

DEFESA DO CONSUMIDOR

ONDE RECLAMAR • O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) funciona das 8h às 18h, na Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 520, CEP: 70064-900, Brasília (DF). Informações: www.mj.gov.br/dpdc ou dpdc@mj.gov.br

Pressão global por proteção financeira

Campanha pedirá ao G-20 a criação de uma comissão que garanta direitos internacionais para consumidores

Divulgação



MARIA INÊS, da Pro Teste, defende atenção especial aos jovens, que estão sendo bombardeados por ofertas

Nadja Sampaio

Entidades de defesa do consumidor do mundo inteiro estão atuando, pela primeira vez, junto aos líderes do G-20 — que vão se reunir nos próximos dias 11 e 12 em Seul, na Coreia do Sul —, para garantir os direitos dos consumidores de produtos financeiros. As organizações que participam da Consumers International (são 220 entidades em 115 países) enviaram cartas aos presidentes, ministros de economia e presidentes dos bancos centrais de suas nações, pedindo que, ao lado da regulamentação do mercado financeiro global, seja criada uma comissão permanente de especialistas para que seja garantido que, tanto os consumidores das nações desenvolvidas como os das em desenvolvimento, tenham acesso a serviços financeiros estáveis, justos e competitivos.

Segundo o diretor geral da Consumers International, Joost Martens, não existem diretrizes internacionais sobre o que são contratos justos, sobre valores de produtos financeiros e como se deveria elaborar e entregar a informação ao consumidor de uma forma acessível:

— A elaboração de diretrizes internacionais e o compartilhamento das melhores práticas ajudaria a melhorar a normativa dos organismos internacionais e garantiria que os consumidores tivessem acesso a produtos financeiros seguros e que satisfizessem as suas necessidades.

'Crédito fácil aos pobres foi um catalisador da crise financeira'

Martens observa que, a cada ano, a economia mundial ganha 150 milhões de novos consumidores de serviços financeiros, a maioria deles de países em desenvolvimento, onde a proteção dos consumidores e a educação financeira estão começando:

— O crédito fácil aos pobres, como seu viúvo nos Estados Unidos com as hipotecas *subprime*, foi um catalisador para a crise financeira. É evidente que uma regulação deficiente nos empréstimos contribuiu para que a crise se estendesse por vários países. Normas e diretrizes internacionais e um fórum efetivo, onde se possa levar a cabo a investigação, a comparação de regras e o compartilhamento das melhores práticas, podem beneficiar os organismos de proteção dos consumidores.

Lisa Gunn, coordenadora executiva do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), explica que o Idec e o Procon de São Paulo enviaram cartas para o presidente da república, para os ministérios da Fazenda, da Justiça, de Relações Exteriores e para o Banco Central com

os principais pontos defendidos pelas organizações: contratos claros e de fácil entendimento; informação ampla sobre os produtos financeiros; normatização de tarifas; e concorrência efetiva entre as instituições:

— Os consumidores sofrem muito com os problemas financeiros, que foram alvo de 21% das reclamações do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec), que reúne os procons. E, destes, 39% não foram resolvidos pelos Procons. Fizemos uma pesquisa que mostrou que nenhum banco cumpre a legislação vigente, seja o Código de Defesa do Consumidor, a Lei do SAC ou as regras do Banco Central. Estamos lutando ainda para que seja feita a regulamentação do setor de cartões de crédito.

Roberto Pfifer, diretor executivo do Procon/SP, ressalta que já ficou claro que o crédito irresponsável deu início a uma crise de nível mundial e, no Brasil, as classes C e D, principal público atendido pelo Procon, vem se endividando pelo mesmo motivo:

— É preciso melhorar a informação para o consumidor sobre as características do empréstimo, pois esta não é uma transação corriqueira.

'A falta de informação leva ao superendividamento'

A coordenadora institucional da Pro Teste Associação Brasileira de Consumidores, Maria Inês Dolci, lembra que, além das classes C e D, que estão sendo alvo do crescimento de oferta de empréstimos e de cartões de crédito, é preciso dar atenção aos jovens, que estão sendo bombardeados por ofertas de produtos financeiros:

— Ao abrir uma conta, o jovem recebe cheque especial, cartão de crédito, títulos de capitalização, produtos que nem conhece. Ele precisa saber quanto pagará de juros pela inadimplência, saber quanto custa cada serviço e ser incentivado a poupar e não a gastar. A falta de informação leva ao superendividamento.

Juliana Pereira, diretora do Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça, considera extremamente importante a iniciativa da Consumers International:

— O consumidor é que move o mundo e deu sua resposta na crise. O consumidor não é só objeto da economia, tem que ser o sujeito da economia, tem que ser ouvido. É importante saber o que está acontecendo nos países ricos, conhecer suas práticas, mas as normas internacionais não podem olhar só este consumidor. É preciso respeitar as diferenças entre os vários países e seus níveis de proteção para que haja ganhos para todos. ■

Divulgação



LISA GUNN, do Idec, diz que pesquisa do Instituto mostrou que nenhum banco cumpre a legislação vigente

Divulgação



JOOST MARTENS, da Consumers International: pressão mundial por serviços financeiros estáveis, justos e competitivos

Givaldo Barbosa



PARA JULIANA Pereira do DPDC, iniciativa é importante, mas é preciso atenção às diferenças entre os países

Problemas com site

Estou com problemas em relação a uma operação de compra que fiz no MercadoLivre.com. Efetuei o pagamento em 30 de agosto, mediante boleto bancário. Ocorre que, ao verificar minhas operações no site, constatei que a referida compra encontra-se cancelada, mesmo o pagamento tendo sido feito. Acredito que o problema seja do próprio MercadoLivre.com, em relação ao processamento da operação. Ocorre que a empresa não dispõe de qualquer telefone ou e-mail para que os consumidores os contatem. A única opção é o atendimento por perguntas e respostas, em verdade um engodo, pura enganagem. É uma falta de respeito tremenda. Até o momento, estou arcando com um prejuízo de R\$ 231.

RODRIGO CORREA BAPTISTA
Guarulhos, SP

● O MercadoLivre.com informa que o leitor realizou o resgate do referido valor em 14 de setembro. Segundo a empresa, o leitor pagou com sucesso o boleto bancário, mas destinou por engano o valor para sua conta MercadoLivre em vez de direcioná-lo para a compra do produto.

Amortização demorada

No dia 23 de agosto, fiz contato com o atendimento da MRV, solicitando informações sobre amortização do meu contrato, no qual fui prontamente atendido. Afinal, é in-

teresse da MRV receber esse valor (cerca de 40% do valor do imóvel). A orientação passada foi efetuar o pagamento do valor acordado, o que foi feito em 31 de agosto. Segundo orientaram-me, receberia por e-mail uma cópia do aditivo e as instruções para efetivação da negociação. Passados alguns dias do pagamento, como não havia recebido o e-mail com o aditivo, entrei novamente em contato em 2 de setembro e abri outra ocorrência. Somente no dia 10 de setembro, recebi um e-mail com todas as instruções, que foram seguidas à risca. O aditivo foi enviado, assinado e com firma reconhecida, em 13 de setembro via Fedex e até agora nada. O meu saldo devedor continua o mesmo, incidindo sobre ele a correção do índice INCC.

MARCELO PASSOS DA ROCHA
Rio

● A MRV Engenharia informa que entrou em contato com o leitor para informar que recebeu o aditivo contratual referente à amortização em 17 de setembro. Segundo a empresa, o documento devidamente assinado foi cadastrado em sistema, e a solicitação, finalizada em 4 de outubro.

O combo da discórdia

Sou assinante da Net há mais de dez anos. Recentemente, após várias tentativas de resolver problemas de qualidade do sinal recebido, resolvi contratar o combo "HD Max + 20 Mbps + Net Fone". Pois bem, contratei o pacote via

MALA DIRETA

central de relacionamento e marcaram a instalação para 8 de setembro. Fiquei à disposição na data e ninguém apareceu. Dois dias depois liguei para questionar o não comparecimento. Foi quando fui informado que a Net não instalou por não dispor do decodificador HD Max e que não havia prazo para o atendimento. Abri então um chamado na Ouvidoria para saber mais, quando me informaram que meu pedido havia sido cancelado. Finalmente, ao receber a fatura, percebi que meu plano havia sido alterado para o pacote associado ao HD e para o Virtua 20 Mbps, em contratação avulsa (mais cara que o Combo), apesar do cancelamento. Retruquei várias vezes junto à Ouvidoria da Net, e em todas as vezes negaram qualquer providência, acusaram-me de ser o responsável pelo pedido e ainda desligaram o telefone antes de concluímos a conversa. Em resumo, vou pagar mais por um pacote que dispõe de menos canais que o anterior, é mais caro que o combo que pedi, e eles insistem em dizer que a responsabilidade é minha e que não podem fazer nada porque o serviço antigo não é mais comercializado.

MAURO SOUZA DE MELLO
Rio

● A Net informa que esclareceu as dúvidas do leitor e agendou visita técnica para o dia 8 de outubro.

Desrespeito ao prazo de entrega

Comprei, em 9 de setembro, uma cômoda infantil pelo site G1 Magazine. Fui informado de que o prazo de entrega era de 15 dias. Ao passar esse período, informaram-me novo prazo, agora de 30 dias. Já estamos caminhando para 50 dias da compra e nada. Minha filha está para nascer, e a empresa está fazendo pouco caso.

WELLINGTON FERNANDO
Campos dos Goytacazes, RJ

● A G1 Magazine reconhece que realmente está havendo atraso na entrega do produto. Segundo a empresa, a fábrica está com excesso de produção e não conseguiu honrar a data de entrega. A G1 afirma que está cobrando diariamente o fabricante e que a última informação é de que a cômoda chegaria em 22 de outubro e seria imediatamente entregue ao leitor. A empresa acrescenta que, nesse caso, outra opção seria a devolução do valor ao leitor.

Sem senha e sem acesso

Estou tentando, há dias, alterar a senha do meu acesso à internet no site do Diners Club International, sem sucesso. Esqueci a senha e,

toda vez que tento acionar o lembrete, o site apresenta um erro. Se tento me cadastrar, o site também apresenta um erro e não finaliza o processo. Tentei resolver o problema pela central de atendimento, mas eles não conseguiram. Para piorar a situação, hoje uma operadora me transferiu para uma pesquisa de satisfação no meio da ligação, sem resolver o problema. É inacreditável que um cartão de crédito tenha coragem de apresentar um péssimo atendimento como este. Os operadores, quando não sabem responder a suas perguntas, desligam na sua cara, e os processos de internet não têm suporte da central de atendimento. Os operadores informam o tempo inteiro que não têm acesso às funcionalidades disponíveis no site. Ora, se o site dá problema, quem dá suporte a esses serviços?

WAGNER DE MENEZES
Rio

● O Diners Club informa que está analisando o ocorrido para solucionar o problema.

Promoção sem brindes

A Bauducco iniciou uma promoção chamada "Bichinhos dos Sonhos", que na verdade mais parece pesadelo. A promoção consiste em juntar cinco selos de seus códigos de barras mais R\$ 9,99 para trocar pelos bichinhos de pelúcia. Acontece que consegui juntar selos suficientes para trocar por três bichinhos, mas já na terceira semana em nenhum mer-

cado a Bauducco oferecia mais os bichinhos para troca. Segundo os gerentes dos mercados, a Bauducco não teve produto suficiente para atender à promoção, que era para durar até 30 de outubro. Por causa da desorganização da empresa, meu filho, de 4 anos, pede diariamente pelos bichinhos, e tenho de tentar explicar que nem toda empresa é séria.

REGINA GONÇALVES NAGY
Rio

● A Pandurata Alimentos, fabricante dos produtos Bauducco, informa que o interesse dos consumidores pela promoção "Bichinhos dos Sonhos" superou as expectativas e que os estoques acabaram antes do prazo previsto. A Pandurata acrescenta, no entanto, que já providenciou uma nova remessa de bichinhos, que está sendo produzida para suprir a demanda e estará nos supermercados em breve. Para mais informações sobre a campanha, os consumidores podem acessar o site www.bichinhosdossonhos.com.br ou telefonar para 0800 7011599.

■ Reclamações devem ser encaminhadas pelo www.oglobo.com.br/servicos/-defesa_consumidor ou no site do jornal, www.oglobo.com.br, no ícone "Defesa do Consumidor". Por carta, as queixas devem ser enviadas para Rua Irineu Marinho 70, 3º andar, Centro, CEP 20230-023 ou pelo fax: (21) 2534-5162. É preciso informar endereço e telefone do consumidor e da empresa.