

DEFESA DO CONSUMIDOR

ONDE RECLAMAR • O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h às 17h, na Rua Dr. Costa Jr. 356, Água Branca, CEP: 05002-000 — São Paulo-SP — Tel.: (11) 3874-2152

Serviços financeiros: um problema mundial

Organização Consumers International lidera movimento mundial pelos direitos dos consumidores bancários

ENTREVISTA

Justin Macmullan

que a Consumers International (CI) — que reúne 220 entidades em 115 países — está organizando para o próximo Dia Mundial dos Direitos do Consumidor,

“Nosso dinheiro, nossos direitos” é o tema da campanha mundial

em 15 de março de 2010. A crise financeira mundial foi determinante para a escolha do tema, diz Justin Macmullan, coordenador de Campanhas da CI. Mas os problemas, explica, não são de hoje. Para ele, não se pode perder a oportunidade de discutir um sistema mais justo, responsável e transparente de

acesso ao crédito no mundo inteiro. Os serviços financeiros, diz Macmullan, são um problema para consumidores das mais diversas regiões do planeta, e a proposta do movimento é mobilizar os governos para que estes deem atenção às necessidades desses cidadãos.

Luciana Casemiro

O GLOBO: A crise econômica mundial, agravada em setembro de 2008 após a quebra do banco Lehman Brothers, influenciou a escolha do tema da campanha desde ano?

JUSTIN MACMULLAN: A crise pôs os serviços financeiros sob os holofotes e teve grande impacto sobre muitos de nossos membros. As demandas nas organizações de consumidores cresceram rapidamente. Nossa afiliada em Hong Kong registrou um salto de 12 vezes em suas chamadas relacionadas a serviços financeiros entre 2007 e 2008. Na Alemanha foi criada uma linha especial, que recebeu 140 mil chamadas em apenas um mês. Mas seria errado dizer que as questões dos consumidores com os serviços financeiros cresceram apenas neste último ano. As organizações de consumidores vêm trabalhando há muito tempo na educação financeira, em resoluções de litígios e campanhas por condições justas de crédito e aumento do acesso a serviços financeiros. Com essa campanha queremos mostrar a necessidade de os governos levarem em conta essas questões levantadas pelos consumidores e investirem em maneiras de garantir que uma crise como esta não aconteça novamente.

• Hoje o setor financeiro é um problema no mundo? Há alguma região em situação mais precária?

MACMULLAN: Não há região no mundo em que os membros da Consumers International não estejam trabalhando com problemas nos serviços financeiros. Um estudo recente de nossos afiliados nas Américas, África, Ásia e Europa, apontou problemas na maioria dos países. Em alguns, a maior queixa é o acesso a serviços financeiros, já em outros a briga é por tarifas e contratos justos. Na América Latina, um estudo, realizado no início deste ano, sobre crédito ao consumidor analisou contratos e publicidade dos bancos em cinco países — Argentina, Brasil, Chile, Peru e Uruguai. Em todas as instituições analisadas houve algum grau de



Divulgação

“A crise financeira mostrou como os consumidores estavam sendo expostos a riscos inaceitáveis”

violação dos direitos.

• Quais são as principais queixas?

MACMULLAN: A crise financeira levou a uma concentração irresponsável de empréstimos. No entanto, há ao mesmo tempo um grande problema em relação à falta de acesso. É impressionante que 1,7 bilhão de pessoas no mundo tenham um celular, mas não uma conta bancária. Na Índia, cerca de 65 milhões de agricultores familiares não têm acesso ao crédito. A falta de acesso a serviços financeiros é frequentemente associada ao mito de que os consumidores pobres não são confiáveis, quando isso não é verdade. A falta de transparência, a falta de aconselhamento imparcial pelas instituições e as elevadas tarifas também são relatadas como problemas por afiliados em todo o mundo. De qualquer forma, nossos membros também reportam histórias positivas, como a propagação de microcrédito e de melhorias, em alguns

países, na resolução de litígios e na representação dos consumidores.

• Como andam as regulações?

MACMULLAN: A crise financeira mostrou como os consumidores estavam sendo expostos a riscos inaceitáveis. Os bancos estavam engajados em negócios especulativos que traziam pouco ou nenhum benefício ao cliente, mas expunham os correntistas a altíssimos níveis de risco. Os reguladores devem assegurar que esse tipo de prática não se repita. Medidas também devem ser tomadas para expor conflitos de interesse na prestação de conselhos, bem como para fornecer informações claras e transparentes sobre todos os serviços financeiros. Deve-se trabalhar ainda para oferecer sistemas justos para resolver disputas entre consumidores e entidades financeiras. Nossas organizações estão trabalhando arduamente para influenciar a melhora da regulação do setor financeiro. Consumidores america-

nos, por exemplo, estão fazendo uma campanha para que o Senado aprove uma reforma no setor de cartões de crédito, o que inclui um regulador especial. Pesquisas e propostas que visem a melhorar os serviços financeiros para o público estão na ordem do dia de nossos afiliados em todas as regiões do mundo.

• Vivemos um boom de crédito no mundo, que tem levado ao superendividamento dos consumidores. Como conter esse ciclo?

MACMULLAN: Empréstadores e tomadores de empréstimo precisam assumir uma responsabilidade maior. As regras também precisam ser claras e transparentes, para que os consumidores entendam o quanto precisarão pagar e quando. É preciso ensiná-los a gerenciarem suas próprias finanças, dar educação financeira.

• O tema vai ser trabalhado de forma diferente pelo mundo?

MACMULLAN: Sim. Os problemas são diferentes em diferentes países, porém há muito que aprender com os outros. Um exemplo está na área de resolução de litígios. Em alguns países, como Dinamarca e França, as organizações de consumidores fazem parte de um painel, incluindo a indústria financeira e os serviços dos bancos centrais. Em outros países, como Indonésia, as organizações de consumidores se reúnem com instituições e reguladores.

• Há algum projeto especial em desenvolvimento para o Brasil?

MACMULLAN: Dois de nossos membros no Brasil (o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, Idec, e a Pro Teste — Associação Brasileira de Defesa do Consumidor) têm realizado estudos sobre o comportamento dos bancos. Suas conclusões revelam que ainda há muito a fazer para que os usuários de bancos no Brasil tenham seus direitos totalmente respeitados. Em recente análise dos cartões de crédito feita pela Pro Teste, além de taxas de juros abusivas, foram encontrados casos de publicidade enganosa e de omissão de alguns custos. Outra pesquisa, feita pelo Idec, constatou que as instituições sob análise, fora problemas com serviços ao cliente, preço e transparência, não tinham práticas ambientais. Essas informações fortalecem a relevância da campanha da CI para os brasileiros.

• Que tipo de trabalho será desenvolvido a partir desse tema?

MACMULLAN: As organizações usarão o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor 2010 para apresentar suas propostas e estudos para melhorar a situação dos serviços financeiros em seus países. Esse dia será também uma oportunidade para destacar as preocupações dos consumidores neste momento crucial, em que a crise financeira fez com que todos nós descobrissemos como esse mercado é realmente regulamentado. A crise teve um impacto terrível sobre a confiança do consumidor, e é importante que os governos e reguladores tomem medidas para atender a esses cidadãos e reconstruir a sua confiança. ■

Ligações inconvenientes

Recebi quatro telefonemas, em uma semana, oferecendo o cartão da American Express. Já disse que não tinha interesse, apesar de pagar anuidade pelos cartões de crédito que tenho. Pedi que não me ligassem mais e que isso ficasse registrado na gravação. Mas um dos atendentes extrapolou: de forma inconveniente, perguntou o porquê de eu preferir pagar anuidade e não aceitar ouvir a proposta da American. Devido à teimosia do rapaz respondi que mesmo que a American pagasse minha anuidade e minhas contas eu não iria querer seus serviços, devido à insuportável insistência de seus atendentes. Depois disso, ele ainda me perguntou quando poderia ligar novamente para falar melhor e com mais detalhes, o que mostrava estar passando dos limites do deboche. Será que devo entrar na Justiça para que não me liguem mais?

ANDREA MARQUES VIEIRA Rio

• O Bradesco, responsável pela American Express, informa que tentou contatar a leitora, sem sucesso, para esclarecer o assunto.

Ninguém responde

Comprei um aparelho celular iPhone, da Apple, por R\$ 2.099. Ao procurar a Apple Brasil para saber sobre garantia e assistência técnica, esta me mandou procurar a ope-

radora Vivo. Já a Vivo disse-me para recorrer à Fnac, que me vendeu o aparelho. A loja, por sua vez, me orientou buscar o fabricante, a Apple. Venho tentando entrar em contato com a Apple Brasil, mas esta ignora meus e-mails. A empresa empurra a responsabilidade pelo seu produto para outros e ignora seus clientes. Preciso que ela, ao menos, me esclareça o porquê de ninguém se responsabilizar pelo seu produto e o que devo fazer.

MARCELO SIQUEIRA Búzios, RJ

• A Apple respondeu que não discute questões relacionadas aos clientes. E informou que o suporte técnico para iPhones é prestado pelas operadoras que o vendem.

Sem peças para conserto

Comprei uma geladeira Intelligent 44, frost free, da Bosch, em fevereiro de 2003. Que roubada! As peças internas são frágeis, e o pior foi ouvir da moça do SAC que a Bosch não é obrigada a ter as peças de reposição porque a geladeira é velha, tem mais de cinco anos. Alguém compra geladeira para durar menos que isso? Não tem peças no Rio todo. Estou atrás delas há pelo menos três meses.

MÁRCIA THOMAZ SAID LIMA Rio

• A Bosch informa que entrou em contato com a leitora e confirmou a possibilidade de reparo do refrigerador.

MALA DIRETA

Cobrança indevida

Tenho um cartão da C&C, do banco Ibi, e todos os meses me cobram R\$ 2,90 a título de “proteção total”. Não quero e não solicitei o serviço, mas para cancelá-lo tenho de me dirigir a uma loja. Acho um absurdo isso, já que colocaram o serviço no meu cartão sem minha autorização. Como não tenho tempo de ir à loja, acabo pagando todos os meses. Quero que cancelem e me reembolsem o que foi pago.

CHRISTIANE XAVIER DE PAULA Rio

• A Ouvidoria do Banco Ibi informa que tentou contatar a leitora, porém não obteve sucesso. A Ouvidoria pede que a leitora entre em contato com a empresa para resolver a questão.

Empresa erra e cliente paga?

Moro na Tijuca, e a conta de água oscila sempre entre R\$70 e R\$ 90. Em novembro, no entanto, o valor da conta foi de R\$ 2.127,29. A marcação do hidrômetro, que deveria ser de 1103, foi marcada, erroneamente, em 1193. Meu pai, titular da conta, Antonio Carlos Ribeiro Cardoso, cadeirante, após

quatro reclamações via telefone e uma por e-mail, foi informado de que o problema só seria resolvido com a sua presença na Cedae, coisa que ele tem dificuldade em fazer. É um absurdo o que está acontecendo. Não pagaremos a conta, haja vista o absurdo da cobrança, e já procurei respaldo judicial, caso não possamos resolver da melhor maneira possível.

DÉBORA VARGAS Rio

• A Nova Cedae afirma que, para a realização de alguns serviços, é necessário a presença do consumidor ou um representante em sua loja comercial. A companhia acrescenta que o titular da conta pode fazer uma procuração para que alguém o represente.

Meia-entrada é negada

Sou estudante universitário regularmente matriculado. Em São Paulo, temos a opção de escolher entre carteira de estudante “bilhete único” ou carteira internacional. Ao ir no Cinemark, sempre sou barrado. Alegam que minha carteira não tem validade e pode ser fraude. O sistema é informatizado e atrelado à efetivação da matrícula, ou seja, não é possível ter bilhete de ônibus sem estar na faculdade. Por

que eles não aceitam, se em outros cinemas isso não acontece?

CÉLIO GARCIA SALES São Paulo, SP

• A Rede Cinemark esclarece que a meia-entrada é concedida aos estudantes que comprovarem tal situação. A empresa afirma que o cartão apresentado pelo leitor não é válido como comprovante por não se tratar de cartão escolar.

Atraso programado?

Comprei um imóvel com a construtora Tenda, em 2008, com entrega prevista para agosto de 2010. Mas sempre que passo pelo local, não tem nada ainda. Entrei em contato com a Tenda e informaram-me que a entrega está prevista para janeiro de 2011. No meu contrato, está bem claro que a entrega das chaves é para agosto do ano que vem. Acho que a empresa usa de má-fé com o consumidor, pois sei que há um artigo segundo o qual que a construtora tem um prazo de até seis meses depois da data prevista para a entrega, e eles estão se prevalecendo disso.

MÔNICA CRISTINA D. LOURENÇO São Gonçalo, RJ

• A Tenda esclarece que o prazo previsto para conclusão da obra no contrato assinado é agosto de 2010, sujeito a tolerância de 180 dias, conforme disposto em cláusula contratual. A construtora informa ainda que, caso a entrega se estenda além do previsto, arcará com as penalidades decorrentes

do atraso superior à carência com o cálculo de multa de 0,5% ao mês ou fração de mês, também previsto em contrato.

Correspondência não chega

Postei um Sedex em 28 de outubro que até hoje não chegou a seu destino. Paguei uma tarifa para entrega em 48 horas, mas nada disso aconteceu. A empresa não tem seriedade com o cliente e ainda quer monopólio?

EZILDA DO SOCORRO F. DAVID Rio

• Os Correios informam que o Sedex foi entregue ao destinatário, em Porto Velho, Rondônia, em 3 de novembro, dentro do prazo, que estava momentaneamente dilatado para a prestação do serviço naquele destino. A empresa informa que os prazos de entrega Sedex podem ser consultados no site www.correios.com.br.

■ 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.