

# 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 Desembargador Guimarães 21, Água Branca, São Paulo/SP. O telefone é (11) 3874-2152. site:idec.org.br

### CORONAVÍRUS Golpe já vitimou mais de 1 milhão

Criminosos começaram a aplicar golpes a partir do anúncio feito pelo governo federal de que vai pagar um voucher no valor de

R\$ 600 a trabalhadores informais. Segundo a empresa de segurança digital PSafe, mais de um milhão de usuários já acessaram links relativos a esse golpe. Grande parte dos links maliciosos é compartilhada pelo WhatsApp e tem o objetivo de roubar dados pessoais e financeiros das vítimas ou levá-las a sites falsos para visualizar publicidades excessivas. Entre os links falsos estão: auxilio-coronavirus.info, auxilio-coronavirus.com, auxilio-coronavirus.com.br, auxilio-coronavirus.com.br.archivezap.livvee.bit.ly/AuxilioCovidado.

### MULTAS Governo dá 25% de desconto

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão do Ministério da Justiça e da Segurança Pública, está oferecendo 25% de

desconto no valor das multas aplicadas, caso as empresas façam o pagamento imediato e desistam dos recursos administrativos. Segundo Luciano Timm, titular da Senacon, hoje há cerca de R\$ 20 milhões em multas aplicadas pelo órgão em discussão em recursos administrativos, que, se pagos de imediato, poderiam ser utilizados em políticas públicas como o combate à pandemia. Outros R\$ 30 milhões, que estão sendo discutidos judicialmente, não podem se beneficiar do desconto.

### TELEFONIA TIM é multada em R\$ 3,1 milhão

ATIM foi multada em R\$ 3,1 milhões por publicidade enganosa e abusiva. A punição foi aplicada pela Secretaria Nacional do Consumidor

(Senacon), órgão do Ministério da Justiça, que considerou ter havido descumprimento contratual do plano de ligação sem limite de minutos. Procurada, a TIM disse que avaliará a decisão e decidirá a melhor medida a ser tomada.

# Contas podem ser adiadas, mas só em último caso

Medidas como suspensão de cortes ou adiamento de vencimentos tentam reduzir impacto do coronavírus no bolso

LUCIANA CASEMIRO E VITOR DA COSTA | economista@oglobo.com.br

A cabeleireira Márcia Mendonça, de 44 anos, sócia de um salão de beleza no Flamengo, na Zona Sul do Rio, não sabe como vai pagar as contas que começaram a vencer nas próximas semanas. Com uma clientela majoritariamente idosa, ela diz que movimento do salão já havia caído 50% desde o início do mês por conta da pandemia de coronavírus. Com as portas fechadas desde o dia 21 e o marido, Carlos Augusto Ferreira, trabalhador autônomo, em casa há mais de uma semana, ela diz que terá de escolher que boletos quitar:

— A conta que mais preocupa é o aluguel da casa. Não tenho como pagar este mês. Vou tentar negociar. Outras faturas, como a de luz, tentarei quitar, mas não tenho certeza se vou conseguir pagar todas. Desde que a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou a pandemia, em 11 de março, e começaram as determinações de isolamento social, governos, agência reguladoras, órgãos de defesa do consumidor e empresas buscam formas de reduzir o impacto da crise sobre o orçamento de cidadãos como Márcia.

Postejar vencimentos, flexibilizar renegociações de dívidas, dar descontos em mensalidades são algumas das alternativas. No entanto, esses benefícios só devem ser usados em última instância, diz a

economista Ione Amorim, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec):

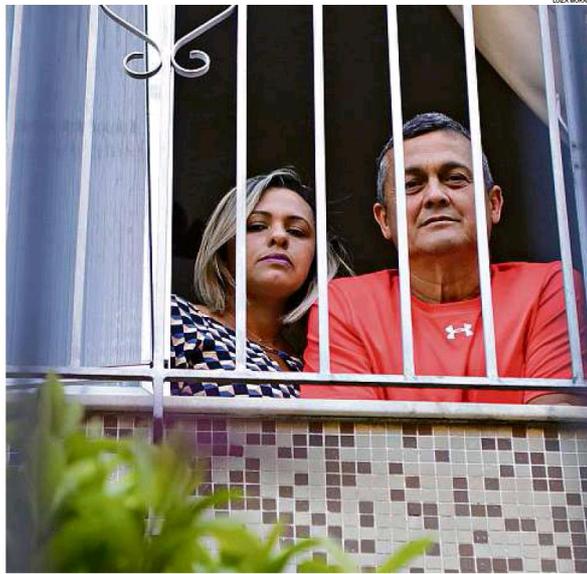
— Há uma questão de solidariedade, de quem pode pagar e deixar o recurso para aqueles que perderam renda, sem pressionar excessivamente o fornecedor. Além disso, adiar o pagamento quando se tem o recurso não é uma boa estratégia, pois essa cobrança virá mais tarde e as demais contas não vão parar de chegar. Confira as alternativas:

### Serviços essenciais No Rio, lei suspende cortes e multas

A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) proibiu o corte na luz de clientes por 90 dias. Na última segunda-feira, dia 23, já havia sido editada no Rio a lei estadual 8.769, proposta pela Defensoria Pública do estado, que proíbe a interrupção de serviços essenciais (que inclui, além de energia, água e esgoto) por falta de pagamento. A lei estabelece ainda que não poderão incidir juros e multa sobre os contas em aberto nesse período.

### Telecomunicações Maior flexibilidade na negociação de débitos

O Sinditel Brasil — sindicato que representa as maiores operadoras — anunciou que as empresas de telefonia vão flexibilizar a cobrança para clientes que se encontrem em difi-



Em casa. Márcia e Carlos Augusto não vão conseguir quitar todas as contas

culdade, seja ampliando prazo e/ou isentando juros. Procuradas, Claro, Oi, TIM e Vivo ainda não sabiam informar quais seriam as medidas adotadas.

### Escolas Orientação é não pedir reembolso

A interrupção das aulas presenciais tem suscitado discussões sobre redução de mensalidades escolares e até suspensão da cobrança. Já há instituições concedendo descontos e até um projeto de lei em debate no Alerj que quer obrigar a redução das mensalidades em 30% enquanto durar o plano de contingência. Para Patrícia Cardoso, coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria Pública do Rio, o melhor são negociações pessoais, visto que um desconto obrigatório pode inviabilizar algumas instituições. A Secretaria Nacional do Consumi-

### Planos de saúde Pacientes internados não podem ser excluídos

A lei prevê o cancelamento do plano de saúde em caso de inadimplência por mais de 60 dias consecutivos. Patrícia Cardoso, do Nudecon, ressalta, no entanto, que quem estiver internado, mesmo passados os 60 dias, não pode ser excluído: — Nesse cenário, o ideal seria ampliar esse prazo para 120, 180 dias. Como a regra está na lei, isso poderia ser feito por medida provisória. Consultada, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) afirmou que, na última terça-feira, recomendou que as operadoras evitassem rescindir contratos de inadimplentes durante a pandemia.

### Aluguel Negociação deve ser caso a caso

O advogado Hamilton Quirino, especialista em direito imobiliário, diz que não há uma regra específica a ser aplicada à locações, diante dos efeitos econômicos da pandemia. Ele recomenda a negociação entre donos e inquilinos. Mesma orientação de Rafael Thomé, presidente da Associação Brasileira das Administradoras de Imóveis (Abadi/RJ). Thomé alerta ainda sobre a importância de manter em dia as cotas do condomínio para garantir o pagamento dos funcionários, essenciais nesse período em que todos devem ficar em casa.

### Dívidas com bancos Atenção às regras para postergação

Especialistas recomendam que os consumidores redobrem a atenção antes de acordar a prorrogação do pagamento de dívidas, por até 60 dias, com bancos, anunciada, dia 16, pela Febraban. E que em alguns casos isso significa mais juros e multa.

### Cartão e cheque Juros de parcelamento ainda são altos

Apesar do anúncio de redução de juros do cheque especial e para parcelamento de fatura do cartão de crédito, Ione Amorim lembra que as taxas ainda representam, em média, mais de 130% ao ano. Portanto, o melhor é quitar o cartão e evitar o cheque especial. \*Estagiário, sob a supervisão de Luciana Casemiro

## MALA DIRETA

As reclamações a esta seção devem ser enviadas pelo [www.oglobo.com.br/defesa-do-consumidor](http://www.oglobo.com.br/defesa-do-consumidor)

### E o reembolso?

Comprei um robô-aspirador de pó, no site do Extra, em 17 de dezembro passado, e paguei à vista R\$ 429,90. Ao receber o aparelho, ele estava com defeito. Liguei para o Extra e foi gerado um código de postagem dos Correios. Enviei o produto, mas não me devolveram o dinheiro. CRISTIANO JOSÉ DE OLIVEIRA S/O SONHADOR | O Extra.com informa que o valor já foi restituído ao cliente.

### Cabe multa?

Minha mãe e eu compramos uma viagem de cruzeiro para a Europa, que saíria no dia 14 deste mês. Por causa do coronavírus, pensamos em cancelar. Mas a MSC informou que a viagem estava mantida e que se quiséssemos cancelar, teríamos que pagar multa. Pagamos o cruzeiro e os passagens, em vários países. JULIANA STEWART FERRAZ R/O | A MSC Cruzeiros informa que

cancelou a Grand Voyage do MSC Sinfonia do Brasil para a Europa. E acrescenta que os clientes receberão voucher no valor pago, que poderá ser resgatado em um cruzeiro em 2020 ou 2021. Quem adquiriu pacotes pré-pagos com bebidas, excursões etc. será reembolsado dessa quantidade automaticamente.

### Produto diferente

Adquiri três power banks da Multilaser. Entretanto, eles

apresentaram defeito. Ao solicitar a troca, foram enviados dois produtos, mas com características diferentes daqueles que adquiri. Quero os produtos iguais aos que comprei. RENAN MENEZES AMENDOIRA S/O PAULO/SP

A Multilaser diz que não tem como garantir o envio do produto a cor que ele deseja, pois tratam-se de itens sortidos. Foi ofertado o reembolso, mas para tal é preciso o envio dos itens, para a posterior recebimento dos valores em até 25 dias úteis.

### Às escuras

Na noite do dia 7 deste mês, quem passasse, por volta das 22h30m, pela Estrada das Canárias, na Ilha do Governador, deparava-se com a seguinte situação: a via estava às escuras. Quem não conhece a pista, pode sofrer um acidente! Cadê a Rioluz? AMANDA RIBEIRO BRANDÃO R/O | A Rioluz informa que a iluminação no local foi normalizada.

### Sem exclusão

Em 12 de fevereiro, pedi à SulAmérica Saúde a exclusão do meu dependente do plano. Conforme orientação, enviei a solicitação via Correios. Mas, em 9 de março, a exclusão não havia sido feita. Não quero pagar de novo. LUCIANA MARIA KREMSER CALMON R/O | A SulAmérica informa que a solicitação foi atendida. O boleto, com o valor ajustado e nova data de vencimento, já foi gerado.

