

CONSUMO

DEFESA DO CONSUMIDOR

Bancos são 'vilões' para o consumidor

Setor bancário é vice-campeão de reclamações no Procon, desde 2001

FABIOLA GLENIA

As queixas contra instituições financeiras continuam na vice-liderança do ranking de reclamações da Fundação Procon-SP este ano. Tem sido assim desde 2001. No ano passado, das 377.726 reclamações registradas pelo órgão, 24% referiam-se a assuntos financeiros, num total de 62.455.

Os principais problemas referem-se a falhas bancárias, principalmente em transações eletrônicas, a cobranças indevidas e a não fechamento de conta mediante pedido, segundo Dinah Barreto, assistente de Direção da fundação.

Como quase toda pessoa tem conta em banco, para evitar problemas é preciso adotar algumas medidas simples de segurança, conforme orienta o órgão de defesa do consumidor. Entre elas, por exemplo, está a recomendação de nunca assinar um documento sem primeiro ler o conteúdo. No momento da assinatura, o contrato também não deve conter nenhum espaço em branco.

O contrato precisa conter informações claras sobre o saldo médio exigido para a manutenção da conta, as condições para o fornecimento do talão de cheques e do cartão magnético, disposições legais quanto à emissão de cheques sem fundo, procedimentos para o encerramento da conta, entre outras. A informação clara e precisa é direito do cliente garantido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Segundo Sergio Ricardo Tannuri, advogado especializa-



Dinah Barreto: "Muita reclamação de cobrança indevida"

do em defesa do consumidor, o banco deve fornecer, sem nenhum tipo de cobrança, o cartão magnético para movimentação da conta ou um talão de cheques, com no mínimo dez folhas, por mês. "A cobrança de qualquer serviço deve estar expressa no contrato no ato de abertura."

Para reajustar o valor das tarifas cobradas e, eventualmente, cobrar novas taxas, o banco precisa comunicar o cliente. Os novos valores só podem entrar em vigor passados 30 dias dessa comunicação.

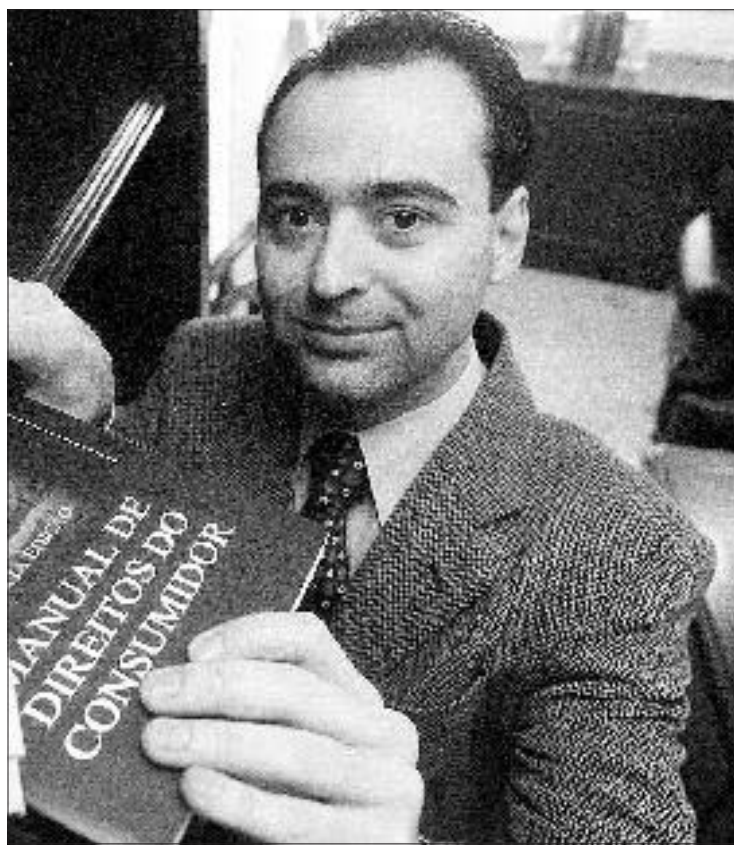
Internet - Outra questão que exige atenção do consumidor são os serviços bancários que podem ser acessados pela internet. Na semana passada, a

Polícia Federal prendeu 23 acusados de integrar uma quadrilha especializada em crimes pela internet que, no último ano, teria movimentado cerca de R\$ 30 milhões.

Como o Brasil é considerado um dos países com maior atuação de hackers do mundo, os correntistas precisam ficar atentos. "O cliente não deve baixar nenhum arquivo desconhecido nem deve entrar em links recebidos por e-mails que redirecionam para o site do banco", diz Tannuri. "Além disso, não se deve nunca responder um e-mail que peça a confirmação da senha bancária."

Embora os bancos sejam responsáveis por irregularidades que comprometam a segurança do sistema, em casos assim pode ser bastante mais complicado o cliente provar que não efetuou o saque. "Por isso, é preciso ficar atento e agir com prudência."

Divulgação



Sergio Tannuri alerta cliente para não baixar arquivos estranhos

R\$ 18 mil desapareceram da conta

A empresa de Gerson Froiman tinha uma dívida com um banco que, após negociação, vinha sendo quitada. Dificuldades financeiras, no entanto, obrigaram o empresário a tentar nova renegociação. Em janeiro, ele recebeu a proposta de quitar o débito pagando R\$ 9 mil à vista.

Como não tinha o dinheiro naquele momento, Froiman aguardou mais um tempo e, passados cerca de três meses, percebeu que poderia pagar. "Procurei o banco e, então, me pediram R\$ 18 mil."

Ele não concordou com o valor, mas foi surpreendido com o "desaparecimento" de R\$ 18.070,00 da conta de sua empresa. Quando procurou explicações, o empresário soube que esse dinheiro havia sido sacado para pagar sua divi-

da. O valor, contudo, não era mais suficiente, pois o valor do débito já havia saltado para R\$ 24 mil. Atualmente, o banco cobra uma dívida no valor aproximado de R\$ 30 mil.

"Não era um dinheiro que estava sobrando. Era o movimento da minha empresa e eu tinha compromissos com fornecedores, contas e estou sem ter como pagar." O empresário afirma que não se nega a pagar, mas não concorda com o que houve.

O caso está na Justiça, pois o banco moveu uma execução contra Froiman. "O banco subtraiu esse valor arbitrariamente", diz Ronaldo Alves Sobrinho, advogado de Froiman. "Independentemente da execução, vamos entrar com ação indenizatória por danos morais e materiais." (F.G.)

Chance para a recuperação de crédito

Instituição quer promover a renegociação de dívidas com cheques

A Telecheque - empresa que atua em parceria com comerciantes, assumindo o risco dos clientes e ressarcindo-os em casos de inadimplência - está lançando uma campanha de recuperação de crédito para consumidores que tenham dívidas antigas.

Quem tem dívida com a Telecheque pode quitá-la de duas maneiras: pagando à vista, com abatimento de 30% sobre o valor nominal do cheque emitido em 2002; ou em quatro vezes sem juros e sem o desconto. Nos dois casos, o cliente que fechar o acordo fica livre de multa e juros.

Em 2002, a Telecheque verificou e autorizou R\$ 1,2 bilhão em sua operação, o equivalente a 13.480.000 cheques. A inadimplência foi de 2,35%. Da operação do ano passado, 95.800 pessoas continuam com restrições em seu CPF e há o equivalente a 115 mil cheques nos cofres da instituição.

O Banco de Dados da Telecheque é alimentado por informações do Cadastro de Cheques sem Fundo (CCF) do Banco Central e da Associação Comercial de São Paulo.

Mais informações pelo 3218-0870, para consumidores da Grande São Paulo, e 0800-7019131 (24 horas), para as demais localidades.

BRASIL TEM GRANDE ATUAÇÃO DE HACKERS

SEUS DIREITOS

Celular Vivo: cinco casos

Em 9/4, Rodrigo da Silva Carvalho parcelou duas faturas em atraso (jan./fev.) de seu celular, para não perder a linha. O atendente da Vivo disse que a 1.ª parcela venceria em 21/5, e a conta a vencer em 21/4 traria apenas o valor dos serviços prestados no mês. "Eu só pagaria o parcelamento a partir de maio", diz o leitor, que, para sua surpresa, recebeu em 16/4 fatura em que constava, além do valor ref. ao serviço prestado, a 1.ª parcela do acordo. "A operadora não cumpriu a palavra, e abri processo para averiguar a informação errada. Não vou pagar a fatura e muito menos o parcelamento com vencimento em 21/4 ou os juros, já que o erro foi deles", diz Rodrigo, que só pagará a conta quando o caso estiver resolvido. encerra.

A Vivo informa que contactou o leitor e providenciou a regularização da conta.

Maurício de Andrade Almeida comprou em 5/9/2002 um telefone na loja virtual da Telesp Celular, com entrega em 24 horas. "Mas após 11 dias sem receber a compra, cancelei o pedido", conta. No 13.º dia o celular foi entregue, "mas devolvi-o pelo correio no dia seguinte, já que a empresa confirmou o cancelamento". Ainda assim, o valor da compra foi cobrado no seu cartão de crédito. "E, mesmo depois de 7 meses e 13 processos abertos no SAC da empresa, não consegui resolver o caso." A empresa alega ter feito



"vários pedidos de estorno" à Credicard, que diz não ter recebido nada.

Interrogada pela coluna, a Assessoria de Imprensa da Vivo informa que a empresa regularizou a situação com a administradora do cartão.

Mônica H. K. comprou da Vivo a placa PCMCIA, da antiga Telesp Celular, quando foi lançada, mas jamais conseguiu usá-la. "Fiz um investimento comprando um IPAC e a jaqueta para seu uso, mas até agora não consigo usar o equipamento, já que eles não conseguem fazê-lo funcionar", diz. Na semana enviada em 26/6, ela conta que faz

mais de 1 ano e meio que paga mensalidade de R\$ 14,90. Em maio, tentaram cobrar mais R\$ 1,81. "Questionei, e enviaram nova conta, dessa vez certa." Mas, para sua surpresa, na conta de junho o valor era de R\$ 69,16! Ao reclamar, disseram-lhe que, para pedir acerto, é preciso uma assinatura mínima. "Quando comprei a placa, fiz a opção de só pagar o que usasse sem assinatura, e também não recebi nenhum aviso."

Em resposta à coluna, a Vivo diz que a cliente foi informada sobre os valores dos pacotes para uso do serviço de internet de alta velocidade. Por liberalidade, diz a Vivo, a empresa concedeu um crédito na linha da cliente.

Em 2/6, **Simone Aloí** pediu bloqueio do celular por ter a conta sido muito alta. Ela conta que parcelaram em 4 vezes de R\$ 573,22, garantindo que ela pagaria as quatro parcelas, mais, na 1.ª, uma taxa de R\$ 20 pelo bloqueio, mas, quando recebeu a fatura da 1.ª parcela, o valor era R\$ 1.074,45, pois ha-

via 15 dias em aberto. "Não me nego a pagar, só quero um acordo sobre os tais R\$ 501,23, pois não fui informada." A leitora pediu melhores condições de pagamento e, em 1.º/7, ao tentar resolver o caso, a atendente informou que ela poderia pagar a parcela de R\$ 573,22 em julho. Quanto à outra, fariam um registro e depois decidiriam o que fazer. E logo depois ela foi informada de que não haveria acordo. "Peço encarecidamente uma solução e a boa vontade da empresa, pois não mereço ser prejudicada por falhas internas", diz Simone.

A assessoria da Vivo contactou Simone e a informou sobre o procedimento adotado no caso. No entanto, "por liberalidade", a Vivo atendeu o seu pedido.

Dia 5/7/2002, **Paulo Sérgio Neves da Silva** recebeu em sua empresa a visita de um gerente Telesp Celular, oferecendo um novo plano, o pacote Business Empresa, que fornece os aparelhos mais a longo, a título de comodato, sendo pago e diluído.

"Além do pagamento do comodato (cessão sem posse) dos aparelhos, pagáramos uma quantidade de minutos previamente estipulada, no valor de R\$ 750 mensais, o que nos daria o direito a receber cinco celulares, além do uso das linhas", informa o leitor. Em 19/8/2002, a empresa de Paulo Sérgio recebeu os aparelhos, mas não os contratos.

"Passado quase um ano da assinatura, e após muitas tentativas de contato, já com a Vivo Celular, quando pedi a renegociação dos valores do meu contrato desaparecido, fui gentilmente informado de que isso não seria possível", conta Paulo Sérgio. De pronto, ele pediu a rescisão do contrato e a devolução dos aparelhos para a operadora, sendo informado de que a rescisão "acarretaria uma multa astronômica". Sempre tentando contato com a empresa, o leitor ainda não conseguiu uma solução. "Por esse motivo, peço o auxílio de *Seus Direitos*, para que a coluna mostre aos futuros clientes o quão irresponsável é a empresa Vivo", indigna-se Paulo Sérgio, "pois além de não ter em mãos o meu contrato - fato que me impede de verificar a cláusula rescisória que determina a tal "multa astronômica" - ainda tenho de ficar com aparelhos fora de linha,

e que funcionam ora sim, ora não, por mais um ano e seis meses".

A esta coluna, a Vivo respondeu que contactou o cliente e o informou de que já marcou uma visita do gerente da conta corporativa em questão, em que discutirá também o lançamento de crédito na sua linha.

Direitos - O advogado Josué Rios, em seu *Guia dos Seus Direitos*, afirma que é garantida a toda pessoa o acesso e a posse de um documento que assinou, "ou de um documento que seja necessário à comprovação de um direito". Por tanto, neste caso, cabe uma medida judicial contra a empresa, para que ela apresente cópia do acordo assinado. O advogado informa ainda que, para ser comodato, o uso da coisa tem de ser gratuito. "Se houver recompensa, mesmo que seja em dinheiro, não é empréstimo, e sim locação." (Fátima Gagliotti)

Este espaço é aberto a reclamações de consumidores que se sintam prejudicados ou tenham dúvidas referentes às suas relações com empresas. As cartas devem ser enviadas à coluna *Seus Direitos* - Av. Eng.º Caetano Álvares, 55, 6.º andar, CEP 02598-900, São Paulo/SP, fax (0-11) 3856-4590, ou e-mail consumi@estado.com.br, a/c de Cecília Thompson.

SERVIÇO

Procon: Tel.: 1512 (consultas e queixas); 3824-0446 (cadastro e pesquisas); 3826-1457 (ouvidoria), de 2.ª a 6.ª feira das 8 às 17h; Poupatempo S6 (Praça do Carmo, s/n), Itaquera (Metrô Itaquera, Av. do Contorno, 60) e Santo Amaro (Rua Amador Bueno, 176/258), de 2.ª a 6.ª feira das 7 às 19h, e sábados das 7 às 13h. Fax: 3824-0717 ou CP 3050 - CEP 01061-970 (cartas)

Idec (Instituto de Defesa do Consumidor): Rua Dr. Costa Júnior, 194 - Água Branca - CEP 05002-000 - tel.: 04122-002 - site <http://www.idec.org.br>

Inmetro: consulte o site <http://inmetro.gov.br>

Ipem (Instituto de Pesos e Medidas): Rua Santa Cruz, 1.922 Vila Guercino - CEP 04122-002 - São Paulo; Ouvidoria do Ipem: 0800 130522; site <http://www.ipem.sp.gov.br>

Andif: Rua José Bonifácio, 93 - 1.º andar cj. 14 - tel.: 3106-1537; site <http://www.andif.com.br> e e-mail andif.dir@uol.com.br

Susep-Seguros Privados: Disque-Susep: 0800218-484; Rua Buenos Aires, 256 - CEP 20061-000 - Rio de Janeiro; Rua Formosa, 367-26.º CEP 01049-000, São Paulo; site <http://www.susep.gov.br>

Pro Teste (Associação Brasileira de Defesa do Consumidor): Rua Dr. Barcelar, 173 - conj. 52 - Vila Clementino - CEP 04026-000 - tel./fax.: 5573-4696 - São Paulo; Av. das Américas, 400 - Bloco 18, salas 201 a 204 Barra da Tijuca - CEP 22640-100 - tel.: 21-4502-2828, fax: 21-4502-2829 - Rio de Janeiro; site <http://www.proteste.org.br> e e-mail: atendimento@proteste.org.br

FURNAS CENTRAIS ELÉTRICAS S.A. Eletrobrás
Ministério de Minas e Energia

BRASIL UM PAÍS DE TODOS

Aviso de Edital

Concorrência Nº CO.APR.T.030.2003

1. Objeto: SE Ibiúna 5ª ampliação - Construção Civil e Montagem Eletromecânica, com fornecimento de materiais.

2. Obtenção do Edital: Central de Atendimento ao Fornecedor - CAF, localizada à Rua São João Batista nº 60 - Térreo - Botafogo - Rio de Janeiro-RJ, no horário das 9h às 11h30 e das 13h30 às 16h.

3. Outras informações no Diário Oficial da União de 10/11/2003 e através da Internet no endereço www.furnas.com.br.

Assessoria de Acompanhamento de Projeto e Concorrência