

## Defesa do consumidor

### SAÚDE PRIVADA

A Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, e a Universidade de Brasília realizam pesquisa sobre serviços de saúde privados: bit.ly/2bQN24p

### ONDE RECLAMAR

O Procon-RJ atende na Avenida Rio Branco, 25, 5º andar, no Centro do Rio, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h. Queixas também podem ser encaminhadas pelo telefone 151 e pelo [procon.rj.gov.br](http://procon.rj.gov.br)

### Defesa na web

[oglobo.com.br/defesadoconsumidor](http://oglobo.com.br/defesadoconsumidor)

● **RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA:** Listamos orientações do Procon Carioca para não ter problemas com as matrículas escolares, que começam este mês

● **RECALL:** Apenas 12% dos consumidores brasileiros atenderam aos recalls de automóveis realizados no primeiro semestre deste ano

# Risco a um clique de distância: fraudes crescem no fim de ano

## Promoções e compras de Natal são atrativos para golpistas atuarem na internet

IONE LUQUES  
[ione.costa@oglobo.com.br](mailto:ione.costa@oglobo.com.br)

Apesar da crise, a estimativa de crescimento para o faturamento do mercado on-line este ano é de 8%. Em 2015, o setor movimentou R\$ 19,6 bilhões, segundo dados da Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (camara-e.net). Boa parte da receita vem das vendas de fim do ano, quando o número de compras on-line têm seu pico, puxadas pela Black Friday, megapromoção que acontece no fim de novembro, e o Natal. É justamente nesta época que aumenta o número de sites fraudulentos, o que exige atenção redobrada do consumidor.

— Em datas festivas ou épocas de grandes promoções, há uma maior incidência de sites falsos, pois os golpistas se aproveitam do maior número de transações para ludibriar o consumidor — ressalta a coordenadora de atendimento do Procon-RJ, Soraia Panella, ressaltando que nesse período também aumentam as queixas referentes a descumprimento de oferta, de prazo de entrega e dificuldades com trocas.

Em março deste ano, um caso teve grande repercussão nacional, quando a polícia de Manaus prendeu, em São Paulo, quatro pessoas que tinham um site com autorização de vender produtos de grandes redes de varejo, mas que após receber o pagamento, entregavam tijolos no lugar da mercadoria. Como acontece com a maioria dos sites falsos, a AMKG (que comercializava aparelhos eletrônicos), chegou a entregar parte das encomendas feitas pelo site para ganhar credibilidade. O golpe foi dado durante a Black Friday do ano passado: os celulares oferecidos a preços bem abaixo do mercado nunca foram entregues. De Manaus, a quadrilha postou os tijolos no lugar dos aparelhos.

Em caso de um golpe como esse, o primeiro passo é procurar uma delegacia para fazer o Boletim de Ocorrência. Para ajudar o consumidor a reaver o prejuízo, os Procons precisam de CNPJ para atuar a empresa. Mas, no caso dos sites falsos, os dados informados não têm valor, explica Soraia:

— É muito importante que a vítima preste queixa, para que a polícia apure o máximo de informações sobre a suposta empresa. Este tipo de fraude é crime, e precisa ser investigada para garantir a segurança do consumidor.

Foi o que fez o servidor público Ítalo Barreto Poty. Em janeiro de 2015, ele e a esposa estavam de mudança e compraram vários produtos pela internet, pois os preços em geral estavam melhores do que nas lojas físicas. No caso da televisão, estavam à procura de um modelo específico, esgotado nos outros sites. A oferta no site da Guaracel, empresa com sede no Paraná, atraiu o casal.

— Não conhecíamos a empresa, mas o que nos deu confiança para fazer o negócio foi o fato do anúncio trazer a logomarca da Americanas.com. O preço era de R\$ 1.350, um pouco abaixo do que vimos nos outros sites, cerca de R\$ 1.450. Como não era uma oferta muito abaixo do normal, não desconfiamos e fechamos a compra, pagando à vista — conta Poty.

### PREÇO BAIXO DEMAIS PODE SER UM ALERTA

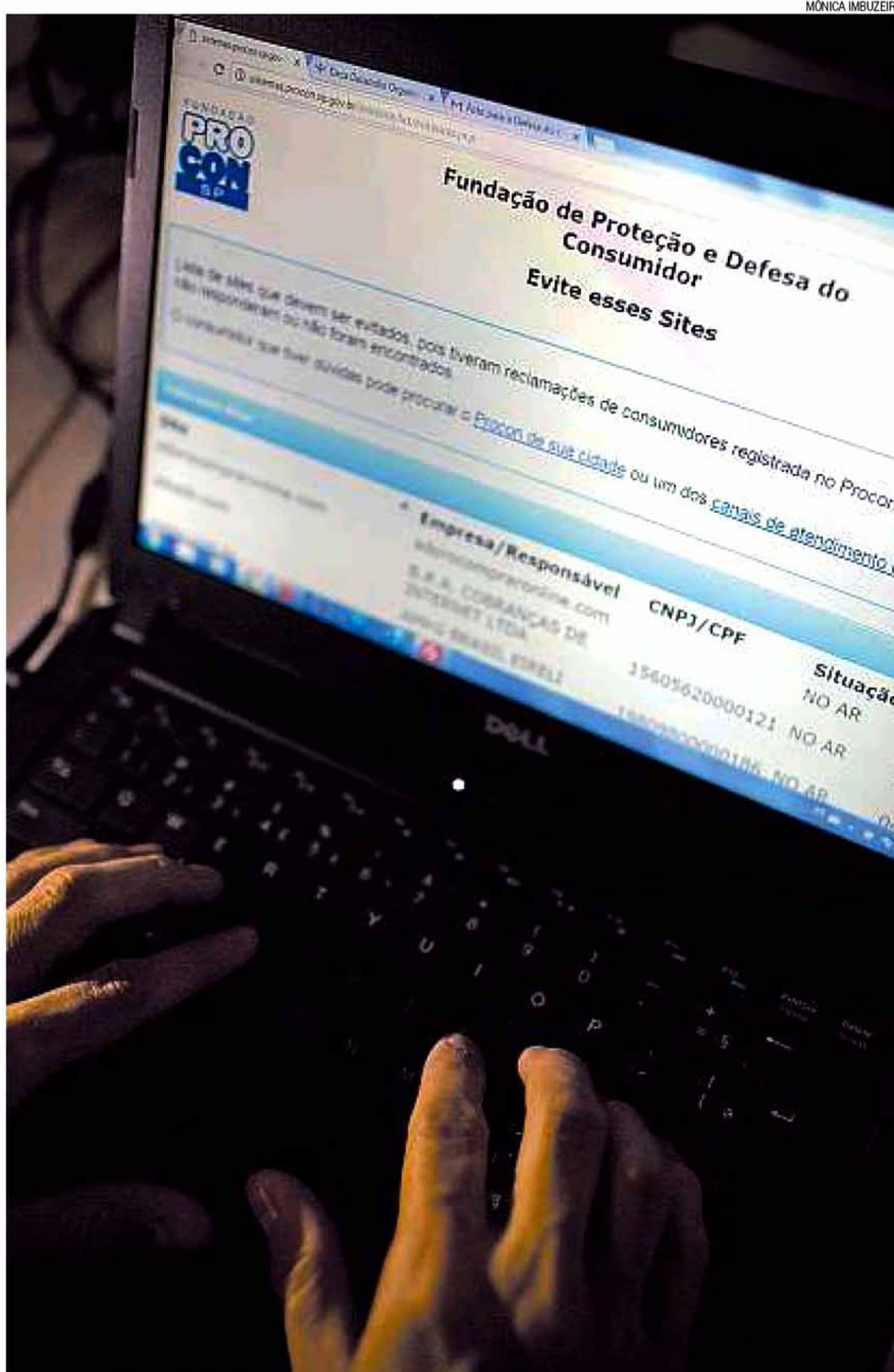
Quando expirou o prazo de entrega, o servidor público enviou um e-mail reclamando. Ao pesquisar na internet, descobriu que havia várias reclamações contra a empresa. A esta altura, a Guaracel deixou de responder suas mensagens e, logo depois, o site saiu do ar.

— Foi então que me convenci que tinha sido vítima de um golpe, e procurei a Delegacia de Repressão a Crimes de Informática, no Rio, que registrou a ocorrência e encaminhou o caso para a cidade do Paraná que constava no CNPJ da empresa. Até hoje, não obtive resposta, e muito menos recebi a televisão — conta Poty, que continua a fazer compras on-line, mas agora em sites de lojas conhecidas ou com boa referência.

A Americanas.com esclarece que o uso da marca foi indevido e que o site da rede é seguro. A varejista acrescenta que seus e-mails nunca trazem arquivos executáveis, anexos ou links para *download*. Todos os links têm direcionamento direto para o site da loja on-line ([www.americanas.com](http://www.americanas.com)) ou de parceiros.

Atraída pelo preço baixo, a recepcionista paulista Thamires Oliveira também foi vítima de um golpe. Há cerca de um mês e meio, comprou à vista, no cartão de débito, uma TV pelo site Champion Shop, e não recebeu o produto.

— Não desconfiei de golpe. Segui as orientações de buscar o CNPJ e o telefone da empresa no site.



Informação. Lista do Procon-SP com 504 sites a serem evitados é uma fonte preciosa para quem vai às compras

# “

“É muito importante que o consumidor preste queixa. Este tipo de fraude é crime, e precisa ser investigada”

Soraia Panella

Coordenadora de Atendimento do Procon-RJ

Além disso, a página trazia o selo de garantia de pagamento seguro. Com o número do protocolo, acompanhava a compra, mas, após 23 dias, não aparecia mais nada no site e ninguém atendia no telefone de contato — relata Thamires, acrescentando que o site está fora do ar, e há várias reclamações contra a Champion Shop na internet.

Tanto a Guaracel como a Champion Shop não responderam às mensagens da reportagem.

Gestor de relacionamento do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), Alexandre Frigério lembra que empresas de renome credenciam terceiros para realizarem vendas em seu nome, valendo-se de sua marca e prestígio para alcançarem um maior número de consumidores. No caso de fraudes em compras na internet, diz Frigério, tanto a loja virtual de renome como o terceiro credenciado são responsáveis pelo descumprimento da oferta e pela reparação dos danos sofridos pelo consumidor. Mas é preciso se certificar de que as parcerias de fato existem.

A lista do Procon-SP de site a serem evitados foi lançada em 2012, com 200 endereços eletrônicos.

Na última atualização, no fim do mês passado, esse montante ultrapassou dos 500. O rol, aliás, é uma fonte de informação preciosa para quem vai às compras na internet. A instrução da entidade é que o internauta se documente em todas as fases do processo de compra. Para isso, deve salvar ou imprimir todas as telas, desde a oferta, passando pelo contrato e o comprovante de pagamento. Preços muito abaixo do mercado também deve acender um sinal de alerta para o consumidor.

### CONSULTA À RECEITA PODE DAR SEGURANÇA

Leonardo Palhares, presidente da camara-e.net, orienta que o consumidor visite a página do Procon-SP (<http://bit.ly/SKcpsf>) e a da Receita Federal, para verificar se o site está ativo. Outra recomendação é fazer uma varredura de reclamações de outros clientes e observar como as queixas foram resolvidas.

— Outro cuidado é em relação à conexão segura, principalmente nas páginas onde são informados os dados pessoais e financeiros do cliente. O endereço dessas páginas geralmente se inicia com <https://> e há um ícone de cadeado, que deve estar ativo. Se você clicar no ícone, uma janela mostrará as informações da página e da empresa. Confira se as informações batem com as fornecidas pela loja no site — destaca Palhares.

Soraia alerta ainda para as compras feitas em site estrangeiro, que respondem à legislação de seu país de origem. Se o site não tiver registro no Brasil, mesmo que esteja em português, o consumidor não terá proteção legal. Outro ponto importante, diz a coordenadora de Atendimento do Procon-RJ, é não confundir o protocolo de rastreamento do produto com a nota fiscal.

— Número de pedido não é nota fiscal! Esta acompanha o produto. E é o documento que permite que a mercadoria transite até chegar a sua casa. É também a garantia do cliente caso o produto apresente defeito, por exemplo — diz. ●

### Mala direta

#### Mesa entregue com defeito por duas vezes

► No dia 26 de maio, comprei no site da Casas Bahia.com uma mesa Tramontina, que foi entregue com defeito. Depois de ter que ligar para vários lugares e mandar fotos da mesa avariada, prometeram fazer a troca. No dia 5 de julho, a outra mesa chegou. Quando abri a caixa, vi que também estava quebrada. Liguei na hora para a transportadora, que recomendou que a mandasse de volta. Até hoje, não recebi o produto.

MIRIANLUCE MAIA FRANÇA  
RIO

► Segundo a Casas Bahia, embora a cliente tenha relatado que não recebeu o produto, em seus registros a entrega conta como finalizada, conforme protocolo da transportadora. A empresa diz que vai solicitar que seja feita uma acareação para confirmar a entrega.

#### Empresa reduz um dia de lua-de-mel

► Comprei um pacote de cinco dias pela Decolar.com para passar a lua-de-mel em Gramado, com ida em 6 de setembro e retorno no dia 11. Próximo à viagem, a Decolar me enviou um e-mail notificando mudança de horário no voo, e com a data de retorno para o dia 10. Reclamei, pois paguei para retornar no domingo, dia 11. Em resposta, a empresa disse que não poderia realizar a alteração e, se eu quisesse mudar, teria que pagar R\$ 130 por pessoa. Tentei trocar a passagem no guichê na Gol, mas me informaram que não existia voo para o dia 11.

VERONICA SILVA DOS SANTOS SANTANA  
MACAÉ/RJ

► O Decolar.com que esclareceu a cliente sobre a reacomodação, já que não haveria o voo em 11 de setembro.

#### Jaqueta descasca com menos de 1 mês de uso

► Fiz uma compra no dia 1º de junho pelo site da Lojas Renner, sendo que um dos itens foi uma jaqueta, em material sintético com fivelas e zíper. O produto foi dado de presente a uma amiga. Menos de um mês depois, ela me ligou informando que a jaqueta estava toda descascada. Entrei em contato com o SAC da Renner e fui orientada a passar um e-mail com fotos e a descrição do defeito. Mas não recebi mais nenhuma orientação.

LORENA RIBEIRO DE MATTOS  
RIO

► Lojas Renner informa que prestou esclarecimentos à cliente.

#### Sem fatura, mas com muitas cobranças

► Em fevereiro de 2016, aluguei um imóvel, na Rua Visconde Silva, e até junho não havia recebido uma conta sequer da CEG. Recebi depois um “aviso de corte” e um boleto para pagamento dos meses de março, abril e maio, imediatamente quitados. Após muita briga, consegui as segundas vias das contas em aberto. A minha conta média é de R\$ 30 por mês e a empresa quer me cobrar R\$ 50 para religar o gás.

MIRELLA MENDONÇA  
RIO

► A CEG informa que não conseguiu contatar a cliente e que não identificou queixas referentes a não recebimento de contas. Segundo a empresa, após a notificação sobre as contas de março, abril e maio em aberto, as faturas foram pagas. No entanto, nova carta de corte foi emitida pelo não pagamento de junho, o que levou ao corte. O fornecimento foi normalizado em 23 de setembro, quanto a conta foi quitada.

Reclamações devem ser enviadas pelo  
[www.oglobo.com.br/defesadoconsumidor](http://www.oglobo.com.br/defesadoconsumidor)