

DIREITOS

O grande vilão dos Procons

Em dez anos de vigência do Código de Defesa do Consumidor, a má prestação de serviços ainda lidera o ranking das reclamações

Passar uma semana curtindo o sol e o mar do Nordeste com o namorado era o que Claudinéia Rabello, de 34 anos, tinha em mente quando desembolsou R\$ 3.400 por um pacote turístico de sete dias em Natal e Fernando de Noronha. Agora, ela quer esquecer aquelas férias. O hotel pago não estava disponível, um dos três dias da estada em Noronha foi perdido no aeroporto e a última etapa da viagem se encerrou na véspera, com um abrupto embarque para São Paulo às 2 horas da madrugada. "Reclamei e, na agência, mandaram que procurasse meus direitos", conta. "Fui lograda."

Casos como o de Claudinéia se multiplicam nos registros dos órgãos de defesa do consumidor, nos quais a má prestação de serviços é a recordista em reclamações e consultas. Em São Paulo, nos dez primeiros meses do ano passado, 43% das 21.844 queixas feitas na Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) foram de pessoas insatisfeitas com a qualidade de um ou mais serviços. Ganham de longe de reclamações relacionadas a produtos (22,7%), disputas

financeiras (18%), saúde (11,3%), habitação (3%), fiscalização (1%) e alimentos (0,5%). A quantidade de descontentes até que é pequena. Há milhões de lesados que preferem esquecer o assunto e outros milhares que, após consultar o órgão,

Carol Carquejeiro/ÉPOCA

RECEIO
Claudinéia teme alguma represália por ter dado queixa no Procon



desistem de formalizar a queixa. Nesse período de dez meses, foram 198.450 só no Procon paulista.

Recém-chegado de Brasília, o casal Rodrigo Adler de Assunção, de 29 anos, e Junia Gomes de Carvalho de Assunção, de 27, procurava uma loja de móveis para realizar, em São Paulo, o sonho da cozinha planejada. Depois de vários orçamentos, optaram pelos melhores preço e prazo ofertados pela Poliforme. Para acomodar armários e mesas novos, eles reformaram a cozinha do apartamento sob a orientação dos projetistas da empresa. Tudo parecia perfeito. Os problemas, porém, não tardaram. O prazo de entrega não foi cumprido. Além disso, apenas parte da encomenda foi entregue.

Quando finalmente se montou a cozinha, o acabamento deixava a desejar. Apesar de feito sob medida, um dos armários não coube no local para o qual fora projetado, tomadas ficaram em lugares incompatíveis com o uso e o registro d'água terminou atrás da tampa do fogão. "Paguei R\$ 6.600 por uma cozinha perfeita e até hoje há muito por fazer", indigna-se Junia. "Fomos desrespeitados e procuramos o Procon", completa Rodrigo.



FORA DA MEDIDA Junia e Rodrigo (à dir.) encomendaram o projeto da cozinha e ficaram insatisfeitos. Até hoje não conseguem conviver com as tomadas, de difícil acesso

Fotos: Roberto Setton/ÉPOCA



MAIS PROBLEMAS O casal ainda espera pelo acabamento dos móveis e reclama do registro d'água, posicionado atrás da tampa do fogão (ao lado)

"Quando se encomenda algo, cria-se uma relação de confiança", explica Maria Lumena Sampaio, diretora de atendimento do Procon paulista. "O problema é que quem presta o serviço acredita que faz direito. E quem contrata muitas vezes espera mais do que recebe."

Foi assim com o funcionário público aposentado Luiz Gomes Carneiro, de 72 anos. Ele tinha planos de montar um escritório num dos cômodos de sua casa. Encomendou a

um marceneiro uma estante embutida para compor o espaço. O móvel deveria ser entregue em 60 dias. Ficou

pronto com dois meses de atraso, depois que Carneiro sustou o cheque que completaria os R\$ 4.700 cobrados pela peça. Para piorar, as gavetas vieram desalinhadas, havia frestas entre as portas e manchas na madeira. "Apelei para o Juizado de Pequenas Causas. Quero o dinheiro de volta ou outra estante, como prevê o Código de Defesa do Consumidor."

"No Brasil, os serviços são prestados na base do remendão", lastima o consultor Marcelo Cascione, ex-vice-presidente da Philip Crosby, grupo americano líder em gestão de qua-

lidade. Segundo ele, as empresas não estão preocupadas em servir com eficiência, mas em obter um certificado ISO para atrair mais clientes. "É importante lembrar que são as próprias empresas que estabelecem as metas a atingir, de olho no certificado", diz Cascione. "Esse sistema não garante, necessariamente, que o cliente receberá o melhor." ▶

OS CONFLITOS MAIS COMUNS

O Procon paulista selecionou as principais queixas no setor de serviços e montou um manual de orientação para evitar a repetição dos problemas. O sistema telefônico é o campeão das reclamações



SERVIÇOS GERAIS

Queixas: abandono do trabalho, entrega atrasada, avarias provocadas por consertos malfeitos
Precaução: exigir a assinatura de contrato e, se for o caso, a apresentação de projeto

TELEFONIA

Queixas: cobrança indevida, atendimento ruim, quebra de contrato
Precaução: informar-se sobre o contrato. Em caso de dúvida, desistir do serviço



ESCOLAS PARTICULARES

Queixas: retenção de documentos (históricos escolares, pedidos de transferência, currículo), custo da mensalidade, devolução de matrícula
Precaução: ler previamente o contrato e guardar a cópia, bem como as circulares da escola. Comparecer a todas as reuniões de pais



ENERGIA ELÉTRICA

Queixas: problemas de fornecimento, discordância sobre a medição
Precaução: procurar informação sobre o serviço - como e quando é feita a medição



ÁGUA E ESGOTO

Queixas: conta incorreta, retirada do hidrômetro sem aviso, corte e supressão de água, rodízio
Precaução: por ser um serviço concedido com base em política pública, o máximo que se pode fazer é reclamar e sempre evitar desperdício de água





COMPENSAÇÃO Mariléia espera reaver metade do que pagou pelas fotos

Cálculos da Kaizen Consultores Associados, especializada em sistemas de gestão de qualidade e meio ambiente, indicam que 70% das companhias que se candidatam ao selo são prestadoras de serviços. "O que, até agora, não representa um benefício ao consumidor final", reconhece João Camilo Antunes Netto, diretor-técnico da consultoria. "A prioridade tem sido atender bem os clientes industriais."

A servente Mariléia Souza Silva Paixão, de 31 anos, é um exemplo dessa realidade. Para ter uma recordação de infância dos dois filhos – Jéssica, de 10 anos, e Johnatan, de 5 – encomendou dois kits da Cia. Paulista de Montagem de Fotos. Cada um deveria conter uma revelação ampliada e emoldurada, uma em porta-retratos e outras duas avulsas. Vestiu os meninos com as melhores roupas, ajeitou-lhes os cabelos,

comprou um chapéu florido para Jéssica e um boné para o caçula. Foram para o estúdio. Lá, deixou mais de um salário mínimo – R\$ 165 em três parcelas – e foi para casa aguardar a encomenda. Na data prevista, um dos kits foi entregue. Do outro, o único sinal é uma foto amassada enviada pelo correio no mês seguinte. "Liguei para reclamar tantas vezes que pararam de me atender", lembra. "Acabou-se a confiança."

Marcos Diegues, gerente do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor,



EXIGÊNCIA Maria Lumena acredita que o consumidor brasileiro amadureceu

entidade com sede em São Paulo, preconiza que ações preventivas são a única terapia para curar frustrações que azucrinam o dia-a-dia das pessoas. Criou um manual com alertas essenciais: como fazer e checar contratos, jamais pagar a maior parte do serviço antes da conclusão e estabelecer os prazos com clareza. "O contrato pode ser escrito até em uma folha de caderno. Basta ser claro e conter a assinatura das partes", orienta. "É algo muito simples e ajuda a evitar infindáveis dores de cabeça."

ANA CRISTINA ROSA

AGÊNCIA DE VIAGENS

Queixas: pacotes não cumpridos.
Precaução: assinar contrato, levantar nome e telefone dos companheiros de viagem para dar queixa em grupo, se necessário. Sempre reclamar por escrito



EMPRESA DE MUDANÇA

Queixas: quebras não indenizadas, descumprimento de prazos, mobiliário entregue sem montagem
Precaução: informar-se sobre as condições de transporte e fazer o inventário dos bens (itens e valores)

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Queixas: trocas desnecessárias de peças, prazos descumpridos
Precaução: fazer orçamento por escrito, com a descrição detalhada do trabalho a ser realizado. É bom exigir garantia

