de pagar os boletos, sua conta ficou com saldo de R\$ 14 mil, para quitar as prestações durante oito meses. Quando o período chegou ao fim e o dinheiro também, a consumidora desconfiou ser vítima de um golpe. “Enviei uma mensagem para o Itaú com todos os anexos — boletos, contratos —, porém, indeferiram alegando que não tem evidências de que foi uma fraude e ainda ofereceram uma redução de 30% do consignado. Imagina se eu tinha conta de R\$ 24 mil e, agora, estou com uma de mais de R\$ 100 mil, eles vão reduzir e ainda vou ficar com R\$ 70 mil de dívida, isso é um absurdo”, protesta.

### Resposta da Empresa

» O Itaú Unibanco relata que manteve contato com a cliente para esclarecimentos e

orientações. A instituição afirma que identificou que os contratos formalizados são do correspondente autorizado — Idealize Serviços Empresariais. “Salientamos que o procedimento para quitação antecipada do contrato ou de parcelas deve ocorrer pelo próprio cliente de forma direta com o banco que originou a averbação, através do pagamento de um boleto emitido em nome do cliente enviado diretamente para o mesmo. Na oportunidade do nosso contato, orientamos o cliente sobre a necessidade de mais documentação e informações para dar andamento na tratativa. Assim, estamos no aguardo da recepção dos documentos, para prosseguir com as análises”, diz a nota.

### Comentário do Consumidor

» “É óbvio que cai em um golpe e o Itaú tem corresponsabilidade em tudo isso. O sistema de segurança foi claramente falho. As operações foram feitas por um suposto representante da empresa Central LFS Consultoria Eireli, todos os boletos tinham a identificação do Itaú e mencionavam na negociação. O banco Itaú não entrou em contato comigo diretamente, mas a equipe do Itaú, por intermédio do Reclame Aqui, conversou comigo pedindo mais documentos, a fim de comprovar a retirada da parcela de R\$ 1,7 mil. Passei a tarde toda levantando documentação, fiz um texto bem minucioso explicando todo o passo a passo do que foi feito até o momento. A ouvidoria não entrou em contato comigo. Estou me preparando para judicializar o caso e eu não tiver resposta direta do banco.”

## 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](mailto: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