

DEFESA DO CONSUMIDOR

ONDE RECLAMAR • O Juizado Especial Cível, que fica na Rua Erasmo Braga 115 - Lâmina II, 2ª e 3ª andares, atende a reclamações de até 40 salários-mínimos. Informações podem ser obtidas no Núcleo de Primeiro Atendimento, 2588-3920/ 3921

Barra e Copa: os bairros que mais reclamam

Moradores das áreas têm em comum poder aquisitivo e nível educacional elevados. Maioria das queixas é de homens

Ana Cecília Santos

• Alta concentração de idosos e jovens, população de classe média e bom nível educacional. Essas são características comuns aos bairros de onde mais vêm reclamações para a seção "Defesa do consumidor". Assim como no ano passado, os bairros que mais enviaram queixas foram Barra da Tijuca e Copacabana. De dezembro de 2003 a novembro de 2004 foram, respectivamente, 1.068 e 1.067 reclamações.

A lista dos dez bairros que mais reclamaram a esta seção incluiu ainda Tijuca (935), Botafogo (622), Flamengo (416), Leblon (375), Ipanema (352), Laranjeiras (345), Vila Isabel (336), e Recreio dos Bandeirantes e Freguesia, ambos com 329.

Cada vez mais o meio utilizado pelos leitores para enviar suas queixas é a internet. Das 16.930 cartas recebidas no período, 92,8% vieram pelo site de O GLOBO (www.oglobo.com.br). Ainda segundo o banco de dados da seção, 3,8% das cartas foram enviadas pelos Correios e 3,4%, por fax. Os homens continuam a reclamar mais que as mulheres. Eles foram responsáveis por 55,3% das queixas recebidas por esta seção e elas, por 44,7%. Os dias da semana que mais concentram reclamações são segunda e quinta-feira, posteriores à publicação da seção. A média é de 70 cartas por dia.

Inclusão digital na Barra e em Copacabana chega a 50%

Marcelo Neri, chefe do Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas (CPS-FGV), observa que a inclusão digital na Barra e em Copacabana, os bairros que mais reclamaram, chega a 50%.

— Mas muitos consumidores aproveitaram a internet do trabalho para mandarem suas queixas.

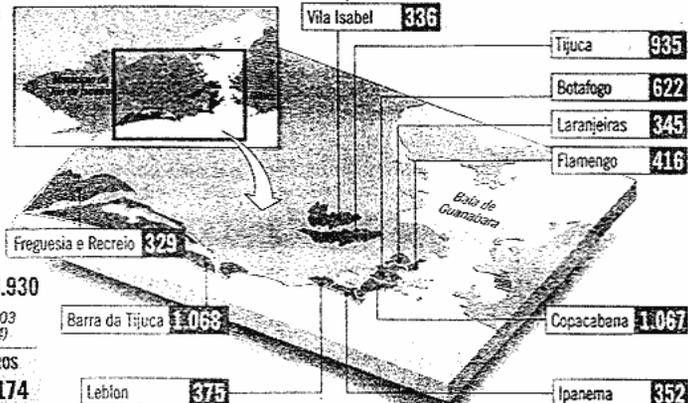
Segundo Neri, os bairros que mais reclamam também são os que estão entre os de maior nível de renda e reúnem populações grandes de idosos (Copacabana) e jovens (Barra da Tijuca). Ele acredita que o nível de escolaridade destas regiões resulta em um grau maior de conhecimento de seus moradores a respeito de seus direitos, bem como na iniciativa de

Veja de onde vêm as cartas

A seção recebe cartas de vários estados brasileiros e até de outros países, como Estados Unidos e Colômbia. Este ano, depois do Rio, os estados que mais enviaram queixas foram São Paulo (362) e Minas Gerais (167). Brasília vem em quarto lugar (54).

▶ TOTAL DE RECLAMAÇÕES 16.930
(de dezembro de 2003 a novembro de 2004)

▶ TOTAL DOS 10 BAIRROS QUE MAIS RECLAMARAM 6.174



Cariocas no topo da lista

Depois do Rio, São Paulo, Minas e Brasília são os estados que mais reclamam

• O Rio de Janeiro é o estado que reúne o maior número de cartas enviadas à seção, com 94% das queixas. A maioria vem da capital. De dezembro de 2003 a novembro de 2004, os cariocas foram responsáveis pelo envio de 13.044 cartas. Na lista dos dez municípios que mais enviaram cartas à seção, Niterói é o segundo, com 1.126 queixas, seguido de São Gonçalo (300), Nova Iguaçu (157), Petrópolis (135),

Duque de Caxias (122), São João de Meriti (89), Teresópolis (83), Macaé (78) e Araruama (71).

Depois do Rio, São Paulo, com 362 queixas, Minas Gerais, com 167, e Brasília, com 54, são os estados de onde chegam mais reclamações. Da capital paulista foram 224 cartas. Mas os consumidores que vivem no interior também enviaram muitas reclamações, especialmente os de San-

tos, São Bernardo do Campo, Osasco e São José dos Campos.

Mas a fama da seção, que atende a qualquer consumidor, independentemente do estado, vem crescendo no país. Só para citar alguns estados, da Bahia foram 34 cartas; de Santa Catarina, 26; do Espírito Santo, Paraná e Pernambuco, 25 cada um. Mas há ainda cartas dos estados de Tocantins e Amazonas.

exercê-los, por exemplo, enviando uma reclamação ao jornal.

Dos dez bairros onde estão os consumidores que mais reclamam, oito estão entre as áreas de maior Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) da cidade, de acordo com um ranking concluído pela Prefeitura do Rio no ano passado, que classifica 126 bairros. O IDH é um indicador que mistura rendimento médio per

capita, taxa de alfabetização, frequência escolar e esperança de vida dos habitantes de uma determinada região. É expresso de zero a um — e quanto mais perto de um, melhor o desenvolvimento humano. Todos os 20 maiores IDHs cariocas — que incluem Barra da Tijuca, Copacabana, Tijuca, Botafogo, Flamengo, Leblon, Ipanema e Laranjeiras — superam 0,9.

O outro lado dessa situação é que dos bairros mais pobres vêm menos queixas. De Água Santa e Mangueiras vieram nove cartas de cada. De Santíssimo e São Francisco Xavier, oito de cada. De Cosmos, Costa Barros, Parada de Lucas e Rocha, sete cartas de cada.

Até do exterior os brasileiros já utilizaram a seção em busca de apoio aos problemas nas relações

de consumo. Este ano, vieram duas queixas, uma do Texas, nos EUA, e outra de Bogotá, na Colômbia. Ambas diziam respeito ao mesmo tipo de problema: serviço mal prestado por transportadoras.

Consumidora recorre ao FBI para encontrar seus móveis

Em sua carta, Sílvia Rodriguez Andrade conta que se mudou para a capital colombiana e ressaltou a Metropolitan para fazer o transporte de seus bens.

"Fomos informados da chegada da mudança ao porto de Buenaventura, mas depois soube que a empresa de transporte marítimo não liberara o contêiner porque a Metropolitan não havia pago o frete. Após muitos telefonemas para o Brasil, conseguimos resolver o problema do frete, mas tivemos de pagar uma taxa extra de US\$ 212 pelos dias de armazenagem. A Metropolitan prometeu nos reembolsar, mas não cumpriu".

A Metropolitan informou que já restituiu o valor à leitora. A empresa esclareceu que o frete só é pago quando do embarque da mudança, por causa da variação cambial. A transportadora admitiu que houve um atraso de seis dias no pagamento, ocasionado por uma mudança no seu sistema financeiro.

Ana C. Cabral Murphy também escreveu à seção para relatar seus problemas ao contratar a Granero para fazer a sua mudança para o Texas.

"A mudança saiu do Rio com móveis, objetos de arte, artigos pessoais etc. Mas nos Estados Unidos só recebi um pequeno contêiner com alguns objetos pessoais e 10% dos móveis. O restante havia desaparecido. Só depois de acionar até o FBI é que descobri que a carga havia sido transportada por engano para Toronto, no Canadá. Após três meses de espera, ainda não havia previsão para a entrega dos móveis contou Ana.

A Granero informou que a carga foi enviada para o Canadá por um erro do agente aduaneiro contratado nos Estados Unidos. A empresa ressaltou que todos os custos adicionais com o problema couberam a ela e não à leitora. ■

Editoria de Arte