

'Cliente fraudador' se dissemina na web

Usuários de má-fé tentam obter vantagens das empresas ao simular problemas com produtos ou serviços

Site Reclame Aqui, que reúne queixas de clientes, bloqueou 220 mil cadastros por suspeitas de fraude

MARIANNA ARAGÃO
DE SÃO PAULO

As redes sociais e os sites especializados tornaram-se, nos últimos anos, o ambiente mais procurado por consumidores para reclamar e, em alguns casos, resolver problemas decorrentes da compra de produtos e serviços.

Mas a visibilidade trazida pela internet e pelas mídias sociais também tem estimulado abusos de consumidores de má-fé.

Protegidos pelo anonimato da internet, em muitos casos, esses usuários tentam obter vantagens das empresas simulando problemas que nunca existiram.

No portal Reclame Aqui, que registra reclamações de consumidores, 220 mil cadastros já tiveram seus acessos ao site bloqueados, diante de suspeitas de queixas mal-intencionadas.

A página recebe 300 mil reclamações por mês e já atingiu 7,6 milhões de consumidores no país desde 2009.

As fraudes mais comuns, segundo Maurício Vargas, presidente do site, envolvem clientes que reclamam de defeito ou má qualidade do produto ou do atendimento.

O objetivo é receber compensações oferecidas pelas empresas — geralmente, produtos ou serviços gratuitos.

"Descobrimos um desses casos ao cruzar informações e detectar uma série de reclamações da mesma pessoa, so-

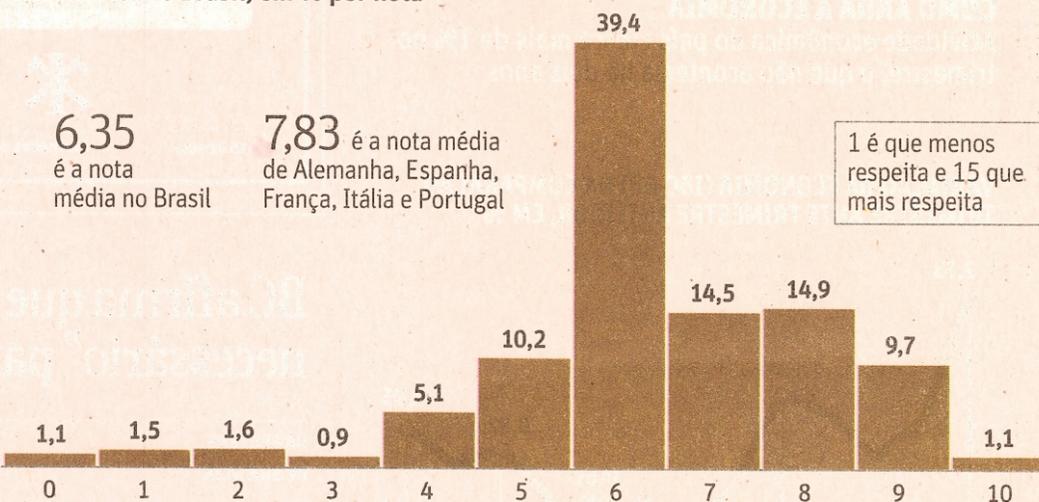
NA MÉDIA

Pesquisa* aponta que maioria dá nota 6 para o cumprimento dos direitos dos consumidores no país

Nota dada para o cumprimento dos direitos do consumidor no Brasil, em % por nota

6,35 é a nota média no Brasil

7,83 é a nota média de Alemanha, Espanha, França, Itália e Portugal



Setores que mais respeitam o direito do consumidor

- 15 Cosméticos
- 14 Alimentos e bebidas
- 13 Automobilístico
- 12 Seguros
- 11 Aviação civil
- 10 Transportes terrestres (ônibus interestaduais)
- 9 Energia elétrica
- 8 Plano de saúde
- 7 Telefonia fixa
- 6 Eletroeletrônico
- 5 Banda larga
- 4 Cartões de crédito
- 3 TV por assinatura
- 2 Telefonia móvel
- 1 Bancos

1 é que menos respeita e 15 que mais respeita

CASOS REAIS DE CONSUMIDORES FRAUDADORES



Amigos do RS alegavam à fabricante que as caixas de bombons vinham com itens a menos para ganhar outras



Para comer de graça, uma consumidora de SP reclamava de mau atendimento em um restaurante australiano



Clientes incluíam equipamentos que não eram danificados em apagões na lista dos estragados pela queda na energia



Consumidor fazia declaração falsa à empresa aérea de que tinha objetos de valor em malas e simulava o extravio

*Feita entre 15 de março e 15 de abril de 2013. Foram pesquisadas presencialmente 2.050 pessoas (59% mulheres e 41% homens, entre 18 e 64 anos) em 12 capitais, nas 5 regiões do Brasil. Fonte: Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC)

bre um mesmo restaurante."

Segundo ele, a prática da rede de restaurantes era oferecer uma refeição de cortesia a clientes insatisfeitos.

"Com medo do dano que essa reclamação pode trazer à sua imagem, muitas empresas acabam atendendo a esse consumidor de má-fé", diz Vinícius Zwarg, advogado do escritório Emerenciano, Baggio Associados.

"A exposição na internet e

nas redes sociais fez aumentar esse temor."

ARMADILHAS

Apesar de compreensível, esse tipo de política é prejudicial para as relações de consumo no país, segundo Zwarg. "Acaba estimulando que a prática se repita", diz.

No lado oposto, outro problema ocorre quando as empresas se tornam mais rígidas ou lentas na análise das queixas

trazidas por consumidores, justamente para evitar cair nas "armadilhas" dos fraudadores.

"Se forem criados mecanismos que levem mais tempo para apurar as reclamações, também é ruim, pois prejudica os bons consumidores", afirma Zwarg.

Segundo Vargas, do Reclame Aqui, a internet facilita a troca de informações sobre as fraudes. "Há até um 'manual

do consumidor bandido' circulando na web, com instruções para enganar empresas e até a Justiça", diz ele.

Diante do problema, o site destacou, há três anos, uma equipe de sete pessoas apenas para identificar fraudadores. Os comportamentos suspeitos incluem reclamações repetidas de um mesmo cliente, com o mesmo problema, e queixas feitas em um curto intervalo de tempo.

Regra de defesa não é conhecida pela maioria

DE SÃO PAULO

O desconhecimento ainda é um inimigo do brasileiro na hora de buscar seus direitos como consumidor.

Levantamento do IBRC (Instituto Brasileiro de Relacionamento com Cliente), obtido pela **Folha**, avaliou o conhecimento sobre dez regras de defesa do consumidor, previstas no CDC e em regulamentações específicas.

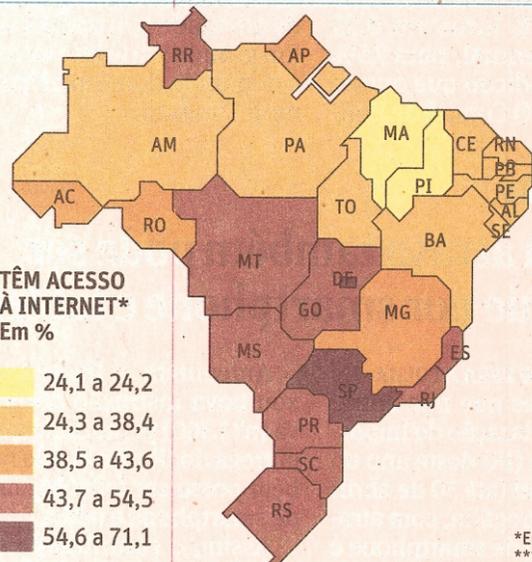
Na média, apenas 21% dos entrevistados mostraram conhecimento completo sobre essas normas.

A pesquisa ouviu 2.050 pessoas em 12 capitais, nas cinco regiões do país.

Apenas 18% dos participantes disseram saber que "cobrança indevida deve ser devolvida em dobro", e 13% afirmam conhecer a regra que permite desistência da compra pela internet em até 7 dias após a entrega do produto.

Das regras submetidas ao teste, a mais conhecida (37%) é sobre proibição de venda casada de seguros em contratação de cartão de crédito.

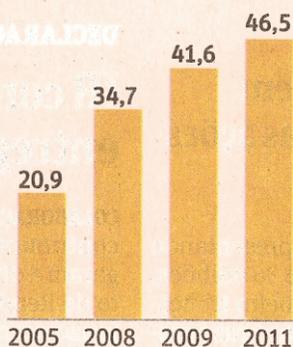
Para Alexandre Diogo, presidente do IBRC, a ignorância da população sobre os direitos prejudica a evolução das relações de consumo no país. "Sem conhecer a lei, o consumidor não vai exigir seus direitos", afirma. (MA)



POPULAÇÃO CONECTADA

O total de brasileiros que acessam a internet aumentou 144% de 2005 para 2011

MÉDIA NACIONAL, EM %



ACESSO POR IDADE, EM 2011, EM %

10 a 14	63,6
15 a 17	74,1
18 ou 19	71,8
20 a 24	66,4
25 a 29	60,3
30 a 34	53,9
35 a 39	48,4
40 a 44	41,3
45 a 49	36,8
50 ou mais	18,4

PERCENTUAL DE ACESSO EM OUTROS PAÍSES** Em relação à conectividade, o Brasil fica atrás de vizinhos

Maior que no Brasil	Canadá	83,0
	Reino Unido	82,00***
	Japão	79,53
	EUA	77,9
	Chile	53,9
	Argentina	47,7
Menor que no Brasil	China	38,3
	México	36,2
	Paraguai	23,9

*Entre a população com 10 anos ou mais **Nos últimos 12 meses. Dados da ITU (International Telecommunication Union), compilados pelo Cetic (Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação) ***Pessoas com mais de 16 anos que já usaram a internet em qualquer período Fontes: IBGE e Cetic