

Veja em [www.tribuna.com.br](http://www.tribuna.com.br)

## Bico de titânio

**Conheça a história da arara Gigi Ave, que estava com o bico quebrado, passou por cirurgia em Cubatão, onde recebeu uma prótese e virou notícia internacional**



## Por 15 dias

**Via de Praia Grande é interditada**  
O bloqueio da Avenida Brasil ocorre a partir de hoje para realização de obras de substituição da rede coletora de esgoto

## Após vandalismo

**PAT de Cubatão suspende atividades**  
Na madrugada de ontem, pessoas não identificadas danificaram a porta do novo posto. Atendimento deverá ser retomado hoje

# Consumidor mira compras on-line e está mais exigente

Vendas pela internet crescem no País e setor investe em tecnologia para fidelizar clientes

DAREDAÇÃO

Hoje é o Dia Internacional do Consumidor, data criada em 1962. De lá para cá, tanto os produtos como os modos de compra mudaram. O avanço tecnológico fez muita gente deixar as lojas físicas de lado e navegar no mar de ofertas on-line. Mas uma característica se mantém inabalável no perfil do consumidor: buscar a melhor compra.

Segundo a Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (camara-e.net), no ano passado, 39,1 milhões de pessoas fizeram pelo menos uma compra pela internet. O número indica que, apesar da crise, as vendas on-line cresceram 3% em relação a 2014. Os ingressos, brinquedos e esportes e lazer foram itens os mais procurados.

Segundo o diretor de comunicação e marketing da camara-e.net, Gerson Rolim, esse mercado está dividido igualmente entre homens e mulheres e que ambos têm uma característica em comum: a exigência de qualidade e bom preço.

"Nenhum dos sexos admite erros nem atrasos na entrega do produto, valorizam a embalagem e são muito bem informado sobre preços, pois costumam realizar pesquisas on-line. Não adianta oferecer produtos com custo acima do mercado (convencional) porque vai encalhar".

Para se adequar a esse perfil, as empresas têm buscado tecnologias que possam facilitar a vida dos consumidores. Vender e dar suporte para quem adquiriu um produto ou serviço é o básico. Manter os canais de comunicação interligados para facilitar a vida do cliente é o novo desafio.

Fazer o cliente perder minutos preciosos do seu dia pendurado no telefone para contratar uma TV a cabo ou



Segundo representantes do setor, consumidor está mais crítico: analisa preços antes de efetuar a compra

## Origem

**O Dia Mundial dos Direitos do Consumidor foi instituído pela primeira vez no ano de 1962, pelo presidente dos Estados Unidos John Kennedy, como uma forma de dar proteção aos interesses dos consumidores americanos. À época, foram definidos quatro direitos fundamentais aos consumidores: direito à segurança, à informação, à escolha e ser ouvido. Depois, em 1985, a Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) adotou o dia 15 de março como o Dia Mundial do Consumidor.**

reclamar de uma compra é um tiro no pé.

"Falta de sincronia entre chats (salas de bate-papo on-line), telefone ou e-mail é um problema (no setor)", diz Alexandre Azzoni, diretor da Call-Flex, empresa que desenvolve sistemas para interligar esses canais.

Segundo ele, fazendo com que o cliente "tenha uma experiência agradável", as lojas e

prestadoras de serviço conseguem fidelizá-lo. Para isso, robôs fazem a triagem e direcionam o consumidor para a área desejada. Em outras vezes, o problema é resolvido até mesmo pela máquina, como no caso do envio de um boleto.

Dono de uma empresa que cria lojas on-line e presta suporte para comerciantes, Adriano Caetano afirma que é preciso transmitir confiança para con-

sumidor. "Encantamento é um item importante", exemplifica.

## EM ALTA

Os números mostram que esse tipo de mercado parece não sentir os efeitos da recessão na economia. Só a empresa de Caetano abre, em média, 500 lojas virtuais por dia. Foram 280 mil desde que foi criada há três anos. "Para a gente não tem crise", garante.

Para que mercado on-line continue a prosperar é necessário, no entanto, oferecer ainda mais do que bons produtos e eficiência na entrega e na assistência. Ele indica uma carta de próprio punho, no caso de empresas menores, ou um brinde.

"O consumidor está cada vez mais exigente e as empresas preocupadas em agradá-los para não verem suas vendas diminuírem", finaliza.

## Respostas

O perfil do consumidor atual é mais exigente e ele, cada vez mais, sabe dos seus direitos. Mas o segmento não se resume apenas em comprar, adquirir um bem. Por isso, *A Tribuna* perguntou ao advogado Marcelo Marsaioli, especialista em Defesa do Consumidor, quais são as dúvidas mais frequentes na área.

### Veja as respostas do especialista



**Os bancos são responsáveis pela segurança de seus clientes no caso de um assalto?**

Sim. A regra vale até mesmo para os caixas eletrônicos que atendem fora do expediente bancário. Se o cliente for assaltado, ele terá de ser ressarcido pelo banco. O mesmo entendimento vale para um ataque pela internet. Cabe ressarcimento se um hacker acessar sua conta e transferir seu dinheiro.



**Os planos de saúde podem se negar a realizar coberturas?**

O que acontece muito é o plano dizer que cobre determinada cirurgia, mas não a prótese, por exemplo. Isso é ilegal porque o Judiciário entende que não é possível dissociar o tratamento. Não é possível fazer uma coisa sem a outra.



**Como saber quando o reajuste de preço de um plano de saúde é abusivo?**

A ANS (Agência Nacional de Saúde) estipula um teto para o reajuste que deve acontecer anualmente. É ilegal ultrapassar esse limite. Cobrar a mais porque utilizou muito o plano de saúde também é ilegal.



**Cabe indenização ao consumidor no caso de atraso de entrega de uma obra, por parte das construtoras?**

Sim, mas só depois de seis meses de atraso. Nos contratos existe uma cláusula permitindo que a empreiteira atrase a entrega por esse período. Depois, é possível acionar judicialmente a empresa. Nesse caso, o juiz costuma conceder multa de 1% por mês sobre o valor do imóvel.



**Bares e restaurantes podem exigir consumo mínima do cliente?**

Não. O consumidor não pode ser obrigado a comprar o que ele não queira. Ele tem que ter livre escolha. Por outro lado, é importante dizer que o couvert artístico pode ser cobrado, desde que o cliente seja devidamente avisado.



**Empresas de tvê a cabo podem cobrar por pontos adicionais?**

Sim. Depois de alguma discussão na Justiça, entendeu-se que a empresa não cobra pelo sinal, mas pelos equipamentos que ela disponibiliza para o consumidor em sua casa. Por isso, é legal fazer a cobrança de pontos extras.



**O que fazer no caso de contas abusivas cobradas por empresas de telefonia celular?**

É importante anotar os protocolos de atendimento sempre que houver qualquer negociação. Se a empresa não resolver o problema, deve-se procurar o Procon e sites de defesa do consumidor, como o Proteste Já. A maioria dos casos tem solução. Mesmo assim, se nada der certo, a solução é a Justiça, mas só em último caso.

Arte Alex Ponciano/AT

## Informado

**"Nenhum dos sexos admite erros nem atrasos na entrega do produto, valorizam a embalagem e são muito bem informado sobre preços, pois costumam realizar pesquisas on-line"**

Gerson Rolim, diretor de comunicação e marketing da camara-e.net

# Procon de Santos disponibiliza aplicativo a partir de hoje

■ No seu dia, o consumidor ganha uma ferramenta a mais se defender. O Procon-Santos lança hoje um aplicativo para tablet e celular. Na prática, a novidade deve diminuir os atendimentos presenciais e facilitar a vida das pessoas.

O aplicativo terá cinco funções principais: fazer denúncias, reclamações, acessar o ranking de empresas líderes de problemas, conferir notícias e saber quais são as dúvidas mais frequentes sobre o Código de Defesa do Consumidor.

Segundo o coordenador do Procon-Santos, Rafael Quaresma, a ampla gama para consulta é inédita no País. "Outras cidades já contam com esse aplicativo, mas nenhuma tem essa possibilidade. Seremos o primeiro do Brasil".

## UTILIZAÇÕES

Se quiser fazer uma solicitação, o consumidor deverá primeiro baixar o aplicativo. De-

## Aposta

**O Procon aposta no sucesso do aplicativo com base nos resultados alcançados pelo site. Lançada há um ano, a página <http://procon.santos.sp.gov.br> tem 1,5 mil consumidores cadastrados e recebeu, nesse período, mais de mil solicitações, de acordo com informações da própria fundação.**

## Pioneiro

**"Nosso aplicativo conta com ferramentas inéditas no País"**

Rafael Quaresma, coordenador do Procon

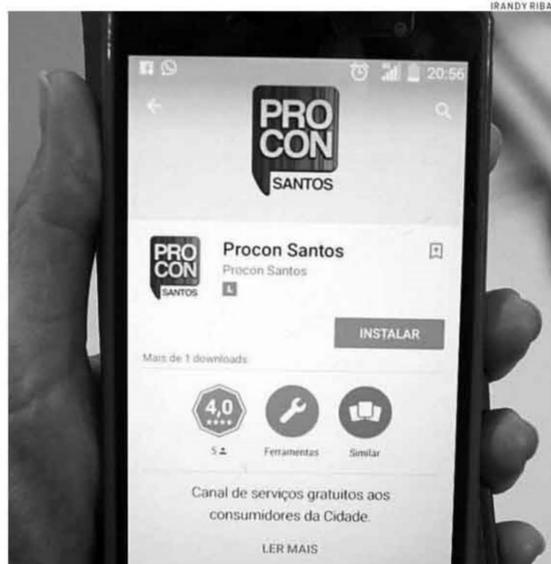
pois, preencher um cadastro com informações pessoais, sobre o produto e sobre a loja em que ele foi comprado. "Um lojista que anuncia uma oferta, mas não cumpre", cita

Quaresma como exemplo de reclamação.

Já a denúncia poderá ser feita de forma anônima por alguém que, por exemplo, encontre um produto vencido no supermercado. Esse área do aplicativo deverá ser usada para qualquer caso de descumprimento do Código de Defesa do Consumidor.

Haverá ainda um espaço para três fotos serem anexadas, que serão usadas como provas da irregularidade.

Tudo o que chegar à equipe do Procon será analisado nas primeiras horas da manhã, pre-



O aplicativo já pode ser baixado na Google Play Store desde ontem

vê Quaresma. "É a hora do dia em que a procura pelo atendimento ainda é baixa".

As informações serão direcionadas para o setor de conciliação, no caso das reclamações, ou para a fiscalização, se o problema tratado for referente a denúncias. "Será mais ágil para

consumidores e também para nossos atendentes, porque é menos burocrático", comemora Quaresma.

O aplicativo já está disponível gratuitamente nas lojas Apple Store (itens da Apple) e Google Play Store (para aparelhos Android).

## Leitura Rápida

### Aéreo MPF questiona proposta da Anac

O Ministério Público Federal (MPF) de SP pediu mais informações à Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) sobre os planos de mudar normas do transporte aéreo no País. Segundo o MPF, a Anac propôs autorizar empresas a cobram pela bagagem despachada, enquanto atualmente malas de até 23 kg em trajetos nacionais e 32 kg em viagens ao exterior são permitidas sem taxas adicionais. Além disso, seria limitada a 24 horas a assistência prestada pelas companhias aéreas aos passageiros nos casos de cancelamento ou atraso de voos. Conforme a Anac, as mudanças visam reduzir os preços das passagens e estimular o crescimento do mercado.