

Na semana do consumidor Procon recomenda cuidado nas compras online

George Garcia

De segunda-feira (14/03) até sexta-feira (20/03) é a Semana do Consumidor. O Procon Regional recomenda cuidado nas compras online, modalidade de compras que não para de crescer. O órgão regional também destaca que a relação de consumo com as empresas prestadoras de serviço ganham cada vez mais espaço no ranking das mais reclamadas. Na lista, a Enel é a líder absoluta de queixas ao superar as empresas de telecomunicação que, historicamente, eram líderes.

“Da Black Friday para cá houve um aumento muito forte das compras pela internet das pessoas entre 40 e 55 anos, isso mostra que este público aprendeu a fazer compras online, não é só o mais jovem”, explica o coordenador do Procon Regional, Victor Paulo Ramuno. Essa facilidade de compras acessíveis a um público cada vez maior aumenta também a possibilidade de golpes. “O que mais acontece nas vendas online são as fraudes cometidas por aventureiros ou mal intencionados. Tem golpe até de leilão de carros. O que a gente recomenda é que se verifique se o site tem um CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica), endereço e uma central de atendimento que possa tirar dúvidas. Também é possível verificar no site do Procon paulista (www.procon.sp.gov.br) a lista das empresas mais reclamadas”, explica.

Ramuno diz que, além de ter todos os cuidados para verificar se os sites são verdadeiros, o consumidor deve se precaver na hora de fazer o pagamento. “Nunca se deve transferir ou depositar dinheiro para contas particulares ou por número de CPF, o ideal é que seja no nome de uma empresa. Também nunca se deve passar dados principalmente número de documentos e senhas. A pessoa deve desconfiar sempre de ofertas em redes sociais e principalmente as que chegam por aplicativo de mensagem. Em vez de clicar no link, ir no site oficial e buscar a oferta lá”, recomenda.

Da mesma forma que na loja física, o cliente que navega pela internet também deve ter cuidado em pesquisar os preços. “Tem que ver se o produto tem preço e

se tem o prazo de validade. Se não está na validade essa situação deve ser denunciada e o site do Procon é o meio mais fácil e rápido de se fazer”, diz Ramuno.

Mulher

O Procon realiza nesta terça-feira (15/03), às 15h, o terceiro evento online da Semana da Mulher Consumidora, ao juntar o Dia Internacional da Mulher, celebrado em 8 de março, e o Dia do Consumidor, que acontece nesta terça-feira. Nos outros dois encontros, que já podem ser assistidos na página do Youtube do Consórcio Intermunicipal, foram discutidos temas como compras online, reclamações e fraudes por telefone. “Foi muito dinâmico e muito produtivo, as mulheres fizeram perguntas e respondemos no ar”, comentou o coordenador que vai apresentar o programa ao lado de Fabiano Ferreira, do Procon de São Paulo, e Doroti Cavalini, diretora do Procon de Santo André.

Enel

Quando se fala de reclamação ao consumidor, os serviços prestados pela concessionária de energia Enel têm sido o assunto mais recorrente. Na região até as câmaras municipais resolveram entrar na briga dado o grande número de reclamações. Cinco cidades da região instalaram comissões de inquérito para investigar a situação. O Legislativo de Santo André foi o primeiro a apresentar relatório ao encaminhar a apuração para o Ministério Público. Segundo o Procon Regional, a Enel é líder absoluta em queixas, sendo que 11% das reclamações que chegam ao órgão são contra a concessionária. E esse número não para de subir. Entre janeiro e julho de 2021, foram 1.064 reclamações, média de 5 queixas por dia; do início deste ano até o dia 10 de março já eram 464 queixas no ABC, média de 6,7 reclamações diárias.

Termo de Ajuste e Conduta

“Estamos buscando um Termo de Ajuste e Conduta com a Enel, essa conversa está sendo arquitetada pelo Procon do ABC. As principais queixas são quanto ao atendimento ruim e demorado e muitas vezes confuso. Até fevereiro vínhamos recebendo mais reclamações referentes às contas, mas com as chuvas fortes passamos a receber mais reclamações sobre interrupção no serviço, casos de

pessoas que ficaram 30 horas sem energia, que perderam aparelhos e mantimentos que estragaram. Nestes casos, o consumidor deve ir logo à Enel e informar a empresa sobre os estragos”, ensina.

Em nota, a Enel informa que no segundo semestre de 2021 reduziu em 37% o volume de reclamações ingressadas no Consórcio ABC, em comparação ao mesmo período de 2020. “A distribuidora esclarece que tem realizado ações de aproximação com os órgãos de defesa, por meio de reuniões periódicas para ações direcionadas para cada município, além de reforçar o atendimento do canal exclusivo que mantém para atendimento de demandas específicas mapeadas pelo Procon. A companhia reforça ainda que oferece diversos canais digitais para atender aos clientes, como o Aplicativo Enel SP: disponível para celulares e tablets Android (<http://bit.ly/2VmOslj>) ou IOS (<https://apple.co/2VpYh8q>) ; o site <https://www.eneldistribuicaoosp.com.br/> ; WhatsApp Elena: (21) 99601-9608; Call Center: 0800 72 72 120, além das lojas físicas”, informa a concessionária.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3074282/na-semana-do-consumidor-procon-recomenda-cuidado-nas-compras-online/>

Veículo: Online -> Site -> Site Repórter Diário - Santo André/SP

Seção: Economia