

CONFIRA A OPINIÃO DOS CONSUMIDORES E OS COMENTÁRIOS POSTADOS NAS REDES SOCIAIS

POR MELISSA LULIO



VAMOS ÀS FÉRIAS!

Por mais que a maioria das pessoas descanse entre os meses de dezembro e janeiro, é inquestionável que os problemas relacionados a práticas de consumo nunca tiram férias. Ao contrário, existem algumas questões que escolhem justamente essa época para atingir o brasileiro. Exemplo disso são as dificuldades em viagens, que podem começar na compra de passagens e terminar no desembarque, voltando para casa.

Mas, assim como os problemas, o direito do consumidor também não descansa. Por isso, Fábio Lopes Soares, professor da FGV Law Program da Escola de Direito Rio, explica que os consumidores de serviços aéreos têm direitos garantidos tanto pelo Código de Defesa do Consumidor como por normas específicas da Anac, que se somam e se completam. Questionado sobre o extravio de bagagens, ele afirma que “de acordo com a Anac, a responsabilidade pela bagagem é da empresa aérea, desde o momento em que o passageiro a entrega à companhia até quando ele a retira na esteira”.

Ao identificar o extravio, o consumidor deverá registrar o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB) na empresa aérea. “É importante buscar solução prévia pelas áreas de relacionamento com clientes ou na Anac, evitando judicialização”, comenta. “Caso não ocorra a restituição da bagagem em até 30 dias para voos domésticos ou 21 dias para voos internacionais, o consumidor poderá exigir a reparação do dano em juízo, podendo ser Juizado Especial Civil (JEC) caso o valor seja de até 40 salários mínimos.”





O PAPEL DA VOZ NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

“É melhor resolver mesmo por escrita on-line porque os call centers têm um barulho ensurdecedor e caótico de fundo. É simplesmente impossível entender o que os atendentes estão falando. Quando algum deles me liga, já falo que não quero saber de nada e, se precisar de alguma coisa, vou à loja de telefonia”

LUIZ FERNANDO,
PELO FACEBOOK

AFINAL, O QUE TEMOS NESTE PRATO: CAFÉ, ALMOÇO OU JANTAR?

“Isso é um café da manhã, é saudável sim. O café da manhã deve ser uma refeição completa. Tem alguns excessos, mas tem elementos interessantes também”

WANDERVAN,
PELO FACEBOOK

AGORA, A ANATEL VAI DEBATER O LIMITE DA INTERNET FIXA

“Eu gostaria de nem ter de debater tamanho absurdo. É inacreditável que isso ainda esteja em pauta com possibilidade”

FELIPE GASTARDELLI,
PELO FACEBOOK

Foto: Volodymyr Tverdokhlib/Shutterstock

ENVIE SUAS RECLAMAÇÕES POR MEIO DOS CANAIS

 www.consumidormoderno.com.br

 palavradoconsumidor@gpadrao.com.br

 @cmoderno

 /consumidormoderno



CAIO BLINDER Jornalista e um dos apresentadores do programa *Manhattan Connection da Globo News*

COLUNA LAVADA

Leitores veteranos desta coluna conhecem minha vida de consumidor no pequeno subúrbio nova-iorquino de Glen Rock: meus dilemas sobre frequentar o Starbucks local ou o do subúrbio vizinho; manter ou não a fidelidade ao barbeiro próximo depois que o Benny, meu querido italiano, se aposentou em Manhattan e, é claro, minha rotina na tinturaria.

Essas minhas historietas de consumidor no dia a dia fazem a razão de ser desta coluna e curiosamente são uma grande história. Imaginem, estou seriamente pensando em vender minha casa agora que as filhas se arrancaram. Eu e Mrs. Blinder queremos viver num apartamento pequeno, sem preocupação para limpar a neve, recolher as folhas no outono ou aparar a grama do jardim.

A gente pensa na imigração para local mais urbanizado, com prédios, em uma cidade que fica a uns 15 minutos da minha Glen Rock. E eu já havia tomado uma decisão de consumidor conservador: seguir frequentando meus velhos pontos de serviço como a tinturaria Sen Sen. Afinal, roupa suja se lava em casa e manter minha rotina é meu conforto, minha casa.

Eu bato ponto todo sábado na Sen Sen. A dica foi de uma amiga brasileira, que conheci assim que a família Blinder fincou bandeira em Glen Rock no remoto ano de 1996. E de pensar que FHC era presidente aí, Bill Clinton aqui e Donald Trump era só papo de tabloide com sua brega megalomania.

E o que me fascinou na Sen Sen desde o começo era justamente o que Trump abomina: o DNA dos imigrantes, a constatação de que os EUA são uma babel e que um forasteiro

pode concretizar o sonho americano. Imigrantes são mola propulsora de pequenos negócios.

O nome Sen Sen diz tudo. Os primeiros proprietários da tinturaria eram chineses. Casal simpático, sorridente e eu trocava sorriso pois mal entendia o que os dois diziam. Aí, o casal se aposentou e passou o ponto para o casal iraniano. Que gente boa, levava as camisas para lavar e levava um longo papo. O casal pertencia à seita Bahai e tinha fugido do Irã dos aiatolás.

E então a mesma coisa. No ano passado, hora da aposentadoria e desta vez o ponto foi passado para um jovem casal, descendente de italianos do bairro do Queens, em Nova York. Um casal jovem e vivo, com dois filhos pequenos. A família já morara no Havaí. Gosta de aventura e de viagem. Em julho passado, fora passar férias na Colômbia e sofreu assalto.

Com esse jovem casal, ainda por cima, o serviço melhorou muito na tinturaria. Tudo ficou digital. Dos tempos dos iranianos, o esquema era manuscrito. Desde o começo, o dono escrevia que meu nome era "Blender" e ficou para a posteridade. Mr. Blinder já fiel, ficou mais ainda. Consolidou-se a ideia de bater o ponto na Sen Sen mesmo com a mudança para outra cidade.

Mas quando fui levar as camisas no sábado, logo depois da vitória do Trump, recebi a má notícia. Com o preço do aluguel, o meu jovem casal high tech decidiu passar o ponto da tinturaria. Primeiro o Trump e depois essa? Conexão meio amassada, mas queria um pretexto para lavar roupa suja sobre Trump em público.