

## DEFESA DO CONSUMIDOR

## ONDE RECLAMAR

O canal eletrônico de atendimento do Procon-SP funciona sem interrupções. As queixas podem ser registrada no link [consumidor.procon.sp.gov.br](http://consumidor.procon.sp.gov.br)

### PLANO DE SAÚDE Portabilidade em busca de preço melhor

Cerca de 40% dos consumidores que procuraram na Agência Nacional de Saúde (ANS) informações sobre portabilidade, que permite trocar

de plano sem carência, estavam em busca de pagar menos. Em segundo lugar, entre as razões para a troca está a procura por uma rede de prestadores de melhor qualidade (23%), seguida pelo cancelamento de contrato (17%). Segundo a ANS, em todo o ano de 2022 foram gerados 333.133

protocolos de consultas sobre planos disponíveis para a troca via portabilidade de carências, queda de 0,8% em relação aos registrados ao longo de 2021 (335.922). A agência não tem dados sobre quantas trocas foram realizadas de fato.

### SAIBA SEUS DIREITOS Danos com pomadas para cabelo

A Anvisa suspendeu a comercialização de pomadas para trançar e modelar cabelos após centenas de relatos de lesões oculares. O Idec

alerta que, segundo o Código de Defesa do Consumidor (CDC), todos os danos materiais e morais causados devem ser ressarcidos pelo fornecedor. A entidade orienta que o consumidor entre em contato com o fabricante, guarde o número de protocolo de atendimento, e-mails

enviados e provas que comprovem o dano. Verifique como o item pode ser devolvido ou armazenado até a conclusão da análise da agência. O caso deve ser registrado na Anvisa (0800 642 9782) e no Sistema de Monitoramento de Acidentes do Inmetro.

### FIQUE ALERTA Falha técnica expõe dados de app dos Correios

Uma falha técnica no aplicativo Meu Correios levou ao "acesso indevido" de números de telefones vinculados aos CPFs cadastrados na platafor-

ma. Segundo a estatal, o problema atingiu 5% dos perfis cadastrados. Por segurança, os usuários do app foram orientados a mudarem as senhas de acesso. Os Correios afirmam que o problema foi solucionado, sem "prejudicar" quem teve dados expostos.

# Queixas contra a Americanas dão salto em portal do governo

Reclamações saíram de 773 em novembro para 1.484 em janeiro, quando houve pedido de recuperação judicial

RAPHAELA RIBAS  
[raphaela.ribas@intoglobo.com.br](mailto:raphaela.ribas@intoglobo.com.br)

Entrega demorada ou que nunca foi realizada, oferta descumprida e atraso em reembolso são as principais reclamações de consumidores da Americanas ao Consumidor.gov.br, portal de intermediação de conflitos da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça. O número de queixas praticamente dobrou entre novembro e janeiro, quando veio à tona o rombo bilionário no balanço da varejista que a levou à recuperação judicial: saltaram de 773 para 1.484.

No entanto, a situação crítica da companhia, que opera três grandes portais de comércio eletrônico, não pode ser usada como justificativa para o descumprimento de direitos dos consumidores, dizem especialistas.

Além do pedido entregue no endereço errado, a dona de casa Stephanie Furtado, de 28 anos, reclama de dificuldades para falar com a Americanas.

— Não consegui falar com eles, então segui a orientação do site e cancelei. Só que o pedido de cancelamento continua em análise e o dinheiro

não foi devolvido — queixa-se. Apesar de a Americanas garantir e reafirmar nas redes sociais que o atendimento continua igual, consumidores relatam falhas e se dizem inseguros.

#### SEM PREJUÍZO AO CLIENTE

Na dúvida se receberia ou não o Playstation 5 comprado pela internet da Americanas, o auxiliar de compras Lucas Ribeiro, 19 anos, preferiu cancelar a compra e buscar outro site.

— No primeiro atraso, a Americanas disse que houve um imprevisto e aguardava o produto chegar ao estoque. Na segunda vez, avisaram que era para chegar em janeiro, mas só chegaria em março. Achei melhor cancelar.

A Americanas diz que os dois casos foram resolvidos.

O Procon-SP notificou a empresa e a questionou sobre os impactos da recuperação judicial sobre consumidores. Em resposta, a varejista informou que segue operando normalmente em seus diversos canais de varejo. E que as compras efetuadas pelos consumidores nas lojas físicas ou no e-commerce não sofrem impacto.

— Se houver algum problema entre os parceiros e a Americanas, as duas empresas são corresponsáveis na so-



Insegurança. Diante de atrasos e dificuldades em falar com a varejistas, muitos clientes têm cancelado compras

lução. Não é o consumidor quem deve ser penalizado — ressalta Rodrigo Tritapepe, diretor de atendimento e orientação ao consumidor do Procon-SP, sobre produtos de terceiros vendidos no marketplace da Americanas.

No caso de microempreendedor individual (MEI) que fez compras na Americanas e enfrenta dificuldades, a tendência é que eles sejam equiparados a consumidores e te-

nham garantidos o mesmo direito de pessoas físicas.

— A princípio é um negócio, mas, dado seu tamanho e vulnerabilidade, conforme decisões anteriores, a Justiça tende a aplicar o direito do consumidor — diz o professor de Direito da USP Roberto Pfeiffer.

David Guedes, advogado da área de relacionamento do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), diz que a situação da empresa exi-

ge que o consumidor se mantenha alerta:

— É um momento complicado. Não é para deixar de comprar, mas é importante ficar atento aos movimentos que têm acontecido.

Bruno Giancoli, especialista em direito do consumidor e professor do Meu Curso Educacional, destaca que a preservação do bom atendimento é parte importante no processo para evitar a falên-

### Entenda seus direitos e as orientações

#### > Direitos preservados:

Independente da recuperação judicial, a empresa continua obrigada a cumprir prazos de entrega, ressarcimento, troca e tudo que está previsto no contrato e na lei. Se houver descumprimento registre no portal Consumidor.gov.br

#### > Operação:

Especialistas destacam que a preservação do bom atendimento é parte importante no processo, pois demonstra capacidade de evitar a falência.

#### > Problemas:

Em caso de problema entre os parceiros e a Americanas, ambos são corresponsáveis na solução.

#### > MEI: A Justiça

tende a aplicar o direito do consumidor do microempreendedor individual, entende que sua vulnerabilidade é mais próxima da do consumidor comum do que de uma empresa tradicional.

#### > Ame Digital:

A Americanas diz que as operações estão normais e que o saldo de

cashback dos clientes na carteira digital é protegido e lastreado pelo Banco Central.

As cláusulas do programa de fidelização, de conversão de pontos e de devolução de valores devem ser respeitados.

Caso o uso fique restrito à Americanas, diante da crise, a orientação é apressar o uso do crédito.

## Ame Digital: incerteza sobre repasses reduz o número de parceiros

Consumidores que compram produtos da rede de parceiros da Americanas por meio do marketplace dela estão preocupados com o uso de seus pontos acumulados em compras. Empresas também temem não receber créditos.

As quatro filiais do restaurante Filet e Folhas, no Centro do Rio, deixaram de aceitar o cartão da fintech da Americanas, o Ame Digital, há 15 dias.

— Por precaução, preferimos não arriscar no momento. Torcemos para que o grupo

se restabeleça, mas viemos de dois anos de pandemia, todo dinheiro conta — diz o sócio-proprietário Carlos Azevedo.

Logo que a recuperação judicial foi determinada, há cerca de um mês, consumidores relataram que outros estabeleci-

mentos passaram a rejeitar o cartão da Americanas, a exemplo de unidades dos Postos BR.

A Vibra, dona da rede, diz que não houve orientação para que os postos parassem de aceitar o Ame Digital, mas que são livres para definir quais

meios de pagamento aceitam.

A Ame afirma que "os valores acumulados pelos clientes seguem disponíveis para uso em compras nas marcas da Americanas e em diversos parceiros, assim como pagamento de boletos, benefício

exclusivo do programa".

Para a economista do Idec, Ione Amorim, as cláusulas do programa de fidelização, conversão de pontos e devolução de valores (cashback), devem ser respeitadas. Mas orienta:

— Se o cashback ficar restrito à Americanas, com essa instabilidade, talvez seja melhor usar o crédito o mais breve possível.

## MALA DIRETA

As cartas, contendo telefone e endereço do autor, devem ser dirigidas à seção Leitores, O GLOBO, Rua Marquês de Pombal 25, CEP 20.230-240, Pólo fax, 2534-5535 ou pelo e-mail [cartas@oglobo.com.br](mailto:cartas@oglobo.com.br)

### Cobrança

Meu pai tem todas as contas da Águas do Rio quitadas. Mas a fatura com vencimento em dezembro informa duas contas em aberto. Quero explicação.  
JACQUELINE IORIO DA SILVA  
MAGÉ, RIO  
A Águas do Rio informa que não

foi possível identificar a matrícula e diz aguardar retorno da leitora.

### Plano menor, mas...

Reduzi meu plano de telecom. A redução ocorreu, mas o valor se manteve. Reclamei e nada.  
AGOSTINHO ANTÔNIO ALVES  
DUQUE DE CARIAS, RJ

A Claro informa ter prestado todos os esclarecimentos ao cliente.

### Produto errado

Comprei na Casas Bahia um purificador de água, em 29 de dezembro. Foi entregue um aparelho diferente e sem nota fiscal. Entrei em contato e informaram-

me que houve inconsistência no anúncio e que para o cancelamento preciso enviar o produto. Não concordo, sem garantia de ressarcimento ou troca.  
ROSE CRISTINE DA SILVA BRITO  
RIO

A Casas Bahia informa que a cliente ficará com o item recebido e receberá um vale com a diferença do valor, para que use na loja.

### Quem autorizou?

Verifiquei que havia um débito automático para o mês de janeiro, de R\$ 69,90, agendado em favor de Aspecir — União Seguradora na minha conta do Bradesco que não autorizei. Cancelei e contatei o Fone Fácil, mas ainda quero saber quem

autorizou o débito. Vou fazer um boletim de ocorrência e entrar com representação contra o Bradesco. Há queixas do mesmo problema em sites de reclamação.

MARIA HELENA DE ALMEIDA SILVA  
INTEROL, RJ  
O Bradesco diz ter enviado carta à cliente com esclarecimentos, sem explicar o que aconteceu.