

CLARISSE MEIRELES, RITA MORAES E VALÉRIA PROPATO

“A sua ligação é muito importante para nós, não desligue.” Do outro lado da linha, vermelho de raiva e com ímpetos de entrar pelo telefone para agredir a voz incorpórea, o consumidor – impotente – bufa e desiste. Sente-se um palhaço, sem picadeiro nem aplausos. Repetida à exaustão e seguida de uma música que a ocasião torna insuportável, a mensagem gra-

vada pode ser considerada uma prova do pouco caso com o consumidor. Afinal, ela parece prever uma longa espera para quem está do outro lado da linha. A cena, comum, indica que as facilidades tecnológicas e o atendimento preferencial apregoados aos quatro ventos pelas empresas fornecedoras de produtos e serviços podem transformar-se num grandíssimo engodo. Também mostra que o respeito ao cliente muitas vezes – ainda – não passa de verniz no brilho dessas relações. Mas o brasileiro – mesmo que lentamente – dá sinais de rea-

ção. Cansado do circo e mais alerta, já não engole sapos tão facilmente. Procura se informar e tem ousado contra-atacar, como mostram as queixas registradas nos Procons. No Rio de Janeiro e em São Paulo, por exemplo, as empresas telefônicas, os planos de saúde e as instituições financeiras foram os campeões de reclamação em 2000 (*leia quadro*).

A boa notícia é que o governo promete fornecer, até o final do ano, uma arma poderosa contra os abusos: o Sistema Informatizado de Defesa do Consumidor – um banco de dados com toda

É PALHAÇO



a legislação sobre o assunto e o Cadastro Nacional de Reclamação Fundamentada. "Será possível saber em detalhes como se comportam as empresas e se há queixas contra elas. Se o comércio tem o Serviço de Proteção ao Crédito, nada mais justo que o consumidor tenha um serviço similar a seu favor", explica o secretário de Direito Econômico, Paulo de Tarso Ribeiro.

O secretário também foi vítima do "tratamento vip 24 horas" ao tentar resolver um problema com o cartão de crédito. Depois de muitas tentativas frus-

▶ Os campeões de queixa dos Procons

	Total de reclamações em 2000
Rio	
Telefonia fixa, móvel e de longa distância	14.467
Financeiras	1.010
Cartão de crédito	3.671
Bancos	2.770
Planos de saúde	358
São Paulo	
Telefonia	6.780
Planos de saúde	1.973
Bancos	1.654
Serviços públicos	1.627
Cartões de crédito	771

tradas, ele resolveu testar a eficiência do sistema. Fez a ligação à meia-noite e acionou a secretária eletrônica para gravar o tempo que levaria para ser atendido. Levou uma hora e meia. "Devia haver muito congestionamento de linhas nesse horário", ironiza. Sua decisão, depois de comprovado o péssimo serviço, foi simples. "Cancelei o cartão", conta ele.

Banir o produto de sua vida é quase sempre a reação máxima que o brasileiro tem quando se sente decepcionado. Principalmente se o aborrecimento é pro-

ADA!

O BRASILEIRO JÁ NÃO ENGOLE SAPOS FACILMENTE, MAS OS ABUSOS CONTINUAM E O GOVERNO PROMETE UMA NOVA ARMA: O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES



FOTO: ALEX SOLETTI

vocado por serviços gratuitos, como o 0800. Eles raramente geram queixas formais, por mais descabelado que o consumidor fique. O senso comum é de que o atendimento especial é um brinde. Não é verdade. “Quando compramos um produto, estamos pagando também essa benesse, que está embutida nos custos”, explica Antonio Mallet, presidente da Associação de Proteção e Assistência aos Direitos da Cidadania e do Consumidor (Apadic), do Rio de Janeiro. Dificilmente, no entanto, alguém pensa em encarar a Justiça por ter sido mal atendido.

Persistência – A reação mais pragmática costuma vir quando o prejuízo é grande e comprovado. É raro encontrar tipos como o assessor parlamentar Antônio Lopes do Espírito Santo, 44 anos, que enfrentou por quatro anos os corredores do Fórum do Rio por um aborrecimento que não lhe causou nenhum dano material. Em julho de 1996, Antônio pediu o desbloqueio de um talão de cheques por telefone. A exigência é feita pelo banco para evitar prejuízos caso os talões se extraviem. Surpreendentemente, a instituição não havia registrado o desbloqueio e 12 cheques assinados por Lopes foram devolvidos. Cioso de seu nome, ele peregrinou por todos os estabelecimentos onde fez pagamento, inclusive em outras cidades, para trocar os cheques. Quando reclamou na agência, recebeu de volta apenas um pedido de desculpas. “Se o consumidor não paga, vai para o SPC. Se a empresa erra, também tem de pagar”, protesta. Auxiliado pela Apadic, ele entrou na Justiça por danos morais. “Muitas vezes, me questioneei se conseguiria ganhar uma causa contra um banco, que tem tanto poder no Brasil”, lembra. Mas ganhou. A Justiça concedeu-lhe em



REMYTO VELASCO

dezembro uma indenização de 200 salários mínimos que ele dividiu com a ex-mulher. Com cerca de R\$ 15 mil no bolso, Lopes agora planeja uma viagem com os filhos. “Estamos começando a fazer valer nossos direitos”, comemora.

Casos mais graves, como o sumiço

FÉRIAS Por um erro do banco, Lopes teve 12 cheques devolvidos. Ganhou indenização de R\$ 15 mil e planeja viajar com os filhos

de dinheiro da conta, têm sido cada vez mais frequentes. “Os bancos dizem que é impossível mexer na conta sem a senha e o cartão. Não é a pura verdade”, afirma Maria Inês Fornazaro, diretora executiva do Procon de São Paulo. O problema é que fica difícil para o correntista provar que não foi ele o autor do saque. “Pode-se pedir a inversão do ônus da prova. O banco é quem tem de provar que o cliente fez o saque. Não é difícil já que há câmeras filmadoras nas agências e postos 24 horas”, explica Maria Inês. Em julho do ano passado, o aposentado José Luete dos Santos verificou através de seus extratos bancários do Banerj que R\$ 600 haviam sido retirados de sua conta em dois

sábados consecutivos. A quantia tinha sido sacada em um banco 24 horas de Nova Iguaçu, município da Baixada Fluminense, onde ele mora. Ele comunicou ao banco que seu cartão devia estar clonado e o gerente recomendou que ele apenas trocasse de senha. O dinheiro, ele nunca viu de vol-

▶ O escândalo do desserviço



Gasolina – Em junho de 2000, ISTOÉ denunciou que postos de gasolina de São Paulo vendiam combustível batizado. Apelidada de padre

Marcelo, a gasolina era misturada com água e solvente em distribuidoras de fundo de quintal. A Agência Nacional do Petróleo tem interdito esses postos. Fabricantes como a Shell e a Esso passaram a identificar o combustível com cores ou substâncias especiais para garantir que os revendedores trabalhem com produtos originais. Muitos motores ficaram comprometidos por causa da gasolina podre.



Banco – Em janeiro de 1999, a desvalorização do real liquidou o patrimônio de alguns fundos administrados pelo Banco Boavista Interatlântico. O

banco destinou R\$ 80 milhões para cobrir o rombo dos clientes. Mas um relatório de inspeção realizado pelo Banco Central revelou que parte do prejuízo dos clientes foi causada por uma operação montada para salvar a pele de grandes investidores. O relatório também mostrou que os gerentes do Boavista vendiam produtos que não conheciam e os clientes não recebiam cópias dos regulamentos. Muitos deles brigam na Justiça por indenização.

“OS BANCOS DIZEM QUE É IMPOSSÍVEL MEXER NA

CALOTE O vôo de Dalma, Ana Lúcia e Alice foi cancelado. A companhia aérea não avisou, nem pagou alimentação e estada

ta. O banco, diz Santos, insinua que ele pode ter esquecido do saque, ou alguém pode ter usado seu cartão. O cliente nega. "Quero ser ressarcido, por isso procurei o Procon e vou à Justiça. Se fosse dar um golpe, não seria por tão pouco", garante.

Filas - "Infelizmente, o sistema de segurança nos bancos não é infalível. O pior é o atendimento diferenciado. Quem tem uma conta gorda, por exemplo, não enfrenta fila", afirma o economista Jorge Gouvêa, que assessora a Confederação Nacional dos Bancários da CUT. Por considerar as filas quilométricas um desrespeito aos usuários, algumas câmaras municipais aprovaram leis que limitam a no máximo 20 minutos o tempo de espera no caixa e impõem multas de até cinco mil Ufirs (R\$ 5.320,50) às instituições infratoras. Em Belo Horizonte funciona. Os bancos Bandeirantes e Itaú já foram multados. No Rio de Janeiro, uma lei parecida está em vigor desde o ano passado, mas ainda não foi



CARLOS MARINO

regulamentada. Por isso, poucos estabelecimentos a obedecem. "A lucratividade entra em choque com a necessidade de prestar serviço público decente", brada o ex-vereador e autor da lei carioca, Gilberto Palmares.

Embora os bancos sejam alvo fre-

quente da artilharia do consumidor, as recordistas em fonte de stress são as operadoras de telefonia. Mesmo tendo a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) comemorado há duas semanas o atendimento de 81,8% de todas as exigências feitas às operadoras desde a privatização, em 1996. De tanto ouvir reclamações sobre a Telefônica de São Paulo e desesperado com as contas estratosféricas, o técnico em edificações Antônio Carlos da Costa não sabia mais se brigava com a filha adolescente Marina, 15 anos, ou com a empresa. A queda de uma árvore na rua onde mora trouxe a resposta. Foi preciso trocar fios e cabos do telefone e, depois do concerto, a conta diminuiu. "Sempre pedi o detalhamento dos pulsos locais, mas a empresa nunca me forneceu", reclama ele. Por enquanto, não há tecnologia à disposição para descreminar as ligações. A Anatel explica que, para isso, é preciso que toda a rede esteja digitalizada, o que pode acontecer até o final do ano. A partir de 2001 então, as 38 empresas que operam no mercado poderão se equipar para agradar o consumidor. Se quiserem, porque o deta-



Planos de saúde - As denúncias de abusos levaram à criação, no ano passado, da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Sua missão é fiscalizar e regulamentar

a atuação das operadoras de saúde. Elas são acusadas de reajustar mensalidade por faixa etária, atrasar pagamentos dos médicos e rescindir contrato com os profissionais que atendem o mesmo paciente mais de uma vez no intervalo de 30 dias. Elas também têm se negado a fazer atendimento aos pacientes. Foi o que aconteceu com Igor, sete anos, portador de leucemia. O número de internações do garoto ultrapassou o previsto no plano da Amil. A empresa se recusou a pagar o tratamento e a mãe da criança entrou na Justiça. Igor morreu em maio de 1996. Apesar disso, o processo continuou correndo e a Amil perdeu a batalha na Justiça.



Automóveis - O cinto de segurança do carro Corsa teria se rompido em pelo menos 25 acidentes, dois deles fatais.

A fabricante General Motors do Brasil chegou a admitir que a primeira morte teria ocorrido em abril de 1999 e que pagou a indenização de R\$ 1 milhão à família. Mas o recall só aconteceu em setembro de 2000, e pela primeira vez no Brasil a troca de uma peça de carro defeituosa se baseou na constatação de que acidentes fatais teriam sido provocados por um defeito de fabricação. Foi o maior recall da indústria nacional. A Fiat seguiu o exemplo e iniciou na segunda-feira 29 o recall de 45 mil modelos Palio, Palio Weekend, picape Strada e Siena (1.6, 16v), fabricados entre março de 1998 e abril de 2000. A montadora quer instalar peças de reforço nas mangueiras de combustível dos carros porque podem apresentar desgaste.



Telefone - De cada 100 novos telefones entregues pela Empresa Telefônica do Estado de São Paulo entre agosto de 1998 e janeiro de 1999, três estavam mudos.

A operadora alegou ser uma forma de adiantar o serviço em regiões onde a instalação da central ainda não havia sido concluída. Consumidores amargaram mais de dois meses com telefones novos e mudos, e sem poder reclamar. A linha 103 disponibilizada para queixas raramente completava as chamadas. Difícil foi convencer o consumidor de que a privatização foi um bom negócio. No mesmo período, os cariocas também tiveram incluídas em suas contas ligações que não realizaram. As novas operadoras defenderam-se, jogando a culpa nas estatais, que teriam deixado uma péssima herança devido a cortes no orçamento.

CONTA SEM A SENHA E O CARTÃO, NÃO É VERDADE"



ABUSO Costa descobriu que a conta estratosférica de telefone era culpa da operadora e não da filha Marina

lhamento das ligações locais não é uma exigência da Anatel. Há até um projeto de lei do deputado federal Ronaldo Vasconcellos (PFL-MG) solicitando essa alteração na legislação. “As pessoas têm o direito de saber o que estão pagando”, enfatiza Vasconcellos. Enquanto o projeto não é aprovado, os incomodados podem apelar para os identificadores de chamada disponíveis no mercado, como o Igma, que registra 960 ligações recebidas e efetuadas.

Surpresa – O engenheiro Tatsuo Carlos Shubo, 31 anos, sabia o que estava pagando ao comprar à prestação, em 1999, um carro Fiat Strada zero quilômetro. Mas isso nem sempre é o bastante. Ele teve problemas logo na primeira semana e já levou seu carro na concessionária Padrão, no Rio, mais de dez vezes. “Somando os dias de carro quebrado, já fiquei dois meses a pé”, conta Tatsuo. Ao procurar a Fiat, ouviu que a responsabilidade passara à concessionária que ele tinha procurado. Contatado por ISTOÉ, o serviço de atendimento ao cliente da concessionária Padrão alegou não ter tempo hábil para se

manifestar sobre o assunto e ameaçou acionar seu departamento jurídico caso a reportagem fosse publicada.

Talvez com o recall da Fiat, iniciado na segunda-feira 29, Tatsuo tenha alguma chance. De qualquer forma, ele acionou a Apadic e o Procon, e espera conseguir a troca do veículo ou o ressarcimento dos prejuízos. “Antes de comprar, nos bajulam. Depois, se reclamamos de alguma coisa, viramos persona non grata”, lamenta Tatsuo.

A recepcionista Elaine Dantas também pensa assim. Ela se submeteu a uma plástica do abdome e implante de silicone nos seios em agosto do ano passado com o cirurgião plástico Madson Douglas Ribeiro Sousa. Gastou quase R\$ 12 mil, mas sua auto-estima está lá embaixo. “Fiquei deformada, com marcas horríveis”, desabafa Elaine. Em outubro, depois de muito sofrimento, teve de retirar as próteses porque o seio direito não cicatrizava e vertia uma secreção estranha. “Na embalagem das próteses havia um líquido. Levei para o médico, ele achou que ela poderia estar furada e mandou para o fabricante para análise, em novembro”, conta. Elaine

▶ Você sabia que...

- As companhias de serviço público devem devolver em dobro as importâncias cobradas indevidamente, se não tiverem como justificar o erro
- O limite de internação hospitalar imposto pelos planos de saúde é uma prática abusiva e a carência máxima em casos de urgência e emergência é de apenas 24 horas
- A cobrança de novas tarifas bancárias, não previstas em contrato, somente podem ser efetuadas com o prévio consentimento do consumidor
- Em atrasos de voo superiores a quatro horas, a companhia aérea é obrigada a oferecer refeição, telefonemas, transporte e acomodação. A empresa também é obrigada a pagar US\$ 20 por quilo de bagagem como indenização por mala extraviada

▶ Como se defender

- Recolha todas as informações possíveis sobre a empresa antes de adquirir bens ou serviços
- Guarde notas fiscais, recibos e solicitações de serviço. Mesmo nos negócios informais, faça contratos, nem que sejam manuscritos
- Arme-se de paciência para exigir seus direitos, aguentando até a morosidade da nossa Justiça. A agressividade ajuda a extravasar raivas momentâneas, mas dificulta o diálogo
- Procure sempre orientação segura nas instituições de defesa do consumidor. As leis escondem muitos meandros que podem ser usados a seu favor
- Resista, não deixe que lhe vençam pelo cansaço e nunca pense que o mundo está contra você. Seja racional

Fonte: Idec e Departamento de Aviação Civil

ainda espera uma resposta. Mas, segundo a importadora – Derma-net (nome fantasia, Connexion), – a prótese irlandesa da marca McGhan só chegou a eles no final de janeiro e sem um documento necessário para a devolução ao fabricante. “O médico mudou de clínica e não conseguimos falar com ele”, diz Vicente do Prado Tolezano, advogado da Connexion. O cirurgião, por sua vez, ale-

“NA EMBALAGEM DAS PRÓTESES HAVIA UM LÍQUIDO”



RENATO VELASCO

ga que já fez um relatório de próprio punho e que o caso de Elaine também pode ter causas biológicas. “Falta de cuida-

dos no pós-operatório ou a rejeição do organismo podem provocar a expulsão da prótese”, explica Sousa. De qualquer forma, a paciente tem os seus direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor. “Nesses casos, não é importante procurar o culpado. O hospital, o médico e o fabricante podem responder pelos danos morais e físicos. A lei garante a reparação, sem ônus para o consumidor, de qualquer serviço que não tenha ficado a contento”, explica Marcos Diegues, coordenador dos Serviços ao Associado do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), de São Paulo.

É claro que o melhor caminho — mais curto e menos danoso — é o acordo amigável entre as partes. Mas se isso não for possível não é preciso se acanhar. No Rio acaba de ser criada a bem-humorada Associação Brasileira dos Criadores de Caso. Isabel Nascimento, uma de suas fundadoras, confessa-se uma “pentelha assumida”, dessas que reclamam de motorista de ônibus que não pára no sinal para velhinhos e não tira o

PREJUÍZO Tatsuo levou dez vezes o carro com problemas à concessionária. Exige trocar o veículo zero quilômetro ou ser ressarcido

cigarro da boca. Ela coleciona visitas ao Procon, sempre para reclamar de aparelhos com defeito. Também tem

três processos contra a Telemar por cobranças indevidas. Isabel e outros amigos criadores de caso querem que a associação auxilie o cidadão a reclamar seus direitos. A entidade ainda não tem estatuto ou sede, mas já recebeu queixas. Os campeões de reclamação batem com os do Procon: Telemar e Light. “O brasileiro muitas vezes não persiste por preguiça ou medo de ser chato. Mas aos poucos ele está percebendo que sem reclamar a impunidade se perpetua”, ensina.

Extravio — Espanhola radicada em São Paulo, a aposentada Pilar Segarra Anton, 61 anos, acredita que os brasileiros ainda reclamam pouco por vergonha. Não é o seu caso. Há dois anos, ela teve sua bagagem extraviada ao voltar da Espanha com a companhia belga Savena. Preencheu

formulários sobre o conteúdo da mala em inglês, em português, foi incontáveis vezes ao aeroporto. Perdeu a conta dos telefonemas que deu. A mala não apareceu e a empresa até se dispôs a pagar a tarifa padrão de US\$ 400 (US\$ 20 por quilo) pela bagagem extraviada. Pilar achou pouco. “Só o blazer que comprei valia isso. Tinha jóias, sapatos, roupas. No mínimo R\$ 5 mil”. A sorte é que Pilar tinha guardado todas as notas fiscais, contratou um advogado e entrou na Justiça. No meio do processo, a Savena fechou as filiais no Brasil. Como brigar a distância seria mais difícil e custoso, ela foi aconselhada pelo advogado a fazer um acordo e embolsou apenas R\$ 1,8 mil. Não ficou muito satisfeita, mas se sentiu vingada. “Foi muita amolação e não cobri meu prejuízo. Mas pelo menos não entrei na conversa na deles. Temos de reclamar sempre.”

Frustração — A funcionária pública Dalma Celuta Sasse, 56 anos, e as amigas Ana Lúcia de Oliveira e Alice Maria



HELIO NAGAMINE

O MÉDICO ACHOU QUE ELA PODERIA ESTAR FURADA”

DE CARROS A RATOEIRA

Desde 1906, quando surgiram as primeiras leis de proteção ao consumidor nos Estados Unidos, 21 milhões de artigos sofreram *recall* – convocação para recolhimento, reparação ou troca de produtos. Neste exato momento, alguma empresa americana está indo à falência por causa disso. O exemplo mais espetacular é o dos pneus Firestone para utilitários como o Ford Explorer. A companhia se dispôs, desde julho do ano passado, a substituir no mercado 14,4 milhões de pneus do tipo ATX, ATXII e Wilderness AT, que já provocaram mais de dois mil acidentes e cerca de 800 mortos. As sentenças saem de 22 agências governamentais de defesa do consumidor e 1.200 associações civis dedicadas a esta causa no país. E nada é considerado prosaico para merecer o perdão destes cães de guarda do mercado. De carros a ratoeiras, qualquer produto pode ser tirado de circulação caso esteja fora de especificações ou represente riscos à saúde.

As medidas de proteção ao consumidor começaram a ficar mais abrangentes em 1936, graças ao presidente Franklin Roosevelt. O que o motivou foi a morte de 107 pessoas – a maioria crianças –, vítimas de uma solução de sulfato. “Depois disso, várias agências governamentais foram criadas para controlar a qualidade das mercadorias”, diz Daphne McCourt, da U.S. Consumer Product Safety



RECALL A Firestone está substituindo no mercado 14,4 milhões de pneus defeituosos

Commission, que desde 1972 inspeciona 15 mil produtos diferentes. Em seu site (www.cspc.gov) há a lista dos itens que mereceram o recall de seus fabricantes. Lá estão pijaminhas da Gap e Old Navy – duas das mais populares cadeias de lojas de roupas americanas. Elas tiveram que recolher do mercado 231 mil peças por não apresentarem os resultados exigidos em testes de retardamento de fogo. Também estão na lista negra a comida para gatos Tab, que apresentou contaminação por bacilos; aparelhos de fazer fondue que fundiam o queijo e a mão dos cozinheiros; uma pazinha de sorvete que quebrava no cabo e uma ratoeira eletrônica que vitimava caça e caçador.

OSMAR FREITAS JUNIOR, DE NOVA YORK

Diniz Neves também tiveram que brigar para impor respeito. Em maio de 1998, Dalma e as amigas partiram de férias numa viagem de 40 dias, entre Coreia e China. Na volta, dariam uma esticada a Los Angeles. Tudo estava bem, até o embarque de Seul para Los Angeles. A Vasp oferecia dois vôos semanais, mas cancelou justamente o delas por falta de passageiros. “Tínhamos programado tudo para passar os últimos dias em Los Angeles. A companhia não nos avisou, não nos encaixou em nenhuma outra companhia nem pagou nossas despesas com estada e alimentação”, delata

LUIS ALVARENGA/AG. O GLOBO

Dalma. O trio teve que resolver o problema com a Vasp com 12 horas de diferença de fuso horário. “Tínhamos que sair de madrugada para telefonar para a empresa no Brasil.” Nada adiantou. Só conseguiram embarcar na terça-feira seguinte. No Brasil, elas deram queixa imediata no Departamento

de Aviação Civil e entraram na Justiça contra a companhia. Ganharam em segunda instância e cada uma deve receber 100 salários mínimos (cerca de R\$ 15 mil) de indenização. “Para o que passamos de maus-tratos e descaso, achei pouco. Mas foi bom para ver que vale a pena lutar, seja qual for o valor

do prejuízo”, diz Dalma, que já tem planos para a indenização: ela e as amigas pretendem finalmente conhecer Los Angeles. ■

Colaboraram: Eduardo Holanda (DF) e Rodrigo Lopes (BH);

Produção: Lívia Mund; **Maquiagem:** J.R.O. Santos; **Modelos:** Thomas Balcker (L'Equipe), Betânia Betcher (Totem), Fernando Faria (D'Zanza) e Elizete Almeida (Taxi). **Agradecimentos:** Benetton e Uma



APOIO Os criadores de caso orientam o cidadão a reclamar seus direitos

PELA LEI, O CLIENTE É REPARADO SEM ÔNUS