

O Ministério da Justiça abriu processos contra redes varejistas acusadas de práticas abusivas na venda casada de produtos e seguros, disfarçados de garantia estendida. Há também seguro de vida e planos odontológicos sem solicitação dos consumidores.

“Os varejistas parecem estar se transformando em grandes vendedores de seguros. Temos notícias de uma empresa que comercializou mais de R\$ 9 milhões de apólices de seguro em 2013”, disse Amaury Oliva, diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, vinculado à Secretaria Nacional do Consumidor.

Foram instaurados processos administrativos contra as redes Magazine Luiza, Ricardo Eletro, Casas Bahia e Ponto Frio. A rede Insinuante foi notificada para prestar esclarecimentos sobre a venda de seguros, serviços adicionados e suas regras de venda.

Segundo o Ministério da Justiça, entre 2005 e 2012, a Casas Bahia receberam 13.057 reclamações de consumidores com relação à garantia, o Ponto Frio, 14.031; Magazine Luiza, 9.068 e Ricardo Eletro, 33.367.

A instauração dos processos foi publicada nesta quarta-feira (9) no Diário Oficial da União. As empresas têm dez dias, a partir de hoje, para apresentar defesa. Se condenadas, podem ser multadas em até R\$ 7 milhões.

As investigações começaram em 2012 com denúncia do Procon de Ubá (MG) contra a Casas Bahia. Após consulta aos registros do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e aos Procons, o departamento ampliou a investigação para outras redes varejistas.

“O problema é a prática abusiva de empurrar o seguro para quem não solicitou. O consumidor vai a uma loja comprar um liquidificador, uma geladeira, e sai, sem querer, com vários seguros embutidos no valor do produto. Isso é inadmissível pelas regras do Código de Defesa do Consumidor. É um padrão comercial que não me parece leal com os consumidores”, disse Amaury Oliva.

“Não podemos admitir que empresas se aproveitem da vulnerabilidade dos consumidores. O consumidor precisa ficar atento. Se ele não solicitou o produto, retorne à loja, exija seu dinheiro de volta. Se houver algum problema, pode recorrer aos Procons”, disse o diretor.

Amaury Oliva revelou um caso de abuso. “Uma moça de baixa renda foi comprar um jogo de cozinha. A vendedora disse que ela tinha que assinar vários documentos senão ela perderia a promoção. A consumidora, quando chegou em casa, viu que comprou seguro de vida e garantia estendida. O jogo de cozinha, que era R\$ 820, saiu por R\$ 1.019”.

Em nota, a Ricardo Eletro informou que não foi notificada sobre o processo administrativo, e que a empresa irá se manifestar após receber o documento. “A Ricardo Eletro esclarece que tem realizado investimentos constantes para atender cada vez melhor o consumidor. Tais medidas permitiram, inclusive, uma redução significativa no número de reclamações de clientes”, disse o comunicado.

A Via Varejo, que administra Casas Bahia e Ponto Frio, argumenta que “pauta suas ações de acordo com a lei e na excelência do atendimento ao consumidor em todos os seus negócios”. A empresa responderá ao departamento no prazo determinado.

O Magazine Luiza disse que, até o momento, a empresa não foi notificada. “A empresa informa que atua em conformidade com a legislação vigente e reitera o seu compromisso de sempre prezar pela transparência e excelência no atendimento, visando à satisfação de seus clientes”, afirmou a nota.

Em nota, rede Insinuante diz que “a empresa repudia práticas comerciais abusivas na venda de

produtos com serviços adicionais embutidos". A empresa garante que seus funcionários são orientados a terem conduta ética e transparente com os clientes.

Fonte: Agência Brasil, em 09.04.2014.