

# DEFESA DO CONSUMIDOR

ONDE RECLAMAR • O Instituto de Nacional de Metrologia (Inmetro) atende às denúncias de produtos com peso diferente do que consta na embalagem ou sem o selo do Inmetro. Cartas para a Rua Santa Alexandrina 416, telefex: 2563-2970

## Curto-circuito no bolso

Especialistas alertam que, apesar de maior segurança, padronização de plugues e tomadas terá custos

Editoria de Arte

Luciana Casemiro

• Custo versus benefício. Esse é o grande debate quando se fala do padrão brasileiro de plugues e tomadas, que passa a ser de adoção obrigatória em todos os equipamentos eletroeletrônicos produzidos a partir de janeiro do ano que vem. Para adaptar a casa ao padrão — que restringe de 14 para dois os modelos de plugues e tomadas — e usufruir integralmente da maior segurança, da qual falam os defensores do sistema, os consumidores vão precisar investir. Cada tomada custa, em média, R\$ 8. Levando-se em consideração que cada cômodo da casa tem quatro tomadas, para adaptar completamente um apartamento de três quartos, por exemplo, o gasto com material seria de cerca de R\$ 220. E de mão de obra, em torno de R\$ 280 (R\$ 10 por tomada). Ou seja, R\$ 500. Isto se a fiação estiver em ordem, pois no caso de imóveis sem aterramento, a realidade da maioria das construções brasileiras, esse investimento seria bem maior.

— Para fazer o aterramento de um prédio de dez andares, o custo da instalação para o condomínio ficaria em torno de R\$ 7 mil, a ser rateado entre os moradores. Cada unidade gastaria, individualmente, cerca de mil reais — estima Clóvis Zambon, electricista com 20 anos de experiência.

Marco Aurélio Sprovieri, presidente do Sindicato do Comércio Varejista de Material Elétrico e Aparelhos Eletrodomésticos de São Paulo (Sincoelétrico), teme que a adoção do padrão brasileiro, em vez de aumentar a segurança, aumente os riscos:

— Temo que as pessoas busquem um "jeitinho" para fazer a adaptação, descartem fios, troquem o plugue, perdendo a garantia do produto. Não entendo por que mudar, se tínhamos antes um padrão formidável, das tomadas universais, que aceitava plugues chatos e redondos, em vigor há 70 anos — questiona Sprovieri, que vê a medida como uma forma de beneficiar os produtores de plugues e tomadas.

Alessandra Macedo, coordenadora técnica da área de produtos da Pro Teste — Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, apesar de

### SAIBA MAIS SOBRE O SISTEMA QUE ENTRARÁ EM VIGOR

#### O QUE MUDA

- Com a adoção do padrão brasileiro, em lugar de 14 modelos de plugues e tomadas teremos dois: de dois e três pinos, em caso de equipamentos com fio terra
- Acabam os plugues com pinos chatos
- Os adaptadores passam a ser certificados
- Os consumidores poderão pedir troca de cabos e plugues dos produtos à assistência técnica para adaptá-los ao novo padrão
- Cerca de 80% dos eletroeletrônicos residenciais têm plugue com dois pinos que se adaptam à nova tomada

**TOMADA**  
O novo modelo tem rebaixamento para encaixe perfeito do plugue, não permitindo conexão parcial dos pinos



**AQUECIMENTO**  
Com a melhor conexão, haverá menos dissipação de energia, o que é percebido pelo aquecimento do plugue

**PLUGUE**  
Os três pinos terão disposição linear, diferentemente dos atuais, o que permitirá a conexão de plugues de dois pinos na mesma tomada

#### PRÓS

- Risco de choque:** Não há possibilidade de encaixe parcial dos pinos
- Fio terra:** O terceiro pino, que corresponde ao fio terra, obrigatório para produtos com alto consumo de energia, protege de curto-circuitos
- Reduz perda de energia:** A conexão perfeita promete redução na conta de luz
- Padronização:** O país tem hoje cerca de 14 modelos de plugues e tomadas diferentes, e se retringiria a dois modelos

#### CONTRAS

- Risco de choque:** É registrado em apenas de 10% a 20% das tomadas, não justificando a mudança
- Fio terra:** O terceiro pino é inócuo, pois a maioria dos imóveis não tem aterramento
- Transtornos aos consumidores:** Será preciso trocar tomadas e/ou usar adaptadores, com previsão de um aumento de custo entre 20% e 30%
- Insegurança:** Riscos crescem com a possibilidade de o consumidor tentar, ele mesmo, trocar plugues e tomadas

#### O CRONOGRAMA DA MUDANÇA

- Janeiro de 2010**  
Todos os materiais eletroeletrônicos serão obrigatoriamente produzidos com plugues no novo padrão, inclusive os produtos importados
- Outubro de 2010**  
Limite para a comercialização de produtos com os modelos antigos no atacado, inclusive os importados
- Julho de 2011**  
Limite para a venda de modelos antigos de plugues e tomadas no varejo

Fonte: Inmetro e mercado

#### MODELOS DE TOMADA MUNDO A FORA

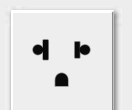
- Há cerca de 110 modelos de plugues e tomadas no mundo. O padrão adotado pelo Brasil partiu de um estudo com a intenção de criar de um padrão mundial feito pela International Electrotechnical Commission (IEC), sediada na Europa



**MODELO AMERICANO**  
Usada em 46 países



**MODELO INGLÊS**  
Usada em 41 países



**MODELO UNIVERAL**

entender a necessidade da padronização, também discorda da forma como o padrão foi estabelecido:

— É saudável o governo, representado pelo Inmetro, se preocupar com segurança. No entanto, o padrão brasileiro foi estabelecido com base em países sem representatividade comercial com o Brasil. Além disso, acho que deveria ter sido levado em conta, na hora da escolha, o padrão que já era mais utilizado entre os muitos em uso no país. A padronização deveria ter começado pelas voltagens. O Brasil é o único lugar do mundo com duas tensões residenciais: 110V e 220V.

Gustavo Kuster, gerente da Divisão do Programa de Avaliação da Conformidade do Inmetro, esclarece que o padrão de dois pinos redondos é o mais comum no país:

— Cerca de 80% dos eletroeletrônicos que temos em casa são de dois pinos e se adaptam perfeitamente à nova tomada. A maior mudança é nos

plugues de aparelhos como ar-condicionado e geladeira, que têm fio terra para dar maior segurança. Antes esse fio podia vir fora da tomada para ser instalado pelo consumidor ou em tomadas em formato Y, vai ter que sair de fábrica no plugue com os três pinos, agora alinhados.

#### Consumidor vai precisar de adaptador para importados

Com o novo padrão são eliminados os pinos chatos, padrão americano, por uma questão de segurança, explica Kuster:

— Os pinos chatos não são problemas para países como os Estados Unidos, em que a variação de tensão é mínima. Para nós, isso não funciona, pois, além de haver maior risco de problemas de encaixe e choques, esse formato provoca maior aquecimento e risco de curto-circuito. Chegamos a avaliar o padrão alemão, que é considerado um dos mais seguros, há caso de tomada com fusível, mas isso

seria muito caro para nós. É preciso um período de transição entre o 0% de segurança que temos agora e os 100% no qual queremos chegar.

Em relação às questões comerciais, Geraldo Nawa, analista de normas técnicas da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee), garante que o novo padrão não atrapalha a indústria no que diz respeito à exportação:

— Para exportar não mudou nada, sempre foi preciso respeitar o padrão adotado pelo país de origem.

No caso da importação, diz Luiz Zanardi, representante da Associação Nacional de Fabricantes de Produtos Eletroeletrônicos (Eletros), também não há mudanças.

— Os fabricantes já eram obrigados a usar plugues certificados pelo Inmetro. Agora só terão que se restringir ao novo padrão — diz Zanardi, acrescentando que o maior ônus é para o consumidor que trouxer mercadorias do exterior. — Nesse caso, será pre-

ciso usar adaptador, mas isso já acontecia em muitos casos.

Kuster, do Inmetro, destaca ainda que agora os adaptadores são certificados, o que confere maior segurança. Para o assessor técnico, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), Marcos Pó, a certificação dos adaptadores é, de fato, uma das vantagens da padronização:

— Antes eles eram muito inseguros e não tinham um padrão. Agora os consumidores estarão mais protegidos. O processo de transição é demorado, mas a tendência com a padronização, além da segurança, é que haja uma queda de custo para o consumidor.

Para quem tem dúvida se vale a pena o investimento, o especialista do Inmetro destaca os números do corpo de bombeiros de São Paulo:

— Em dez anos, dos 35 mil incêndios residenciais na capital paulista, seis mil começaram a partir de problemas de conexão de plugues e tomadas. ■

### Demora no ressarcimento

Durante a compra de uma impressora multifuncional HP Officejet J3680, no televentas da Americanas.com, a atendente fechou meu pedido antes que eu o terminasse. Com isso, teria que pagar frete do segundo item. Pedi, então, o cancelamento para que eu pudesse colocar os dois itens num pedido só. Informaram-me que o pedido já havia sido aprovado pelo meu cartão e que estava sendo cancelado, mas que eu teria que retornar a ligação em 48 horas para o sistema acusar o cancelamento. Após 48 horas liguei e fui informada de que não havia cancelamento algum e que a mercadoria já estava na transportadora e eu deveria recusá-la no ato da entrega para proceder ao estorno no cartão de crédito. Há quase dez dias ligo diariamente, me passam de ramal em ramal, e nada. Mandaram-me um e-mail acusando a devolução da mercadoria, porém este não esclarece quando será feito o estorno.

LÍLIAN ROCHA FARIA  
Rio

• A Americanas.com informa que o pedido foi cancelado em 15 de setembro e o reembolso do valor ocorrerá em até duas faturas.

### Comprou, mas não levou

Fiz um pedido, em 9 de setembro, no site da Centauro, de um tênis e um boné, no total de R\$ 279,80, pagos no cartão. No mesmo dia entrei em contato com a administradora do cartão, que confirmou a compra. Porém, no dia seguinte, entrei no site e verifiquei que não constava o pagamento. Liguei, mais uma vez, para a administradora do cartão, e novamente me confirmaram o paga-

mento. Liguei para a loja e disseram-me que no sistema deles não constava qualquer pedido: anotaram meus dados e ficaram de verificar. Quero meus produtos, fiz o pedido e paguei. Não aceito que a Centauro venha me dizer que não há mais em estoque.

CLAUDIA FIGUEIREDO  
Rio

• A Centauro informa que, devido a um problema de transmissão com o site da Visa, estava havendo dificuldade para visualizar os pedidos feitos com os cartões dessa bandeira. A loja informa que os produtos serão entregues.

### Notebook não funciona

Comprei um notebook Philips em 19 de julho, mas nunca consegui usá-lo corretamente. Entrei em contato com a empresa, pela primeira vez, via chat, em 22 de julho, e me orientaram a reinstalar o Windows. Assim fiz, mas o problema continuou. Em 24 de julho, mandaram eu reinstalar o Windows de novo: quando reiniciei, surgiu outro tipo de problema. Desde então venho fazendo reclamações por telefone e chat. Um técnico ficou de entrar em contato, mas nada. Atualmente, algumas teclas não funcionam corretamente, mas não são sempre as mesmas. O notebook é uma ferramenta de trabalho. Estou muito decepcionado com a Philips.

EMERSON JOSÉ DE OLIVEIRA  
São Gonçalo, RJ

• A Philips esclarece que o aparelho foi reparado e entregue ao leitor em 23 de setembro.

### Pizzas mofadas

Em 19 de setembro, comprei, no Carrefour da Barra da Tijuca, pizzas de atum e outros sabores, da marca

## MALA DIRETA

própria da rede. No mesmo dia, à noite, abrimos a pizza de atum pra colocar no forno e ela estava totalmente mofada. Decidimos abrir as outras três, e todas tinham o mesmo problema. Fotografei e levei as pizzas com as embalagens no SAC que me deu um vale, do mesmo valor das pizzas, como se nada tivesse acontecido. Observei que havia um carrinho cheio de pizzas, pacotes de leite e outras mercadorias estragadas. A nossa saúde está em jogo.

BETH WEHBE  
Rio

• O Grupo Carrefour Brasil informa que acionou a direção da filial da Barra da Tijuca e o departamento de Marca Própria para mais esclarecimentos. A empresa afirma que o fato em questão foi isolado e convidou a leitora a voltar à loja para conhecer os processos, tendo-lhe esclarecimentos sobre a situação.

### Reembolso a menos

Em 27 de março, comprei quatro passagens para o Chile, na Decolar.com. A viagem seria em 12 de julho, mas em maio o Chile foi considerado um dos países mais atingidos pelo surto da gripe H1N1. Como o risco para nossa família, particularmente as crianças, era alto, decidimos cancelar a viagem. Em 2 de junho, fomos informados de que, para isso, deveríamos pagar multa de US\$ 25 por pessoa. Em 9 de junho solicitamos o cancelamento das passagens e o reembolso dos valores, com o desconto dos US\$ 100, conforme combinado. Em 19 de agosto recebemos R\$ 2.581,38 a título de reembolso. No entanto, tínhamos pa-

go R\$ 3.386,98; ou seja, tirando a multa (de US\$ 100), deveríamos ter recebido R\$ 3.203,88. Ou seja, deixaram de depositar R\$ 622,50. Entramos em contato com a Decolar.com e confirmaram que estavam com razão, mas até agora não solucionaram o problema.

JULIO CESAR PALU BALTIERI  
Rio

• A Decolar.com informa que entrou em contato com o leitor, esclarecendo os procedimentos adotados na solução do caso.

### Correspondência não chega

Mandei um Sedex-10, em 4 de setembro, mas até o presente momento a correspondência não chegou ao destino. Escolhi o Sedex-10 pela garantia de que chegaria até as 10h do dia seguinte. Mas isso não aconteceu.

CASSIANA GRIVICICH  
Rio

• Os Correios informam que a correspondência foi entregue ao destinatário, com atraso, no dia 8 de setembro. A empresa diz estar providenciando a devolução em dobro dos preços postais pagos.

### Cobrança indevida

Em julho fui abordada por uma vendedora de cartão na loja Leader do Norte Shopping. Aceitei fazer o cartão. Ao receber a primeira fatura, qual não foi meu espanto ao verificar a cobrança de um plano odontológico e de um seguro, que em nenhum momento foi mencionado. Já tenho um

plano odontológico. O mesmo acontece quanto ao seguro. Fui vítima de uma fraude. Reclamei, cancelei os produtos e, obviamente, não paguei. Em 6 de agosto, liguei para a Leader, solicitei os cancelamentos e o envio do formulário original dos dois produtos para verificar minha suposta assinatura. Até agora os tais formulários não chegaram. Não desbloqueei o cartão: quebrei e solicitei o cancelamento. A atendente me informou, no entanto, que tenho de pagar pelos dois produtos para poder cancelar. A Leader quer me cobrar os produtos não solicitados mais encargos para poder cancelar o cartão. Isso é um absurdo!

SIMONE FERREIRA DE CARVALHO  
Rio

• A Leader informa que os valores referentes aos produtos Dental Light e Super Proteção em nome da leitora já foram cancelados e o estorno está sendo providenciado.

### Com razão, mas sem telefone

Sou cliente do plano "Oi conta total 4" há mais de dois anos. Em junho, solicitei desconto em minha conta, aprovado pela empresa no mesmo dia. O desconto seria efetuado a partir da minha segunda fatura, portanto, em agosto. A conta de agosto chegou sem o desconto de R\$ 135. Liguei para reclamar, e a Oi informou-me que deveria aguardar análise. Alguns dias depois recebi uma ligação da Oi perguntando se minha conta de agosto havia sido paga. Informei que não, já que estava aguardando uma resposta da empresa. A atendente disse-me que a resposta era a seguinte: o desconto foi solicitado e aprovado em 15 de junho, mas só foi aplicado no dia 23 daquele mês, então passaria a valer não em agosto, mas em setembro. Não concordei, claro. Depois disso, enquanto eu aguardo a reanálise, a Oi bloqueou meus telefones por falta

de pagamento. Tentei vários contatos com o teletendimento, sem sucesso. Conclusão: estou sem telefone, que para mim é uma ferramenta de trabalho, já que sou médica.

MARIA CLARA MARTINS  
Rio

• A Oi informa que entrou em contato com a leitora para esclarecer que o desconto precedente está sendo concedido. A empresa acrescenta que, após verificação, confirmou que a conta mencionada está correta. E ressalta que as linhas telefônicas estão funcionando normalmente.

### Armário chega com defeito

Comprei um gabinete de cozinha na Ricardo Eletro. Paguei à vista, entregaram o móvel e deram-me o telefone de uma montadora. No dia 20 de setembro o armário foi montado, mas estava com defeito, e agora estou encontrando muita dificuldade para fazer a troca. Não consigo falar com o gerente nem com o vendedor da loja.

ROSANE GUIMARÃES  
Rio

• A Ricardo Eletro informa que o produto foi trocado e entregue à leitora.

■ Reclamações devem ser encaminhadas pelo [www.oglobo.com.br/servicos/defesa\\_consumidor](http://www.oglobo.com.br/servicos/defesa_consumidor) ou no site do jornal, [www.oglobo.com.br](http://www.oglobo.com.br), no ícone "Defesa do Consumidor". Por carta, as queixas devem ser enviadas para Rua Irineu Marinho 70, 3ª andar, Centro, CEP 20230-023 ou pelo fax: (21) 2534-5162. É preciso informar endereço e telefone do consumidor e da empresa.