

Defesa do Consumidor

Cadeiras ainda não têm selo

Norma do Inmetro entra em vigor dia 31, mas apenas dois fabricantes estão certificados

THALITA PIRES
thalita.pires@grupoestado.com.br

Termina nosábado (31) o prazo para a certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) de cadeirinhas de criança para veículos (também chamadas de dispositivos de retenção). As empresas que fabricam e importam o produto devem se adequar à norma 14400:1999 do Instituto. As cadeirinhas, que deveriam garantir aos pais tranquilidade para transportar as crianças, até agora não tinham uma regulação técnica nacional.

Até ontem, apenas dois fornecedores desse tipo de produto – Burigotto e Galzerano – estavam certificados. Outros seis fabricantes ainda estão aguardando o resultado de seus pedidos e não é possível saber se conseguirão o selo a tempo. "De-



Até agora, cadeirinhas não tinham certificação de segurança

pendemos do resultado do laboratório que está fazendo os testes e ele fica na Itália", diz Salete Garcia, presidente do Instituto da Normalização na Segurança, Saúde, Qualidade, Produtividade, Avaliações e Juízo Arbitral (Inor), organismo de certificação validado pelo Inmetro, responsável pelo selo das cadeirinhas.

Depois do prazo final para a certificação, os fabricantes não poderão mais vender lotes do produto sem o selo, mas os lojistas poderão vender o estoque de cadeirinhas não certificadas até 31 de setembro.

A nova norma foi elaborada com base nas exigências europeias para cadeirinhas. A certificação pode

ser feita de duas formas: auditoria ou certificação de lote. A primeira avalia a gestão de qualidade do fabricante para garantir que todos os produtos saiam de fábrica com as mesmas características e testes em laboratório. Se aprovada, todas as cadeirinhas produzidas estarão certificadas.

A segunda maneira é mais usada por importadores. Algumas unidades do lote importado são avaliadas em laboratório. Cada novo lote importado deve passar por avaliação. Há, ainda, exigências em relação às informações prestadas ao consumidor na embalagem, manual de instruções e na própria cadeira.

As novas exigências para cadeirinhas são vistas com bons olhos pelos pais. "A cadeirinha é fundamental para quem transporta criança. Eu sempre usei e confio, mas em toda viagem confiro se todos os dispositivos estão presos", conta Adriana Fernandes, mãe de Pedro, de 3 anos e 8 meses. "Com esse selo, a segurança aumenta, sem dúvida", acredita. ::

Ranking

Telefônica lidera queixas na Anatel

A Telefônica lidera o ranking de reclamações sobre telefonia fixa na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) pelo terceiro mês consecutivo. No ranking das ligações locais de abril, a empresa somou 1.113 reclamações para cada mil acessos em serviço (linhas em funcionamento). Em segundo lugar ficou a Embratel, com 1.013 reclamações por mil acessos.

A Telefônica também lidera o ranking de ligações de longa distância (DDD). A empresa – que em março estava na segunda colocação – ultrapassou a GVT (empresa que atua em 11 Estados do Norte, Sul e Centro Oeste).

Já o ranking de reclamações de de-

lular é liderado pela Oi, com 0,490 reclamações a cada mil assinantes. Em segundo lugar está a Telemig (0,448). TIM, Claro e Vivo aparecem, respectivamente, na 3ª, 4ª e 7ª colocações. A Telefônica informa que o ranking da Anatel relaciona a quantidade de dúvidas dos usuários apresentados à agência com o número de clientes unicamente do serviço de voz, não contabilizando o total de serviços disponibilizados pela operadora que tem "crescimento constante". A Embratel e a TIM dizem que estão aperfeiçoando seus serviços. A Oi informou que não vai comentar o ranking. ::

Saulo Luz

TELEFONIA FIXA

- » 1º Telefônica
- » 2º Embratel
- » 3º GVT
- » 4º Brasil Telecom
- » 5º Telemar

CELULAR

- » 1º Oi
- » 2º Telemig
- » 3º TIM
- » 4º Claro
- » 5º Brasil Telecom

ADVOGADO DE DEFESA

jt.com.br/blogadvdefesa

ESCREVA PARA A GENTE:
Av. Eng. Caetano Álvares, 55 - 6º andar;
CEP 02598-900 - Tel 3856 - 2234
advogado.jt@grupoestado.com.br

Procon 151
DPDC 61-3429-3636
Idec 3874-2152
ProTeste 3906-3800
Ipem 0800-0130-522

www.procon.sp.gov.br
www.mj.gov.br/dpdc
www.idec.org.br
www.proteste.org.br
www.ipem.sp.gov.br

Samsung

TV sem conserto. Exijo uma solução



Já fora da garantia, meu televisor Samsung começou a apresentar falhas na imagem. O defeito era intermitente e às vezes ficava dias sem aparecer, mas incomodava muito. Levei o produto à assistência técnica, onde o aparelho ficou por cerca de 15 dias e foi devolvido sem conserto. Eles disseram que seria necessário

que o defeito aparecesse para que efetuassem o conserto. Retirei o aparelho da oficina e o defeito aparecia eventualmente. Um ano depois o aparelho quebrou de vez e voltou para a assistência. Recebi o orçamento de R\$ 950 e autorizei os reparos. Eles disseram que não havia a placa para aquele modelo e mandaram que eu entrasse em contato com a Samsung que, por sua vez, informou que devolveriam o meu dinheiro ou forneceriam um aparelho novo, mas não cumpriram nenhuma das duas promessas. Não sei o que fazer para resolver a situação!

Carlos Pereira, CAPITAL

Informamos que o consumidor será ressarcido. A previsão é que o reembolso seja efetuado em até 10 dias úteis.

Samsung Electronics

DAREDAÇÃO: O consumidor diz que o problema foi resolvido.

Sony

Faltam peças para reparos

Tenho uma televisão Sony que apresentou defeitos. Ela foi levada à autorizada e, depois de três meses, não havia sido consertada. Eles afirmavam que a Sony não enviava as peças e que, quando enviou, os itens vieram com defeito. Reportei o fato diversas vezes ao SAC da Sony, mas de nada adiantou. Depois de muito insistir, fui orientado a levar o produto diretamente na Sony Brasil, o que foi feito. Contudo, já faz dois meses que a televisão está na Sony e sequer o orçamento do conserto me foi concedido.

Gilberto Fernandes Magalhães Júnior, MAIRIPORÃ - SP

Tentamos contato com o sr. Gilberto, mas não obtivemos



sucesso. Sony Brasil Ltda.

DAREDAÇÃO: O consumidor diz que a televisão permanece sem ser consertada porque a Sony alega não ter peças para reposição disponíveis.

A televisão deveria ter sido trocada desde a primeira vez em que foi levada ao conserto, que não foi realizado no prazo legal de 30 dias. A falta de peça para o conserto é mais um motivo para a realização da troca.

UniRadial

Insatisfação com estilo de curso

Estudo na Faculdade UniRadial e, desde o começo das aulas, eles têm trocado de professores constantemente. Além disso, os docentes costumam faltar muito. Como se não bastasse, temos de dividir a sala de aula com alunos de outros cursos. Faço Recursos Humanos e tenho aula com os alunos do curso de Marketing em algumas disciplinas. Em outras, com o pessoal de Logística e Comércio Exterior. Todas as turmas estão tendo as mesmas matérias mesmo sendo compostas de alunos de cursos diferentes. Quando fiz a matrícula não fui avisada sobre isso.

Carla de Faria, SANTO ANDRÉ - SP

Os projetos pedagógicos da UniRadial possuem uma estrutura modular inovadora. Dessa forma, no primeiro semestre dos cursos de Gestão são desenvolvidas as competências para os profissionais de todos os cursos dessas modalidades. Outro ganho dessa estrutura é o fornecimento de Certificação Parcial ao final de cada módulo, o que permite evolução profissional antes da titulação final.

UniRadial

O artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor diz que todo mau serviço comporta um abatimento no preço pago, como forma de compensação da defasagem entre o serviço prometido e o que foi entregue. Essa previsão legal pode ser aplicada às instituições de ensino. A luta pelo direito será melhor realizada se os alunos se unirem para reivindicar o direito.

TOME NOTA

Tome cuidado ao fazer compras pela internet

Ao comprar produtos pela internet tome alguns cuidados. Utilize seu computador pessoal em vez da máquina do trabalho ou de lan houses (outras pessoas os utilizam e podem ter acesso a dados pessoais e senhas). Em compras pela internet, quanto maior a segurança do seu computador, melhor. Outro cuidado importante, é escolher apenas lojas eletrônicas confiáveis ou recomendadas por amigos e parentes.

Ao acessar a página, veja se o site é seguro – deve haver um pequeno ícone de conexão segura (geralmente representado por um cadeado amarelo fechado presente na barra inferior do navegador).

Para garantir seus direitos, imprima as páginas com as informações sobre preços em oferta, promessas de entrega e brindes. Ao receber o produto, cheque seu estado antes de assinar qualquer recibo. Notando algum problema, recuse-o e exija a troca. Em todas compras pela internet, o consumidor tem 7 dias para desistir da compra, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

ANOTE
A companhia aérea Aerolíneas Argentinas deverá pagar R\$ 5 mil por danos morais a uma consumidora impedida de ir de Madri para Buenos Aires na data prevista por causa de overbooking no voo (venda de passagens a mais que o número de assentos disponíveis). A decisão é do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

Shoptime

Produto entregue com defeito

Comprei uma cafeteira no site de compras Shoptime. A mercadoria veio com defeito e, por meio da página, verifiquei que deveria entrar em contato com o fabricante para informar sobre o problema e obter esclarecimentos. Entrei em contato com a empresa e eles quiseram indicar uma assistência técnica para fazer um conserto, mas eu não concordei, porque o produto é novo e foi recebido com defeito e quero a troca. Quando compramos um produto, queremos receber qualidade. A atendente do Shoptime disse que não poderia fazer nada

para me ajudar e que eu deveria entrar em contato com o vendedor. Não estou interessado em cancelar a compra e sim na troca da mercadoria. Quero uma solução para o caso, pois paguei pelo produto e quero usá-lo logo.

João Carlos de Almeida, CAPITAL

Informamos que entramos em contato com o cliente e solucionamos a questão. A troca foi acatada e a nova mercadoria foi entregue no dia 23/4.

Shoptime

DAREDAÇÃO: O consumidor diz que a situação não foi resolvida. Ele recebeu outra cafeteira, mas ela também apresentou defeito. O leitor diz que a atendente do Shoptime o orientou a procurar uma assistência técnica.

SKY

Cobrança foi feita sem aviso

Sou assinante da tevê por assinatura SKY desde novembro de 2006. Quando contratei o pacote, ele tinha canais da Europa, de notícias e futebol por R\$ 139 ao mês. Como tinha débito em conta, não enviavam a fatura na minha residência. Há três meses eles retiraram alguns dos canais sem aviso nenhum. Quando reclamei, disseram que aqueles canais tinham sido oferecidos como "degustação". Se eu quisesse continuar com esses canais, explicaram eles, eu deveria pagar mais R\$ 2 por mês por canal. Eu concordei, mas solicitei o envio da conta. O problema é que quando a fatura chegou verifiquei que em

vez de pagar R\$ 139, eu teria de pagar R\$ 178,70. Será que incluíram aumentos na conta que eu nunca fiquei sabendo e não autorizei?

Carlos Favier, VINHEDO - SP

Esclarecemos que entramos em contato com o consumidor, porém, sem sucesso. Aguardamos o seu retorno a fim de que sejam prestados os devidos esclarecimentos sobre a cobrança dos serviços.

SKY

A "degustação" não pode ser retirada do "prato" ou pacote vendido ao consumidor se tal retirada não tiver sido prévia e claramente informada ao cliente. Portanto, o valor adicional para continuar servindo a "degustação" é indigesto, juridicamente falando, e não deve ser cobrado.

INDICADORES

BOVESPA: 73.153 pt

DÓLAR COMERCIAL: R\$ 1,655

SALÁRIO MÍNIMO: R\$ 415

LOTERIAS

MEGA-SENA DEVE PAGAR HOJE: R\$12 milhão

Mês/Ano	R\$	FGTS - Maio
UFIR Out/2000	1,0641	0,3423 %
UFESP 2008	14,88	
UFES-SP 2008	87,20	6,25 %
UPC Abr. a Jun.	21,35	
Sal. Mínimo Maio	415,00	0,90 %
Seg. Desem. Maio	776,46	
Sal.Familia Maio	23,00	0,90 %

Índices	Fev.	Mar.	Abr.	No ano	12 meses
IGP-M (FGV)	0,53	0,74	0,69	3,09	9,81
INCC (FGV)	0,40	0,66	0,87	2,33	7,13
IPC (FIPE)	0,19	0,31	0,54	1,57	4,51
IGP-DI	0,38	0,70	1,12	3,22	10,24
ICV (DIEESE)	0,03	0,45	0,42	1,73	4,70
INPC (IBGE)	0,48	0,51	0,64	2,34	5,90
IPCA (IBGE)	0,49	0,48	0,55	2,08	5,04
CUB (Sindicato)*	0,38	0,20	0,41	1,06	7,31

Mês/Ano	R\$	FGTS - Maio
UFIR Out/2000	1,0641	0,3423 %
UFESP 2008	14,88	
UFES-SP 2008	87,20	6,25 %
UPC Abr. a Jun.	21,35	
Sal. Mínimo Maio	415,00	0,90 %
Seg. Desem. Maio	776,46	
Sal.Familia Maio	23,00	0,90 %

Índices	Fev.	Mar.	Abr.	No ano	12 meses
IGP-M (FGV)	0,53	0,74	0,69	3,09	9,81
INCC (FGV)	0,40	0,66	0,87	2,33	7,13
IPC (FIPE)	0,19	0,31	0,54	1,57	4,51
IGP-DI	0,38	0,70	1,12	3,22	10,24
ICV (DIEESE)	0,03	0,45	0,42	1,73	4,70
INPC (IBGE)	0,48	0,51	0,64	2,34	5,90
IPCA (IBGE)	0,49	0,48	0,55	2,08	5,04
CUB (Sindicato)*	0,38	0,20	0,41	1,06	7,31

Mês/Ano	R\$	FGTS - Maio
UFIR Out/2000	1,0641	0,3423 %
UFESP 2008	14,88	
UFES-SP 2008	87,20	6,25 %
UPC Abr. a Jun.	21,35	
Sal. Mínimo Maio	415,00	0,90 %
Seg. Desem. Maio	776,46	
Sal.Familia Maio	23,00	0,90 %

Mês/Ano	R\$	FGTS - Maio
UFIR Out/2000	1,0641	0,3423 %
UFESP 2008	14,88	
UFES-SP 2008	87,20	6,25 %
UPC Abr. a Jun.	21,35	
Sal. Mínimo Maio	415,00	0,90 %
Seg. Desem. Maio	776,46	
Sal.Familia Maio	23,00	0,90 %

Mês/Ano	R\$	FGTS - Maio
UFIR Out/2000	1,0641	0,3423 %
UFESP 2008	14,88	
UFES-SP 2008	87,20	6,25 %
UPC Abr. a Jun.	21,35	
Sal. Mínimo Maio	415,00	0,90 %
Seg. Desem. Maio	776,46	
Sal.Familia Maio	23,00	0,90 %

Mês/Ano	R\$	FGTS - Maio
UFIR Out/2000	1,0641	0,3423 %
UFESP 2008	14,88	
UFES-SP 2008	87,20	6,25 %
UPC Abr. a Jun.	21,35	
Sal. Mínimo Maio	415,00	0,90 %
Seg. Desem. Maio	776,46	
Sal.Familia Maio	23,00	0,90 %

Mês/Ano	R\$	FGTS - Maio
UFIR Out/2000	1,0641	0,3423 %
UFESP 2008	14,88	
UFES-SP 2008	87,20	6,25 %
UPC Abr. a Jun.	21,35	
Sal. Mínimo Maio	415,00	0,90 %
Seg. Desem. Maio	776,46	
Sal.Familia Maio	23,00	0,90 %

Mês/Ano	R\$	FGTS - Maio
UFIR Out/2000	1,0641	0,3423 %
UFESP 2008	14,88	
UFES-SP 2008	87,20	6,25 %
UPC Abr. a Jun.	21,35	
Sal. Mínimo Maio	415,00	0,90 %
Seg. Desem. Maio	776,46	
Sal.Familia Maio	23,00	0,90 %

Mês/Ano	R\$	FGTS - Maio
UFIR Out/2000	1,0641	0,3423 %
UFESP 2008	14,88	
UFES-SP 2008	87,20	6,25 %
UPC Abr. a Jun.	21,35	
Sal. Mínimo Maio	415,00	0,90 %
Seg. Desem. Maio	776,46	
Sal.Familia Maio	23,00	0,90 %

Mês/Ano	R\$	FGTS - Maio
UFIR Out/2000	1,0641	0,3423 %
UFESP 2008	14,88	
UFES-SP 2008	87,20	6,25 %
UPC Abr. a Jun.	21,35	
Sal. Mínimo Maio	415,00	0,90 %
Seg. Desem. Maio	776,46	
Sal.Familia Maio	23,00	0,90 %

FEDERAL	CONCURSO	24/05/08
Sorteios às quartas e sábados		
1º prêmio	25.283	R\$ 300.000
2º prêmio	12.352	R\$ 18.000
3º prêmio	18.441	R\$ 12.000
4º prêmio	11.949	R\$ 9.000
5º prêmio	01.465	R\$ 6.000

FEDERAL	CONCURSO	23/05/08
Sorteios são realizados às sextas-feiras		
1º prêmio	46.516	R\$ 150.050
2º prêmio	58.122	R\$ 10.000
3º prêmio	26.592	R\$ 8.000
4º prêmio	07.334	R\$ 7.000
5º prêmio	62.594	R\$ 6.000

SEGUNDA FAIXA	CONCURSO	02 03 04 22 28 43
Sorteios realizados às quintas e sábados		
Quina		
CONCURSO 1905		27/05/08
Três pessoas acertaram as 5 dezenas		
Quina (3)		R\$ 453.691,50
Quadrá (307)		R\$ 1.682,85
Terno (12.192)		R\$ 56,50
	27 38 45 72 78	

SEGUNDA FAIXA	CONCURSO	26/05/08
Sorteios realizados às segundas e quintas-feiras		
3 pessoas levaram R\$ 845 mil cada		
Quina		
CONCURSO 326		26/05/08
Sorteios realizados às segundas e quintas-feiras		
1º prêmio	05 08 11 18 23 29	
2º prêmio</		