



Paulo de Tarso: ‘ouvir música e pagar por isso’

O ministro da Justiça, Paulo de Tarso Ribeiro, informou hoje que o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e a Secretaria de Direito Econômico já está investigando a cobrança do serviço de reclamação de várias empresas, já que muitas delas mudaram do 0800 (gratuito) para o 0300 (que custa R\$ 0,27 o minuto) sem avisar o consumidor. Os setores que mais suscitam reclamações são os das companhias aéreas, cartões de crédito e TVs a cabo. Os consumidores são obrigados a passar longos minutos esperando para serem atendidos.

Para o ministro, essa alteração contratual, feita unilateralmente, viola o Código de Defesa do Consumidor, que prevê o direito gratuito de reclamação. E acrescentou que não faz sentido o consumidor que vai reclamar da prestação de um serviço ser obrigado a “ouvir música e pagar por isso”. Paulo de Tarso acredita que uma alternativa seria a criação de um menu de opções na ligação e que o atendimento para reclamações seja gratuito.

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor estuda a aplicação de multa contra as empresas, que devem ficar entre 200 e 3 milhões de Unidades Fiscais de Referência (Ufirs). O ministro vai chamar as empresas que praticam este comportamento abusivo para uma reunião com a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e o sistema nacional de defesa do consumidor para regularizar a situação e, com isso, preservar o direito do consumidor.

Paulo de Tarso afirmou que há situações onde é plenamente lícito ao fornecedor instalar um 0300, mas ressaltou que o consumidor precisa saber clara e adequadamente que ao fazer aquela ligação está pagando um preço três vezes maior do que o razoável, de uma linha local, por exemplo.

Ele acrescentou que a Secretaria de Direito Econômico do ministério também está analisando a oferta de produto no mercado, pois não existe motivos para que o total das prestações não some o mesmo valor do preço a vista, o que passa uma impressão errada ao consumidor. “É preciso que isso seja regulamentado, como já acontece na União Européia e em outros países”, disse Paulo de Tarso.

Fonte: Agência Brasil

Date Created

14/08/2002