

DEFESA DO CONSUMIDOR

ONDE RECLAMAR • O Procon-RJ recebe todos os tipos de reclamação sobre relações de consumo. Endereço: Rua da Ajuda 5, subsolo. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h. Telefone: 151

O consumidor toma a palavra. E reclama

Os leitores que mais escrevem cartas à coluna dizem que as empresas não se preocupam com clientes

Luciana Casemiro

• Ser consumidor dá muito trabalho. E as mais de 160 mil cartas recebidas por esta coluna, de 2003 para cá — desde que nosso banco de dados foi informatizado —, dão a medida do tamanho do problema. É por isso que, às vésperas do Dia Mundial do Consumidor, festejado amanhã, decidimos ouvir alguns dos leitores que mais assiduamente escrevem cartas a esta seção. Alguns deles ultrapassaram a casa da centena de reclamações enviadas ao longo desses últimos anos. E, com sua persistência em fazer seus direitos respeitados, há quem tenha chegado a levar gerente de loja à delegacia e quem chegou a receber ligação do presidente de uma empresa de telefonia para resolver o seu problema. Uma lição de cidadania.

Ao ouvir os relatos desses consumidores, a sensação é de que o respeito aos direitos básicos defendidos pelo presidente americano John Kennedy, há 38 anos (veja quadro), ainda estão longe de ser alcançados.

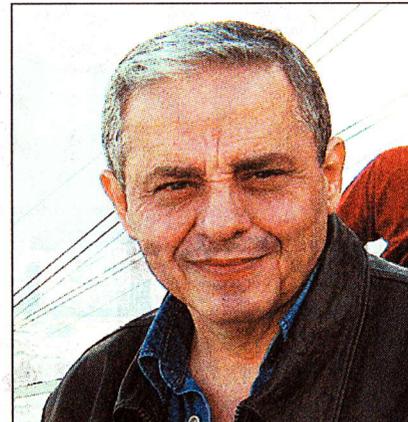
— Hoje em dia, o consumidor precisa estar atento o tempo todo para não cair em armadilha. E mesmo estando sempre antenado antes de contratar um serviço ou comprar um



Simone Marinho

Fotos de arquivo pessoal

Editoria de Arte



JOÃO PIMENTEL: Justiça lenta atrapalha



PARA LILIAN reclamar ainda vale à pena

UM POUCO DE HISTÓRIA

Em 15 de março de 1962, o presidente dos EUA, John Kennedy, enviou uma mensagem especial ao Congresso sobre quatro direitos fundamentais do consumidor. São estes:



Direito à segurança ou proteção contra a comercialização dos produtos perigosos à saúde e à vida



Direito à informação, em que os aspectos gerais da propaganda e a necessidade das informações sobre o produto e seu uso passaram a ser considerados

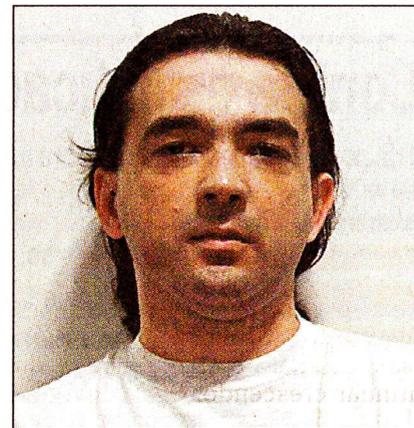


Direito à opção, dando combate aos monopólios e instituindo leis antitrustes para que a concorrência favoreça

tratar um serviço ou comprar um produto, não há como, vez por outra, não ser pego por um fornecedor. O importante, no entanto, é não esmorecer na briga por seus direitos, e ter sempre em mente que, se a vantagem oferecida for muita, é hora de manter um pé atrás — diz Fernando Almeida, na dianteira de nosso ranking de cartas, com 167 enviadas. — Infelizmente, as empresas acabam atendendo mais por preocupação com a imagem, com a propaganda negativa, do que com o consumidor. Ninguém é infalível, mas repetir o erro, várias vezes, é má-fé.



BEATRIZ CORRÊA diz que pequeno comércio evoluiu, já os grandes: "uma vergonha"



PEDRO CORBETT: sete ações em trâmite

Para consumidor, empresas não estão aprendendo com os erros

João Maurício Pimentel, publicitário e economista, resolve muito dos seus problemas através do serviço de cartas do jornal, enviou 87 até o momento, mas lamenta que as empresas não aprendam com as queixas.

— Tive um caso com o site de uma grande rede de supermercados, foi uma complicação para cancelar um pedido, só com o GLOBO! Mas nada mudou. O site permanece frio, indiferente. Não acho que as reclamações mudem o comportamento de nossas empresas, até por falhas gritantes na Justiça. Os processos nos Juizados de Pequenas Causas, que deveriam ser rápidos, hoje estão quase tão lentos quanto os juizados normais — aponta Pimentel.

Beatriz Mendes Correa, com 140 cartas em seu histórico, diz que o mais lhe incomoda atualmente é o serviço bancário:

— Não há respeito em relação ao tempo de fila e as tarifas bancárias são altíssimas. Ou seja, eles usam nosso dinheiro e ainda nos cobram

para usá-lo. Cito os bancos como exemplos, mas também as empresas de telefonia, os planos de saúde, todos continuam uma vergonha. O que melhorou foi o atendimento dos pequenos comerciantes, já os grandes, os leões continuam soltos.

Músico, programador de computador e ativista, assim se define Pedro Corbett, que desde os 17 anos mantém um site onde discute assuntos ligados à liberdade de expressão, cidadania e direitos dos consumidores, concorda com Beatriz. Sua inconformação com a ineficiência dos órgãos reguladores já o levou a escrever 142 cartas a esta coluna, a apresentar várias representações ao Ministério Público, à Corregedoria Geral da União e à Justiça (atualmente tem sete ações tramitando contra bancos e administradoras de cartão de crédito).

— Hoje há uma decadência na aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Estamos à beira do caos. As agências reguladoras que deveriam fis-

calizar as empresas não o fazem, são omissas. Por isso, as empresas não temem nossas reclamações, sabem que não vão dar em nada. Para brigar pelos direitos, muitas vezes não resta outra opção a não ser a Justiça.

Críticas à acomodação, à turma 'do deixa pra lá'

Eduardo de Carvalho Abreu também tem na ponta da língua os passos da sua *via crucis* na briga por direitos: reclamar à empresa; quando não funciona, recorrer às agências reguladoras e, se ainda assim não há solução, sentar-se à frente do computador e escrever à esta seção. Já são 91 cartas, até agora.

— Depois que a gente reclama o atendimento melhora, mas na prática das empresas não tenho visto mudanças — queixa-se Abreu, que foi à Justiça duas vezes contra operadoras de telefonia e já chamou a polícia para garantir seus direitos. — Fui trocar um produto numa loja no shopping e o gerente se negou

veemente, como me exaltei, ele ameaçou chamar a segurança. Sai da loja e chamei a polícia. Levei todos à delegacia, fiz um boletim de ocorrência e no fim, consegui a troca.

Reclamar dá trabalho, mas vale à pena, garante Lilian de Oliveira Costa, auxiliar de biblioteca, de 27 anos, moradora de Angra dos Reis.

— Só para dar um exemplo, meu marido teve um problema com uma promoção de uma operadora de celular, reclamamos e eles devolveram os R\$ 500 de crédito ao qual ele tinha direito. A grande maioria das pessoas é acomodada, é da turma do deixa pra lá, mas precisamos mudar isso.

Foi justamente atendendo a reclamações de clientes da empresa para qual trabalhava, ou seja, do outro lado do balcão, que Deborah Bandeira Duarte aprendeu a ser consumidora:

— Trabalhei numa empresa na qual atendia clientes e observei que eles se queixavam de tudo, qualquer centavo. E eles tinham razão. A partir daí, também comecei a ser mais crítica.

anúncios para que a concorrência favoreça o consumidor



Direito a ser ouvido, que passou a considerar os interesses dos consumidores na hora de elaborar políticas governamentais

Em 1985, a Assembléia Geral das Nações Unidas (ONU) reconheceu a legitimidade dessas diretrizes e fez da data o Dia Mundial do Consumidor

Antes eu tinha vergonha de reclamar.

Ela afirma que a sua persistência, que lhe conferiu a pecha de chata, algumas vezes acabou por beneficiar toda a vizinhança:

— A banda larga não chegava à minha rua; o cabo parava três quilômetros antes. Eu me queixei com a empresa e acabei recebendo uma ligação do presidente da companhia e uma equipe de cinco pessoas em minha casa para verificar o problema. Muitas obras e três meses depois, a banda larga já atendia a toda vizinhança.

Para Oton José Nobre, há sete anos, morador de Colombo, no Paraná, que contabiliza 89 cartas enviadas à esta seção, a informação ainda é o ponto crítico:

— O que falta sempre é informação. O vendedor não sabe informar ao consumidor e aquele que não estiver bem informado com certeza vai sair perdendo. Se todos reclamassem seus direitos, as empresas já teriam melhorado. ■