

Sexta-feira a Segunda-feira, 01 a 04 de julho de 2014

DFISC	
Multa Dafiti	7
Procon-SP suspende atividades das Lojas Americanas em Presidente Prudente	3
DAOC	
Pós Venda e Pós Compra	2
Crédito Consignado	1
Aluguel de imóveis	1
Atraso na entrega de imóveis	1
Queixas planos de saúde	1
Dicas sobre fornecimento de energia	1
Lei da entrega	1
Núcleos Regionais	
Operação Dia dos pais	2
Núcleo de superendividamento	
Dívidas cartão de crédito	2
Orientações na negociação de dívidas	1
TOTAL	23



Televisão

Procon-SP suspende atividades das Lojas Americanas em Presidente Prudente

Procon proíbe loja de vender mercadorias por 12 horas em Pres. Prudente

Sptv Presidente Prudente e Região 1ª Edição – 01.08.14

<http://g1.globo.com/sp/presidente-prudente-regiao/sptv-1edicao/videos/t/edicoes/v/procon-proibe-loja-de-vender-mercadorias-por-12-horas-em-pres-prudente/3536026/>



Impressos

Crédito Consignado

Como usar o crédito consignado sem ampliar o endividamento?

Folha do Servidor – Agosto 2014

Crédito consignado: solução ou ilusão?



Recente notícia do governo do Estado, sobre a abertura do crédito consignado por várias instituições financeiras, provocou grande alvoroço na categoria, que há anos reivindica a livre concorrência visando obter melhores taxas de juros. A medida, para os servidores públicos do Estado, ainda precisa de regulamentação, a contar 90 dias da publicação do Decreto nº 60.435/14, de 14 de maio.

O servidor público ativo, aposentado ou pensionista, com salário ou provento achatado, busca nos empréstimos o equilíbrio financeiro de suas despesas. Recorrer aos juros baixos do crédito consignado pode ser uma saída para alguns problemas financeiros ou não? Quem nos orienta é a supervisora de Assuntos Financeiros e de Habitação do Procon, a servidora pública Renata Reis. **Confira na página 12**

FUNCIONALISMO

Como usar o crédito consignado sem ampliar o endividamento?

Os servidores públicos do Estado futuramente poderão usar o sistema de crédito consignado em vários bancos. Conforme o Decreto nº 60.435, de maio de 2014, são 90 dias para ajustes administrativos entre Fazenda e instituições bancárias. Importante frisar que ainda não está regulamentado. Após a publicação do Decreto, centenas de servidores públicos contataram a AFEPS buscando mais informações ou comunicando que compareceram aos bancos sem que houvesse uma posição positiva do novo consignado estadual.

A entidade tem acompanhado a realidade dos servidores públicos, que devido aos salários e proventos achatados, sem reposição inflacionária, possuem como única saída o "socorro" do crédito consignado. A questão envolve uma análise profunda entre a qualidade dos salários e a facilidade do crédito. Os baixos salários beneficiam as instituições financeiras, que oferecem todo tipo de crédito. Entretanto, o servidor público ao pensar que vai se "libertar" das dívidas pode entrar numa "prisão financeira".

Para falar um pouco mais da modalidade de crédito, avaliando os vários aspectos da questão, a *Folha do Servidor Público* entrevistou a supervisora de Finanças e Habitação, Dra. Renata Reis, há 17 anos servidora pública no Procon/SP, confira:

Quais os cuidados que devemos ter ao contratar o empréstimo consignado?

Os servidores públicos vão ter uma nova situação com a abertura da linha de crédito em vários bancos. A recomendação é comparar as taxas de juros e o Custo Efetivo Total (CET) do empréstimo em vários bancos. Por exemplo, o servidor precisa de R\$ 10.000,00 para pagar em dez meses. Deve ir aos bancos e pedir a simulação do crédito, com a planilha do Custo Efetivo Total. São dados em percentuais. Caso os bancos não forneçam, pelo Procon é possível calcular, colocando total do empréstimo, número e valor das parcelas que o simulador apresenta, o Custo Efetivo Total da operação. Contrate sempre o empréstimo do banco que oferecer o menor Custo Efetivo Total. A ferramenta do crédito consignado é a última alternativa. O melhor é sempre fazer uma reserva para comprar à vista e não comprometer mais de 30% da renda.

O crédito consignado não é recomendável?

Na verdade, o consignado é a melhor linha de crédito do mercado, com a menor taxa de juro. A sua estrutura visa proteger o servidor público, especialmente quando limita em 30% seu comprometimento com pagamentos consignados no holerite.

Quando o consignado é recomendável?

Nos costumamos orientar os consumidores em geral que os empréstimos podem ser feitos para liquidar dívidas de créditos mais caros, por exemplo, cheque especial, cartão de crédito. O consignado tem juro menor, daí existe uma vantagem para quem avalia bem, liquidar uma dívida de cartão, à vista, com pedido de desconto. Também no planejamento de compra a prazo, como um veículo. Se comparar os juros da financeira e do consignado pode ser melhor emprestar o recurso e pagar à vista o carro. Importante para todos os servidores e comparar, ler com atenção os contratos, porque alguns colocam a liquidação total em caso de exoneração. Aqui, no Procon/SP, já atendemos casos de servidores que saíram do governo e suas dívidas foram cobradas na integralidade.

Existe possibilidade de renegociação com banco?

A instituição financeira não é obrigada a renegociar. O consumidor pode pedir, mas deve ter claro que a nova parcela para ele significa novo empréstimo ao banco, isto é, o banco dilata o prazo ou reduz a parcela, mas aumenta a dívida. Renegociar é sempre um risco maior de endividamento. Há outras situações que o consumidor recebe a proposta de reduzir a parcela do próprio banco. Da mesma forma, a dívida aumenta. É preciso ter muito cuidado e observar sempre o valor total, as taxas aplicadas etc.

E quando o diálogo com a instituição bancária não flui?

Aqui no Procon/SP temos nossa central de atendimento, com regras divulgadas no nosso site. O governo federal lançou um serviço novo pelo site www.consumidor.gov.br e muitas empresas estão cadastradas, incluindo os bancos, em que o consumidor coloca sua questão e recebe uma resposta mais rápida. De qualquer forma, o servidor público precisa



Dra. Renata Reis:

"Compare sempre o custo efetivo total do empréstimo"

avaliar o risco do empréstimo consignado e seu comprometimento mensal, antes de fazer o empréstimo. Cautela, comparação e planejamento são essenciais para bem usar os recursos dos salários ou proventos.

Site: www.consumidor.gov.br

Nova ferramenta para ajudar consumidores e empresas



A ERA DO DIÁLOGO
106

PÓS-VENDA E PÓS-COMPRA:

POR MELISSA LULIO

Casar é um ato que envolve não apenas a união entre duas pessoas, mas também a inserção em um universo de consumo que, em muitos casos, é novo. São muitas as pessoas que saem da casa dos pais para viver “felizes para sempre” em um novo lar. Essa decisão envolve, então, a compra de geladeira, fogão, televisão, micro-ondas, notebook, computador, cama, máquina de lavar roupas.

Comprar, no entanto, é apenas a primeira etapa de uma experiência de consumo. A consultoria GfK entrevistou 400 consumidores para entender como é feito o atendimento pós-venda no Brasil. Somos bem atendidos após a compra?

Dentro do universo pesquisado, a consultoria descobriu que a maior parte do público consumidor é mulher e está incluída na faixa de 16 a 34 anos. Aptas a casar, deixar a casa dos pais ou se incluírem no mercado de trabalho, elas movimentam a vida das empresas comprando, reclamando, trocando e demandando atenção.

Thilye Casarini casou há quase três anos. Grávida de oito meses, está passando pela experiência de compra de novos móveis para a casa. O apartamento em que vive, no entanto, é habitado por ela há algum tempo. “Mudei para cá um ano antes de casar”, conta. Dessa maneira, os principais itens da casa já estavam lá quando o casamento aconteceu.

Esse fato não inibiu, no entanto, a bondade dos convidados para a cerimônia. Cafeteira, jogo de cama, aparelhos eletrônicos e itens de decoração foram apenas alguns dos presentes recebidos. Diante da grande diversidade, naturalmente, aconteceram algumas repetições. A noiva ganhou, por exemplo, dois jogos de jantar iguais. O fato gerou uma experiência de pós-venda. “Fui à loja e consegui trocar um dos itens repetidos por outros produtos, mas fui atendida com descaso”, relata.

A situação em que a moça se encontra – o momento em que deixa a casa dos pais para viver sozinho, ou inicia um casamento – é apenas um dos casos em que um consumidor pode comprar eletrodomésticos ou eletroeletrônicos. Em casos de defeito, também, busca-se o fabricante do produto em questão, ou a loja em que a compra foi feita.

Thilye considera que a recepção no local de compra não foi ideal. O que ela não imagina, no entanto, é que existem muitas outras maneiras – não apenas efetuando a troca, o conserto ou a manutenção – de realizar um bom relacionamento com o cliente após o ato de consumo.

UMA RELAÇÃO INFINITA

Estudo realizado pela
GfK desvenda a relação entre
o consumidor e as empresas
que prestam serviços de
pós-venda no Brasil

As marcas enxergam o pós-venda hoje como uma alternativa de atendimento ao consumidor, ou uma forma de pedir perdão por algum dano. Dessa maneira, não extrapola os limites do atendimento e não gera ao cliente grandes experiências após a compra. O pós-venda ainda não é visto como uma estratégia de fidelização, ou como uma maneira de dar continuidade a um ciclo de consumo, dentro do qual o ato da compra pode ser apenas uma primeira etapa. Esta é uma das principais conclusões do estudo Panorama do Pós-Venda no Brasil – Problemas e Oportunidades, realizado pela GfK com exclusividade para a *Consumidor Moderno*.

DAS LOJAS, AO LAR

A partir do estudo realizado pela consultoria GfK pode-se perceber, primeiro, que o grupo de consumidores de eletrodomésticos e eletroeletrônicos é formado majoritariamente por mulheres. Além disso, 73% dos clientes pertencem à classe AB e 60% vivem na Região Sudeste.

A consultoria dividiu os entrevistados em quatro categorias: Compradores de TV de tela plana; de refrigeradores/freezers; fogões/fornos e eletrodomésticos portáteis. Dentro do contexto total, 97% dos entrevistados afirmam possuir forno ou fogão. Apenas 47% adquiriram um desses produtos nos últimos três anos, entretanto. Em relação aos refrigeradores, o cenário é bastante semelhante. Entre os entrevistados, 89% afirmaram ter o produto em casa, sendo que apenas 45% fizeram a compra nos últimos 36 meses.

Essa relação se transforma, no entanto, quando produtos menores ou substituíveis são abordados. Produtos como celulares ou smartphones foram comprados por 74% dos clientes no último ano, enquanto o item liquidificador foi adquirido por 52% dos consumidores no mesmo período.

A maneira como são lançados celulares com funções inéditas pode justificar a compra recente – são muitos os clientes dispostos a obter novos aparelhos. O liquidificador, por sua vez, é um item barato e, em muitos casos de defeito, compensa mais substituí-lo do que trocá-lo.

Thielye Casarini
"Fui à loja e consegui trocar um dos itens
repetidos por outros produtos, mas fui
atendida com destaque"

Segundo o Panorama do Pós-
Venda no Brasil - Problemas
e Oportunidades, a maior
parte do público consumidor é
formada por mulheres incluídas
na faixa de 16 a 34 anos



DAS DÚVIDAS À OPORTUNIDADE

A GfK entrevistou 400 consumidores, que foram divididos entre quatro categorias: Compradores de TV de tela plana; de refrigeradores/freezers; de fogões/fornos e de eletrodomésticos portáteis. Foram considerados compradores aqueles que adquiriram algum item nos últimos três anos. A pesquisa foi feita nas regiões Sudeste, Sul e Nordeste, considerando capitais, interior e litoral. As mulheres representam a maioria, com 57%. Além disso, 73% dos entrevistados são da classe AB.

Ficou claro, a partir do estudo, que o consumidor não sabe a quem recorrer quando enfrenta um problema com fabricantes, ou com o varejo. Nesse sentido, apenas 18% utilizam o atendimento pós-venda.

Ao mesmo tempo, 86% consideram o serviço no momento da compra. É apenas nesse momento, entretanto, que o fator é levado em conta. Assim, é visto como apenas um acessório. Esse ponto propõe às empresas o desafio de transformar o pós-venda – ou pós-compra – em um diferencial de marca, gerando fidelidade.

A GfK demonstra que apenas 18% dos consumidores declararam ter utilizado o serviço de pós-venda. Ao mesmo tempo, 86% afirmam considerar esse fator no ato da compra. “No momento em que não funciona, o pós-venda se torna um problema, pois afeta negativamente a próxima escolha”, justifica Felipe Mendes, presidente da GfK.

O atendimento pós-venda, então, é levado em conta pelos clientes apenas na situação de compra. Isso acontece, no entanto, porque o serviço é para as empresas, ainda, um acessório. Por melhor que seja a prestação efetuada, ainda é apenas um fator positivo, não um motivo de diferenciação.

AOS CONSUMIDORES, A SOLUÇÃO

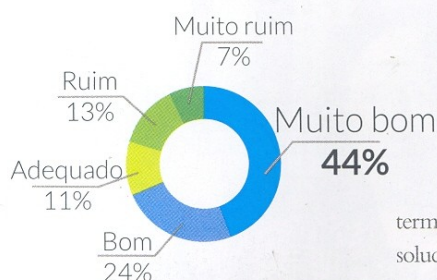
Tanto para os clientes quanto para as empresas, o serviço oferecido depois da compra ainda está ligado a eventuais problemas. Ou seja, um consumidor busca o fabricante do produto adquirido, ou a loja em que efetuou a compra, apenas quando há um problema. E as companhias estão habituadas a esse fato.

A pesquisa da GfK demonstra que o brasileiro não sabe a quem recorrer quando precisa utilizar um serviço pós-venda. “O consumidor não é obrigado a conhecer a lei ao pé da letra”, diz Selma do Amaral, diretora de atendimento ao consumidor do Procon-SP. Ela defende que o cliente age de acordo com o bom senso. “Se ele adquire um produto com problema em uma loja, entende que pode recorrer ao local onde comprou ou à assistência técnica do fabricante”, justifica.

De acordo com a diretora, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é claro quando estabelece a responsabilidade solidária entre os fornecedores de uma cadeia de produtos ou serviços. “Todos aqueles que participam da colocação de um produto no mercado – o fabricante, montador, distribuidor ou lojista – têm responsabilidade sobre ele”, explica.

O problema, no entanto, é que, para todos os envolvidos, esse serviço ainda não é visto como estratégico. “Ainda existe pouco esforço no sentido de considerar o pós-venda dentro do ciclo da relação de consumo”, defende Mendes, da GfK. Assim, são poucas as empresas que investem em um relacionamento pós-compra. A maioria crê que a relação

QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO



Felipe Mendes,
presidente da GfK

QUEM PROCUROU?



UTILIZOU O PÓS-VENDA



termina no pagamento e que qualquer contato posterior acontecerá para que problemas sejam solucionados.

A Brastemp, eleita pela pesquisa como a marca que oferece o melhor serviço pós-venda, oferece um diferencial nesse aspecto. A Whirlpool, detentora da marca, deu origem ao Fogão Brastemp Ative! Smart Cook. O produto possui uma central inteligente que dá ao cliente a oportunidade de fazer, pelo próprio aparelho, o download de receitas. Além disso, pode ser controlado pelo celular, a partir de qualquer lugar da casa.

Nota-se que a compra, então, não termina no ato em que se obtém o produto. É evidente que, como qualquer outro, o aparelho permite cozinhar. Mas a inovação gerada em torno dele pode tornar o cliente mais fiel. A preocupação e investimento em design e novos projetos, que fazem com que o produto ofereça mais do que a sua própria utilidade, podem fazer parte do pós-venda.

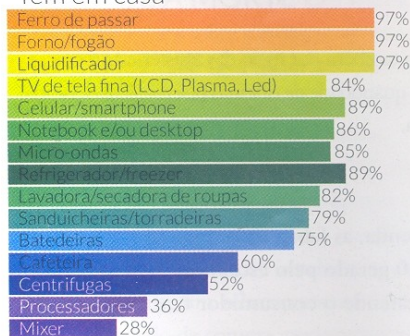
A BUSCA PELO ATENDIMENTO

O estudo realizado pela GfK identificou as empresas que fornecem o melhor atendimento ao consumidor. Foram avaliadas redes varejistas e fabricantes – ambos envolvidos na relação de consumo. A média utilizada para todas elas foi a mesma. Dessa maneira, os clientes puderam avaliá-las igualmente.

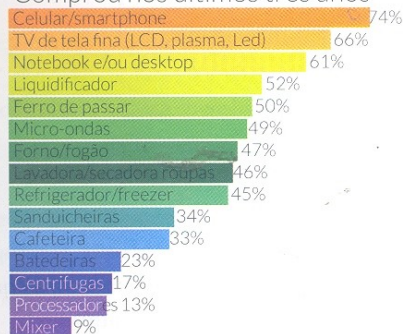
Ao mesmo tempo, foram apontadas as empresas de varejo em que os consumidores mais compram – e as fabricantes mais procuradas. A consultoria constata, então, que quantidade não é, necessariamente, uma prova de qualidade. As varejistas mais procuradas não são as que receberam a melhor avaliação.

A partir disso, a GfK elaborou um ranking composto por diferentes marcas. No Top 10, estão presentes seis fabricantes. Samsung, Sony, Philips e Walita estão entre elas. Ao mesmo tempo, entre as varejistas melhores avaliadas, existem desde marcas que atuam apenas on-line, como a Submarino, até companhias que oferecem operações variadas, como Fast Shop.

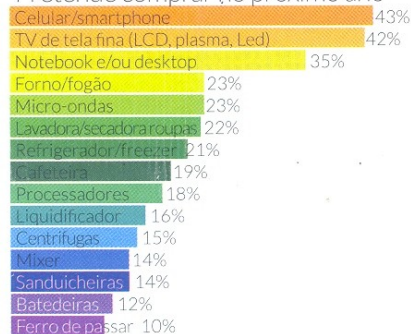
Tem em casa



Comprou nos últimos três anos



Pretende comprar no próximo ano



ITEM HISTÓRICO

Pioneira em oferecer eletrodomésticos personalizados, a Brastemp, marca da Whirlpool, transformou a vida dos consumidores. No Brasil, foi a primeira a oferecer uma lavadora automática. Hoje, investe em design, com o objetivo de criar opções aos clientes e facilitar o uso prolongado da experiência de compra.

A relação criada pela marca com seus clientes que utilizam serviços após a compra faz jus ao slogan que a transformou em sinônimo de qualidade. Os consumidores a colocaram em primeiro lugar no Top 10 apresentado pela GfK. Dessa maneira, confirmam: o atendimento pós-venda “é uma Brastemp”.

A maneira como a empresa se preocupa com o design e pioneirismo convida à reflexão. Hoje, os produtos passam a não apenas cumprir as próprias funções, mas a trazer comodidade. Um exemplo disso é a máquina de lavar roupas que representa um símbolo de emancipação da mulher e faz parte de uma coleção de itens que geram conforto, rapidez e agilidade para o dia a dia.

O já citado Fogão Brastemp Ative! Smart Cook, que dá ao cliente a oportunidade de fazer o download de receitas, pode ser apontado como um serviço “pós-compra”. A experiência do cliente não acaba no momento do pagamento e a relação com a marca não se torna apenas necessária em casos de problemas. Com o uso do produto, o ciclo de consumo se prolonga.

MANUTENÇÃO DA QUALIDADE

A Whirlpool está presente no Top 10 também com a marca Consul. Para Carlos Eduardo Vieira Sousa, diretor de Serviços da Whirlpool Latin America, um dos detalhes que beneficiam a empresa em relação ao atendimento ao cliente é a disponibilidade – o que inclui canais variados e presença física em diversos locais.

“Nossos consumidores têm à disposição um atendimento multicanal que vai desde



o tradicional telefone até as novas plataformas digitais”, explica. Ter todos os meios de comunicação em mãos, entretanto, não é suficiente. É necessário que o consumidor, do outro lado do computador ou da linha, saiba com quem entrar em contato. Por isso, a empresa incluiu uma etiqueta de Fale Conosco nos produtos.

Questionado sobre as dificuldades de logística enfrentadas pela empresa, o diretor conta que a Whirlpool disponibiliza diversas alternativas para efetuar a entrega de peças e produtos de troca. “Além dos tradicionais serviços dos Correios e das operações de transporte aéreo, temos usado uma forma inovadora de diminuir o tempo de espera do consumidor: ônibus intermunicipais”, relata.

A Whirlpool realiza o atendimento pós-venda também por meio das assistências técnicas. Ao todo, são mais de 500 espalhadas pelo país. “A quantidade de oficinas por região é definida pelo número de ordens de serviço”, explica Sousa.

CONEXÃO BEM-SUCEDIDA

Mesmo com uma boa atuação em pós-venda, as fabricantes precisam do varejo para alcançar o consumidor final. No Top 10 gerado pelo estudo da GfK, algumas varejistas foram destaque. A Fast Shop, que atende o consumidor tanto no mundo virtual quanto off-line, está entre elas.

Carlos Eduardo
Vieira Sousa, da
Whirlpool

Melhor atendimento em pós-venda

Brastemp	5,79
Submarino	5,78
Consul	5,77
Samsung	5,69
Sony	5,68
Philips	5,61
Fast Shop	5,60
Walita	5,59
Shoptime	5,59
Magazine Luiza	5,53

“No último ano, evoluímos muito na relação multicanal. Garantir que o cliente tenha a mesma informação em todos os pontos de contato é um diferencial”, justifica Viviana Biagioni Moro, gerente de relacionamento com o cliente.

A presença de lojas virtuais no ranking de melhor atendimento em pós-venda elaborado pela GfK é notável. Além da Fast Shop, estão presentes marcas como Submarino e Shoptime. Apesar dos desafios de logística, as empresas mostram um desempenho positivo.

“É natural o cliente recorrer ao varejo, que foi seu ponto de compra, e este deve estar preparado para também apoiar o consumidor. Por muito tempo, o varejo aceitou trabalhar sozinho, porém, hoje, temos cenários que iniciam um processo de equilíbrio nesta frente”, defende Nicolau Camargo, gerente geral de atendimento do Magazine Luiza, que também foi destaque também no Top 10.

“A rede possui um Comitê Executivo liderado pela presidente para discutir e melhorar o pós-venda, de forma que isto agregue valor diretamente aos nossos clientes”, explica. O Magazine Luiza entrega, nas lojas físicas, um cupom que traz as principais diretrizes de pós-venda. “O objetivo é que o negócio aconteça adequadamente” justifica o executivo.

A empresa se esforça também para driblar os desafios do Brasil. Questionado sobre como atender os clientes em diversos locais do país, o executivo citou que “o site da companhia pode, hoje, utilizar a malha de oito centros de distribuição e nossas 737 lojas para entregar nossos produtos com menor custo de frete e tempo”.

ATÉ QUE A MORTE OS SEPRE

Questionada sobre a evolução da atuação das empresas em pós-venda, Selma do Amaral, do Procon-SP, confirmou que ainda existem muitos problemas a serem solucionados. Os contatos efetuados com as empresas após a compra nem sempre são positivos.

Como lembra o presidente da GfK, no entanto, são poucas as empresas que veem o relacionamento pós-compra como um ponto estratégico e de fidelização. Além de melhorar o atendimento fornecido em situações de troca, defeitos, consertos e instalação, as empresas podem passar a enxergar que estabelecer um relacionamento com o consumidor, aumentando o ciclo da relação de compra, pode trazer bons resultados.



ÚTIL E AGRADÁVEL

O estudo Panorama do Pós-Venda no Brasil – Problemas e Oportunidades, realizado pela GfK com exclusividade para a *Consumidor Moderno*, mostra que o brasileiro não sabe a quem recorrer quando enfrenta algum problema posterior à compra.

Como afirma Selma do Amaral, diretora de atendimento ao consumidor do Procon-SP, o cliente não é obrigado a conhecer a lei ao pé da letra e age de acordo com o bom senso. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade solidária entre indústria e varejistas. Ou seja, ambos devem trabalhar para solucionar o problema enfrentado pelo cliente – e informá-lo quanto a melhor maneira de agir.

Cedendo aos encantos da propaganda, o cliente efetua a primeira compra. O pós-venda representa, então, não apenas a divisão de responsabilidades na solução de problemas. Ele é o serviço que garante – ou deveria garantir – o retorno do consumidor à loja, ou uma nova compra de determinada marca. Visto pelas empresas como uma oportunidade, o pós-venda pode representar não apenas um bom atendimento, mas um instrumento de fidelização.

Dia dos Pais está próximo: Procon já autuou empresas.

Os Procons de todo o País já deram a arrancada de fiscalização no varejo uma vez que se aproxima uma das datas comerciais de aumento de vendas: o Dia dos Pais. Em Santos, dos 25 estabelecimentos comerciais vistoriados na semana passada, uma loja de eletrodoméstico foi autuada porque deixou sem preço os produtos expostos nas vitrines.

A falta de preço nos produtos (na vitrine ou no interior das lojas) está entre as principais causas de autuação por parte dos Procons nas datas comemorativas. Durante a operação especial no Dia das Mães deste ano, o Procon-SP autuou 288 estabelecimentos instalados na Capital e Interior, grande parte por inadequação da informação do preço –ausência de etiquetas de informação, preços somente em parcelas e valores escondidos.

Conforme o CDC, nos artigos 30 e 31 que tratam da oferta, os estabelecimentos são obrigados, na apresentação de produtos ou serviços, passar aos consumidores informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre preço, características, qualidades, quantidade, composição, garantia, prazos de validade e origem. “Sem o preço, o consumidor é obrigado a entrar na loja para perguntar e fica suscetível a lábia do comerciante”, aponta Rafael Quaresma, coordenador do Departamento de Informação, Defesa e Orientação ao Consumidor (Cidoc), da Prefeitura.

Ainda sobre preço, duas leis dizem como ele deve ser informado ao consumidor: o Decreto 5.903/2006 e a Lei Estadual nº 12.733/2007. Esta última determina que lojas, restaurantes, supermercados e outros estabelecimentos comerciais são obrigados a identificar os preços à vista, a quantidade e os valores das parcelas e os juros dos produtos comercializados, tudo no mesmo tamanho de letra. Já o decreto impõe regras sobre a questão de preço e a forma como ele deve ser apresentado ao consumidor.

Quem não cumprir as determinações legais poderá arcar com multa que chega a R\$ 7,5 milhões, valor que depende do grau da infração, do porte da empresa e se há reincidência. Em Santos, a empresa autuada ainda terá definido o valor a ser pago.

Saiba tudo o que fazer ao alugar um imóvel

Tirar fotos de todos os cômodos e dos defeitos está entre as dicas para se dar bem com o contrato

Quem está pensando em alugar uma casa ou um apartamento deve ficar atento na vistoria do imóvel. O **Agora** mostra hoje os principais pontos que devem ser observados pelo novo inquilino ao escolher a unidade onde irá morar.

Um dos itens que não pode deixar de ser analisado é a parte hidráulica. Verificar se o fluxo das torneiras está constante e se a pressão da água é suficiente pode ajudar o inquilino a não ter problemas depois que for morar no local.

Outra observação que não deve faltar é se as paredes estão com rachaduras, bolhas ou bolor. Elas podem indicar alguma infiltração ou algum vazamento no imóvel.

O novo inquilino não pode esquecer ainda de testar todas as tomadas do apartamento. Para isso, a dica é levar um carregador de um aparelho de celular, por exemplo, que é bivolt e que poderá ajudar a identificar falhas na parte elétrica do apartamento ou da casa que ele está visitando.

Mas não basta apenas observar os problemas do imóvel. É preciso fazer um relatório de vistoria. De acordo com o advogado Marcelo Tapai, esse documento serve para garantir tanto os direitos do dono quanto os do inquilino. A recomendação é detalhar todos os problemas encontrados, desde as infiltrações até riscos em móveis deixados pelo proprietário.

Outra dica é tirar fotos de todos os cômodos e dos lugares com problemas para provar como a casa ou o apartamento estava antes do aluguel. Elas devem ser anexadas ao relatório de vistoria.

Problemas

Se encontrar algum problema estrutural depois, a manutenção deverá ser feita pelo proprietário.

Para **Renata Reis**, supervisora da diretoria de atendimento e orientação ao consumidor do Procon-SP, além de tomar cuidado com a vistoria, o inquilino deve se preocupar com o contrato.

Nele devem estar qual será o índice de reajuste usado, a forma de pagamento e até se há algum abatimento de valor para arrumar determinado problema do imóvel.

O consumidor tem que ficar atento ainda se todos os detalhes acertados com a imobiliária estão no contrato e verificar as cláusulas para a entrega da casa, como se ela deverá ser pintada ao fim do período contratado, por exemplo. (Thamara Kaoru)

Confira o imóvel que você vai alugar



Parte hidráulica

- ☐ Acione a descarga, os chuveiros e as torneiras para verificar se o volume de água está adequado
- ☐ Veja se os ralos não estão entupidos. Jogue uma grande quantidade de água neles
- ☐ Confira se não há vazamento nos canos. Passe a mão para verificar se não há umidade
- ☐ Veja se há goteiras no teto
- ☐ Garanta que a pia, o vaso sanitário e o box não estejam quebrados
- ☐ Verifique se há um desnível ou uma barreira no piso do box para evitar vazamentos durante o banho



Parte elétrica

- ☐ Leve um carregador de celular para testar todas as tomadas
- ☐ Verifique se há lacre no quadro de luz e se os disjuntores estão identificados
- ☐ Confira também se o interfone está funcionando



Janelas e portas

- ☐ Confira se elas estão fechando e abrindo corretamente e se não há parafusos soltos
- ☐ Verifique se os cantos das janelas e das portas não têm manchas de umidade. Isso pode indicar infiltração
- ☐ Teste a fechadura e a maçaneta das portas
- ☐ Se houver persianas, também cheque se elas estão abrindo e fechando corretamente
- ☐ Veja se os rodapés não estão soltos
- ☐ Garanta também que os vidros das janelas, se houver, estejam bem presos e confira se não estão trincados



Parede, teto e azulejos

- ☐ Verifique a pintura das paredes e se não há bolor ou bolhas, principalmente onde passa o encanamento
- ☐ Confira se os azulejos do imóvel estão fixados corretamente
- ☐ Veja se o teto e a parede não têm rachaduras



Piso

- ☐ Com uma bolinha de gude é possível perceber se o piso ou o contrapiso está muito irregular
- ☐ Essa técnica também serve para ver se há declive nos ralos para o escoamento de água



Mobília

- ☐ Se o imóvel que será alugado tem mobília, verifique cada um dos móveis
- ☐ No caso de armários e guarda-roupas, abra e feche as portas para ver se estão em bom estado



Problemas estruturais

- ☐ Há problemas que só quem trabalha com reformas consegue identificar
- ☐ São chamados vícios ocultos, como um problema de infiltração ou na parte elétrica, por exemplo
- ☐ O dono do imóvel tem que resolver problemas estruturais e ocultos
- ☐ O ideal é levar, no dia da vistoria, um profissional para avaliar o imóvel
- ☐ O inquilino deve sempre fotografar todo o imóvel para comprovar seu estado

Faça um relatório de vistoria

- O inquilino tem que fazer um relatório de vistoria com o máximo de detalhes do imóvel
- Devem constar desde rachaduras até se há chuveiro no banheiro
- É importante informar os problemas do imóvel e fotografá-los para anexar ao relatório
- Também descreva tudo o que o dono deixou no imóvel

Para que serve o relatório

- Ao deixar o imóvel, o dono exige que o inquilino o entregue do jeito que recebeu
- O relatório servirá para provar que o imóvel está sendo devolvido em perfeito estado
- Se o imóvel tiver um problema estrutural, quem deverá fazer o reparo é o dono
- Caso contrário, o inquilino será o responsável



Construtoras não entregam imóvel no prazo

Estado de S. Paulo – Metrópole – Página A15 – 04.08.14

Construtoras não entregam imóvel no prazo

De janeiro a junho foram 690 queixas contra incorporadoras, diz associação de mutuários

Jerusa Rodrigues

O atraso para a entrega das chaves do imóvel comprado na planta parece que se tornou regra no setor. Segundo pesquisa feita pela Associação dos Mutuários de São Paulo, de janeiro a junho foram feitas 690 reclamações referentes a não entrega de chaves no prazo contratual. Desse total, 344 deram entrada na Justiça. O resultado representa um aumento de 39% das queixas e de 33% das ações no Poder Judiciário, ante 496 reclamações e 258 ações registradas em 2013.

O atraso em receber o apartamento é o problema enfrentado pela encarregada em tecnologia da informação Patrícia Ramos, de 29 anos. Há dois anos, ela aguarda a liberação do imóvel, em Carapicuíba. "A cada ligação recebo um prazo diferente", afirma.

A Tecnisa, construtora responsável pelo imóvel, responde que o atraso na entrega do empreendimento Flex Carapicuíba decorre de dificuldades na contratação de mão de obra qualificada e do excesso de chuvas durante a fase de fundação. Mas a leitora diz que recebe há meses essa mesma resposta da empresa.

Segundo o advogado especialista em Direito Imobiliário Rodrigo Karpas, o argumento da falta de mão de obra não exime a responsabilidade da construtora pelo atraso na entrega, conforme tem entendido o Tribunal de Justiça de São Paulo. "O atraso de dois anos é gravíssimo, na minha opinião, e deve ser denunciado no Procon e no Ministério Público Estadual, com o fim de averiguar o crime contra as relações de consumo e para que possam ser tomadas as medidas cabíveis para dirimir este atraso e coibir outros", defende. "A consumidora pode, se julgar oportuno, optar pela rescisão do contrato, com a devolução de todo o valor investido, devidamente corrigido."

Sem casa. O comerciante Sid-

ney de Nobrega, de 44 anos, relata que, apesar de já ter pago a primeira parcela do financiamento do seu imóvel e as taxas de condomínio e do cartório, não sabe quando vai conseguir mudar para o apartamento.

A empresa Plano&Plano responde que entrou em contato com o proprietário e esclareceu todas as dúvidas apresentadas.

Para o professor de Relações e Consumo da FGV Direito-Rio

CIDADÃO DE OLHO



Carros no Real Parque

"Dois veículos estão abandonados na Travença Barão de Iguatemi, há tempos", diz leitor. A Subprefeitura do Butantã informa que os automóveis pertencem a uma mecânica e não se caracterizariam abandonados.

Fabio Soares, tanto a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) quanto a Lei 4.591/64 (Lei de Incorporação Imobiliária) são claras quanto aos direitos do adquirente e de

sua proteção contratual. "Uma vez que o pagamento das intermediárias e do financiamento foi feito, o consumidor tem o direito de assumir a posse do imóvel, sobretudo após a trans-



Galhos presos na rede elétrica

"Há tempos solicito a poda de uma árvore situada na Rua Capitão Otávio Machado", diz leitora. A Subprefeitura de Santo Amaro informa que o serviço será feito em parceria com a AES Eletropaulo.

ferência da propriedade em cartório." Nesse caso, orienta, até o momento da transferência o pagamento do condomínio é de responsabilidade da incorporadora, assim como uma eventual

indenização por perdas, danos e lucros cessantes decorrentes do descumprimento contratual. "Recomendo o ajuizamento de ação, caso não haja acordo", diz.

SAMSUNG
Tablet Samsung T111M
• Processador Dual-Core™ de 1,2 GHz
• Memória 8 GB
• Câmera 2 MP
• 3G

0+10 NO CARTÃO
R\$ 69,90
SEM JUROS
À VISTA R\$ 699,00 (cada)

24" LED

TELA 7" 3G WIFI

Android 4.2

TV 24" LED com Conversor Digital** a partir de

À VISTA
R\$ 599,00
0+10 NO CARTÃO R\$ 59,90 SEM JUROS

Dia dos Pais. Uma data tão especial merece ofertas exclusivas



Sem casa. O comerciante Sid-

Dicas sobre fornecimento de energia

3 perguntas para ...

Estado de S. Paulo – Metrópole – Página A15 – 04.08.14

3 PERGUNTAS PARA...

♦ **Telma Villalobos**, supervisora de assuntos essenciais do Procon

♦ **1.** O que fazer quando o fornecimento de energia é interrompido? A concessionária tem obrigação de regularizar o serviço em um prazo máximo de quatro horas.

♦ **2.** Quando cabe desconto na conta? Quando há interrupções frequentes ou de longa duração.

♦ **3.** E se o aparelho elétrico for danificado? A concessionária deverá efetuar a vistoria em até dez dias, a partir da solicitação. Depois, há 15 dias para envio de laudo técnico. / **LUCIANA MAGALHÃES**

Operação complicada

Veja São Paulo – Medicina – Página 37 a 42 – 06.08.14

OPERAÇÃO COMPLICADA

Com queda na qualidade de atendimento, as empresas de planos de saúde registram aumento de queixas, enquanto os clientes recorrem à Justiça para conseguir a aprovação de exames e cirurgias

Maurício Xavier

Em uma piada antiga sobre a mercantilização da medicina, dois cirurgiões conversam: “Meu paciente está complicado — já tirei um rim, o apêndice e parte do intestino. E o seu, como vai?”, pergunta um deles. “Ah, do meu tirei a casa de praia, o barco, o carro...”, responde o outro. Nos tempos atuais, os doutores da anedota poderiam ser substituídos pelos planos de saúde como os vilões da história. Os índices de insatisfação dos usuários vêm batendo recordes, sobretudo em São Paulo, cidade que reúne 20% do total de conveniados brasileiros. De acordo com um levantamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o órgão regulador desse mercado, as reclamações sobre o trabalho das companhias aumentaram 60% na capital nos últimos dois anos: de 13 200 para 21 100. A área lidera o ranking de problemas relatados ao Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) há uma década. Em 2013, representou 27% do total. “É um índice lamentável”, diz a coordenadora executiva do Idec, Elicí Checchin Bueno.

Alguns gigantes do ramo estão entre os dez campeões de insatisfação na metrópole, em proporção ao número de beneficiários (veja o quadro na pág. 39). A líder dessa lista é a Unimed Rio, com 900 queixas registradas na ANS no ano passado. Considerando o número de clientes, isso equivale a uma reclamação a cada trinta usuários. Detalhe importante: em geral, quando uma pessoa procura o órgão regulador é porque já esgotou outras esferas para tentar resolver o caso, como o Procon. A Unimed Rio atribui a sua posição desconfortável à compra da carteira da antiga Golden Cross, em 2013. “Os clientes que vieram de lá estavam acostumados com outros procedimentos. Até então, nosso índice de reclamações era baixo”, afirma o superintendente de operações, Luiz Perez. Em maio, devido ao número elevado de queixas de usuários, seis das empresas que estão no ranking do mau atendimento tiveram a venda de planos suspensa por tempo indeterminado: Classes Laboriosas, Medicol, Somel, Trasmontano, Unimed Paulistana e a própria Unimed Rio.

Aumentos considerados abusivos e resistência na aprovação de procedimentos mais caros, como cirurgias, estão no topo das queixas dos paulistanos. Muitos começaram a recorrer à Justiça



Yuri Fernandes
e sua irmã, Joyce:
dificuldade para tratar
um cálculo renal

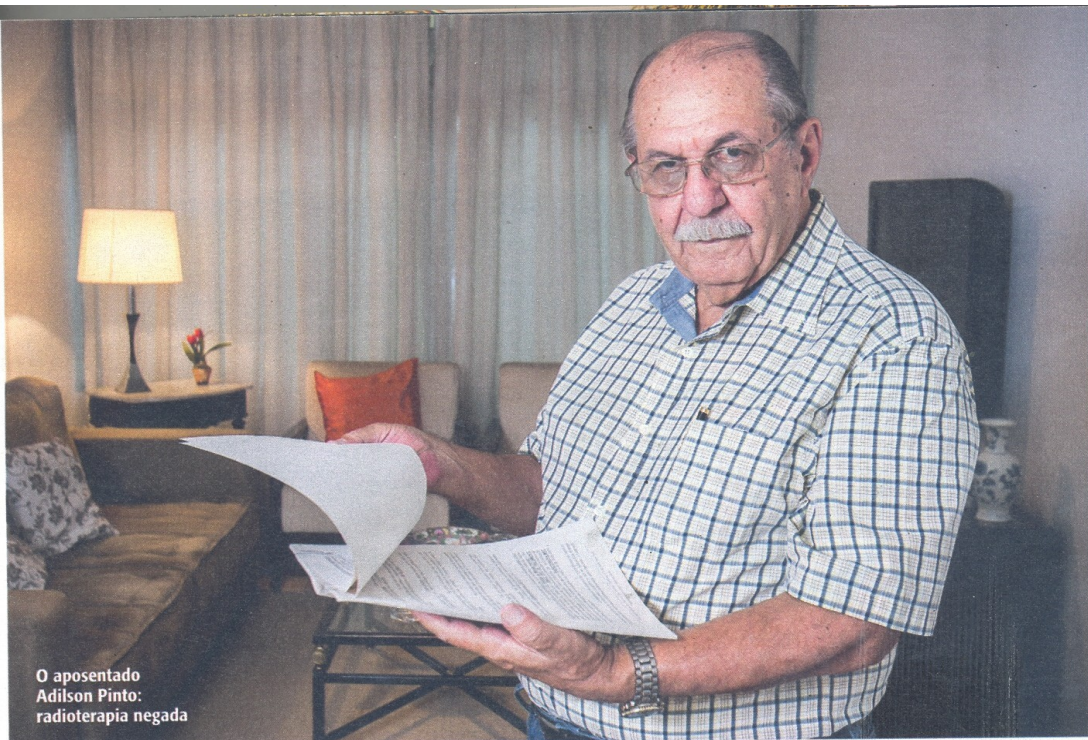
LUCA LIMA

para fazer valer seus direitos. No dia 4 de dezembro, a decoradora Fabiane Bertolotto foi internada às pressas no Hospital Beneficência Portuguesa para extirpar um câncer no intestino. Já no pronto-socorro, ela recebeu a notícia de que a SulAmérica não autorizaria o procedimento, pois seu plano estava sob período de carência. Em emergências, porém, o atendimento é obrigatório, segundo as regras da ANS. Na manhã seguinte, seu marido, João Bertolotto, ingressou com uma ação para obrigar a operadora a bancar o tratamento. Naquele mesmo dia, um juiz da 11ª Vara Cível concedeu a liminar, e a cirurgia ocorreu horas depois. Fabiane concluiu a quimioterapia há um mês, também à custa do convênio. Como ainda cabe recurso, a SulAmérica não comentou a decisão. "Senti raiva por pagar por saúde privada mas não poder contar com o serviço", diz Fabiane.

Ainda que seja complicado recorrer à Justiça, a vitória do consumidor é quase certa. Um dos principais escritórios de advocacia da área, o Vilhena Silva, moveu cerca de 6000 ações em dezessete anos de atuação, com a impressionante taxa de 95% de êxito. "Por envolver a vida humana, há o apelo emotivo, os juízes ficam mais sensíveis", admite a advogada Renata Vilhena, que viu o movimento do local crescer 200% desde 2009. A sentença a favor do paciente também vem rápido: é comum a obtenção de liminares em 48 horas, e o processo completo, com recursos e contestações, é encerrado em até dois anos,

tempo inferior ao do trâmite usual de outras causas. No aspecto financeiro, o cliente costuma terminar no empate, pois a indenização por dano moral cobrada das empresas é calculada de modo a cobrir os encargos jurídicos — 10000 reais, em média, para uma causa que envolva cirurgia. Na batalha dos tribunais, médicos são contratados para atuar como peritos, refutando argumentos dos empresários e ajudando na goleada sobre os convênios. "Há um claro desequilíbrio nas decisões contra as operadoras", reclama o diretor-executivo da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), José Cechin. As frequentes derrotas são compensadas pela baixa procura dos beneficiários por essa saída. "Só 10% das pessoas que têm procedimento recusado recorrem à via legal", afirma a advogada Rosana Chiavassa, dona de outro grande escritório do setor.

Para agilizar a solução dos casos, muitos deles semelhantes, o Tribunal de Justiça de São Paulo editou diversas "súmulas", pequenos textos que resumem qual deve ser o entendimento do juiz em determinada situação. Uma delas diz que "havendo indicação médica, é abusiva a negativa de custeio sob o argumento de que o tratamento não está previsto pela ANS". Foi o que ocorreu com o engenheiro aposentado Adilson Antonio Pinto, que descobriu um câncer de próstata em 2012. Encaminhado para sessões de radioterapia de intensidade modulada, que provoca menos efeitos colaterais mas não é listada pela agên-



O aposentado
Adilson Pinto:
radioterapia negada

MARIO RODRIGUES

cia, ele recebeu a recusa da Unimed Paulistana. Mesmo pagando 1300 reais mensais pelo plano, teria de desembolsar 30000 reais pelo procedimento adequado. Após meses sem solução, entrou na Justiça e ganhou. Situação semelhante viveu a estudante Yasmin Oliveira de Souza em 2010. Depois que os tratamentos usuais para combater um linfoma não surtiram efeito, o médico recomendou um medicamento quimioterápico fabricado no exterior e com uso liberado na Europa e nos Estados Unidos. A Bradesco Saúde informou que não iria pagar pelo produto, sem registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). O advogado da paciente defendeu que doenças reconhecidas pela Organização Mundial da Saúde devem ter cobertura, e o juiz concordou: Yasmin conseguiu o remédio e agora se recupera de um transplante de medula realizado em maio no Hospital São Camilo.

A negativa do plano não é o único aperto dos clientes, há também a demora na resposta. Segundo a ANS, a emissão de autorizações para cirurgias e exames complexos pode levar no máximo 21 dias. Os usuários reclamam que, muitas vezes, a espera é muito maior. Quando tinha 1 ano de idade, Yuri Fernandes, hoje com 5, precisou retirar um cálculo renal. Para liberar o procedimento, a Amil exigiu um laudo para atestar que o problema havia surgido depois de o menino contratar o convênio. "Os médicos diziam que era impossível confirmar isso", relembra sua irmã, a produtora Joyce Fernandes. "A empresa leva-

Diagnóstico ruim

As operadoras que receberam mais queixas de paulistanos no ano passado, em proporção ao número de clientes*

EMPRESA	RECLAMAÇÕES	BENEFICIÁRIOS	ÍNDICE
Unimed Rio	900	27 103	3,32%
Lam	255	18 751	1,35%
Medicor	283	21 165	1,33%
Somel	442	50 774	0,87%
Golden Cross	592	82 704	0,71%
Unimed Fesp	302	55 210	0,54%
Unimed Paulistana	2 476	455 986	0,54%
Trasmontano	207	42 270	0,48%
Classes Laboriosas	94	19 525	0,48%
Unimed de Guarulhos	48	10 217	0,46%

* Foram consideradas apenas as empresas com pelo menos 10000 beneficiários na capital; elas respondem por 98% do mercado

Fonte: ANS



A estudante
Yasmin de
Souza: remédio
do exterior

WANEZA DOMES

va semanas para responder e sempre alegava que faltava algum documento. Foi aflitivo, a cada dia aumentava o risco de a pedra ficar presa na uretra.” Depois de a espera completar quase um mês, a família contratou um advogado para resolver a questão. Na lista de reclamações, outro problema comum é o reajuste da mensalidade quando o cliente completa 59 anos. Trata-se de uma manobra para burlar o Estatuto do Idoso, que proíbe o aumento da tarifa após os 60 anos. O técnico de logística Francisco Ferreira de Souza, 59, e sua mulher, a aposentada Terezinha de Fátima Souza, 60, sofreram com isso recentemente: a fatura de cada um, da SulAmérica, dobrou, saltando de 700 para 1 378 reais. A Justiça considerou a quantia abusiva e a reduziu para 1 042 reais.

Não é preciso debruçar-se sobre estatísticas para identificar a queda na qualidade do serviço: quem frequenta os consultórios já nota isso há tempos. O atendimento de um clínico-geral do plano não costuma durar mais que quinze minutos, metade do tempo registrado há dez anos, segundo dados do Conselho Regional de Medicina do Estado de São

Paulo (Cremesp). A pressa tem uma explicação: enquanto os convênios pagam, em média, 52 reais por paciente atendido por um cardiologista, profissionais de ponta da mesma especialidade cobram 900 reais por consulta. Essa discrepância pode ser ainda mais absurda. Um parto com o obstetra Carlos Eduardo Czeresnia, da badalada clínica Celula Mater, sai por 20 000 reais. Já seus colegas que atendem nos planos embolsam 353 reais por procedimento idêntico, de acordo com levantamento da Associação de Obstetrícia e Ginecologia do Estado de São Paulo.

Fora das especialidades, a situação é igualmente drástica. Os clínicos-gerais das operadoras ganham entre 8 e 32 reais por consulta, o que os obriga a enfileirar atendimentos para equilibrar o orçamento. Além disso, em mais da metade dos casos há retorno do paciente para análise de exames — tarefa pela qual não recebem um centavo sequer. “Enquanto os médicos dos convênios tiveram reajuste salarial de 60% nos últimos dez anos, as mensalidades dos planos cresceram 140% no período, o dobro da inflação”,



Francisco Ferreira e sua mulher, Terezinha: reajuste após os 59 anos

compara o presidente do Cremesp, João Ladislau Rosa. Nesse cenário, as perdas da categoria acumulam-se. "A defasagem desde 2004 já é de 200%", calcula o primeiro-secretário do Conselho Federal de Medicina, Desiré Carlos Callegari. Para driblarem as empresas da área, muitos doutores e pacientes têm recorrido a uma artimanha burocrática: a divisão do valor da consulta em dois recibos, o que aumenta o reembolso ao cliente e o repasse ao profissional. "Isso não é ético, mas o mercado sempre dá o seu jeitinho", diz Callegari.

O cliente precisa pagar muito caro para ter hoje um atendimento melhor, via planos premium das operadoras. A Omint, por exemplo, só trabalha com esse perfil de público: Disponibiliza profissionais do Einstein e do Sírio e custeia exames para detectar doenças precocemente, o que reduz os gastos com consultas e cirurgias alguns anos depois. A mensalidade para uma pessoa de 30 anos gira em torno de 1.500 reais (um plano básico das companhias sai por 300 reais). Para as empresas da área, não há como baratear o serviço em um cenário em que muitas variáveis pressionam os custos de operação. Um deles é o fato de

Conheça seus direitos

Sete respostas a dúvidas comuns dos clientes

1. Uma operadora pode se recusar a vender um plano a um idoso ou a alguém com doença preexistente? Não.

2. Qual é o reajuste máximo permitido por ano?

Para planos individuais ou familiares: no caso dos antigos, o valor é o estabelecido em contrato ou o máximo fixado pela Agência Nacional de Saúde (ANS). Para os novos, vale o máximo fixado pela ANS.

Para planos coletivos: se tiverem mais de trinta beneficiários, não há regra. Se tiverem menos, o aumento precisa ser igual para todos os contratos desse tipo da operadora. Além desse valor, as empresas têm o direito de impor mais um aumento de acordo com a faixa etária do consumidor.

3. Quais são os prazos máximos de carência que devo cumprir ao entrar em um plano?

Planos antigos*: os prazos estão estipulados no contrato
Planos novos:**

- > No máximo 24 horas para urgências e emergências
- > 180 dias para consultas, exames e cirurgias
- > 300 dias para parto

4. A operadora tem de pagar os meus remédios?

Se o contrato prevê cobertura hospitalar, ela deve pagar pelos medicamentos usados durante a internação. Em outros casos, isso varia de acordo com o contrato. A medicação oral para câncer tem cobertura obrigatória.

5. Posso saber o motivo de a operadora se recusar a cobrir algum procedimento? Sim. O cliente tem o direito de pedir uma justificativa, que deve ser dada por escrito em até 48 horas.

6. A operadora pode descredenciar um hospital?

Planos antigos*: não há regra clara.

Planos novos:** pode, desde que o substitua por um equivalente e informe o consumidor e a ANS com trinta dias de antecedência.

7. A quem poderei recorrer se não estiver satisfeito com o meu plano?

Agência Nacional de Saúde (ANS): é possível enviar uma queixa pelo 0800 701 9656 ou pelo site www.ans.gov.br no Ícone Central de Atendimento ao Consumidor
Escritórios de advocacia: Vilhena Silva (☎ 3256-1283) e Chiavassa & Chiavassa (☎ 3016-1600)
Procon: telefone 151 e site www.procon.sp.gov.br

Em alguns casos, as regras são diferentes para:

***Planos antigos** – assinados ou atualizados antes de 2 de janeiro de 1999

****Planos novos** – contratados a partir dessa data



Fabiane Bertolotto com o marido, João: agonia no pronto-socorro à espera da autorização

nossa população estar envelhecendo e, portanto, necessitar de cuidados redobrados. Desde 2000, a expectativa de vida do brasileiro subiu de 68 para 74 anos. "Uma pessoa com mais de 60 anos utiliza seu plano de saúde em escala seis vezes maior que as demais", afirma o presidente da Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge), Arlindo de Almeida. Somada a isso, a tecnologia ampliou o uso de artigos sofisticados e caros. "Cerca de 30% das cirurgias de hoje envolvem a instalação de alguma prótese, e as mais elaboradas chegam a custar 500 000 reais", afirma o diretor executivo da FenaSaúde, José Cechin. "E ainda existem distorções: um dispositivo desse tipo para o joelho sai da fábrica por 2 000 reais e, após uma cadeia de intermediários, é vendido por 18 000 reais, com uma inexplicável diferença de 800%", completa. O aumento nas despesas fez com que os associados da entidade gastassem 36 bilhões de reais em 2013, uma alta de 17% em relação ao ano anterior ou o triplo da inflação no período. Segundo os donos do negócio, o setor entrará em colapso em poucos anos se esse ritmo for mantido. Esse movimento já pode ser verificado na prática: nos últimos dez anos, mais de 100 convênios fecharam as portas na capital, cerca de 15% do total.

Criada em 2000 para intermediar a relação entre empresas, clientes e médicos, a ANS teve, até o momento, a função primordial de notificar operadoras que agem em desacordo com as normas. Segundo o órgão, 85% dos casos são resolvidos

dessa forma. Os 15% restantes podem transformar-se em processos administrativos e render multas de 80 000 reais por consulta ou 100 000 reais por emergência não atendida. Em 2013, foram aplicadas 4 100 punições, no valor acumulado de 523 milhões de reais, mais que o triplo do ano anterior. Em maio, a presidente Dilma Rousseff vetou uma proposta aprovada pelo Senado para reduzir o valor dessas multas. Outro tipo de intervenção é a chamada "direção fiscal", quando um funcionário da ANS é alocado para melhorar a gestão na companhia. "Revertemos a situação em boa parte dos casos", afirma o diretor-presidente, André Longo Araújo de Melo.

O governo federal emite sinais de que vai acirrar esse controle, ampliando o poder de fogo da agência. No momento, técnicos trabalham na regulamentação de uma lei, sancionada há um mês, que aumenta a responsabilidade das operadoras. Na melhor das hipóteses, o negócio sai do papel até o fim do ano. Algumas medidas incluem a exigência de aviso no caso da troca de profissionais incluídos na cobertura dos planos e a definição de um percentual fixo de reajuste para os honorários dos médicos. Com isso, a expectativa é atenuar as queixas dos consumidores e dos profissionais de saúde. Se a ideia realmente vingar, poderá ser um passo fundamental para começar a mudar o panorama de um setor com tantos problemas graves. ■

Colaboraram Angela Pinho, Jussara Soares e Silas Colombo



Internet

Multa Dafiti

Dafiti é multada em R\$ 344 mil por problemas em vendas pela internet

Folha - 01.08.14

<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2014/07/1493767-dafiti-e-multada-em-r-344-mil-por-problemas-em-vendas-pela-internet.shtml>

Procon-SP multa loja virtual Dafiti em R\$ 344 mil por falhas no atendimento

Rádio Evangelho - 01.08.14

<http://www.radioevangelho.com.br/portal/artigos/noticias/2014/07/31/procon-sp-multa-loja-virtual-dafiti-em-rs-344-mil-por-falhas-no-atendimento.html>

Procon multa Dafiti em R\$ 344 mil

Click Notícia - 01.08.14

http://www.clicknoticia.com.br/default.asp?not_codigo=3066

Dafiti é multada em R\$ 344 mil por problemas em vendas pela internet

SOS Consumidor - 01.08.14

http://www.endividado.com.br/noticia_ler-39002,dafiti-e-multada-em-r-344-mil-por-problemas-em-vendas-pela-internet.html

Dafiti é multada em R\$ 344 mil por falhas em venda e entrega de produtos

O Globo - 01.08.14

<http://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/dafiti-multada-em-344-mil-por-falhas-em-venda-entrega-de-produtos-13460229#ixzz39APjgf8s>

Procon multa Dafiti em R\$ 344 mil por falhas no atendimento

Exame.com – 01.08.14

<http://exame.abril.com.br/negocios/noticias/procon-multa-dafiti-em-r-344-mil-por-falhas-no-atendimento>

Procon multa Dafiti em R\$ 344,3 mil por falhas em vendas

Terra – 01.08.14

<http://tecnologia.terra.com.br/procon-multa-dafiti-em-r-3443-mil-por-falhas-em-vendas,9eef98b67b197410VgnVCM3000009af154d0RCRD.html>

Procon-SP suspende atividades das Lojas Americanas em Presidente Prudente

Procon-SP suspende atividades das Lojas Americanas em Prudente

IFronteira - 01.08.14

<http://www.ifronteira.com/noticia-presidenteprudente-58702>

Procon proíbe loja prudentina de comercializar produtos por 12 horas

G1 Prudente e Região - 01.08.14

<http://g1.globo.com/sp/presidente-prudente-regiao/noticia/2014/08/justica-proibe-loja-prudentina-de-comercializar-produtos-por-12-horas.html>

Pós Venda e Pós Compra

Uberaba lançará pacote com quatro parcerias público-privadas neste ano

Folha de S. Paulo – 01.08.14

<http://www1.folha.uol.com.br/colunas/mercadoaberto/2014/08/1494137-uberaba-lancara-pacote-com-quatro-parcerias-publico-privadas-neste-ano.shtml>

Dívidas cartão de crédito

Baixa renda gasta 10% do salário com compras parceladas no cartão de crédito

Estadão – 04.08.14

<http://economia.estadao.com.br/noticias/suas-contas,baixa-renda-gasta-10-do-salario-com-compras-parceladas-no-cartao-de-credito,1538305>

Brasileiros ainda erram no uso do cartão de crédito

Diário do Pernambuco – 04.08.14

http://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/economia/2014/08/04/internas_economia,520196/brasil-brasileiros-ainda-erram-no-uso-do-cartao-de-credito.shtml

Orientações na negociação de dívidas

Superendividados podem obter ajuda profissional para negociar dívidas

Estadão – 04.08.14

<http://blogs.estadao.com.br/no-azul/2014/08/04/superendividados-podem-obter-ajuda-profissional-para-negociar-dividas/>

Operação Dia dos pais

Dia dos Pais está próximo: Procon já autuou empresas.

Contábeis – 04.08.14

<http://www.contabeis.com.br/noticias/18892/dia-dos-pais-esta-proximo-procon-ja-autuou-empresas/>

Lei da entrega

Consumidores estão cobrando mais seus direitos por meio da Lei da Entrega com Hora Marcada

Cruzeiro do Sul – 04.08.14

<http://www.cruzeirosul.inf.br/materia/562319/consumidores-estao-cobrando-mais-seus-direitos-por-meio-da-lei-da-entrega-com-hora-marcada>