

INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS – 13

CONSCIÊNCIA DO CONSUMIDOR BRASILEIRO TEM AUMENTADO, SEGUNDO IDEC

Da Agência Brasil

- 01. Brasileiros estão reclamando mais seus direitos, tantos nos institutos de defesa como também direto com fornecedores**
- 02.** Desde o pronunciamento do presidente norte-americano John Kennedy, em 15 de março de 1962, a data tem sido referência para os direitos do consumidor em todo o mundo. Na ocasião, Kennedy defendeu quatro direitos fundamentais dos consumidores: à segurança, à informação, à escolha e a ser ouvido. Vinte e três anos depois, a Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) adotou os direitos do consumidor como diretrizes das Nações Unidas, instituindo o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, comemorado nesta sexta-feira (15).
- 03.** Em, entrevista à Agência Brasil, o coordenador executivo do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), Fulvio Gianella Júnior, disse que o nível de consciência do brasileiro sobre os seus direitos como consumidor tem crescido nos últimos anos. Hoje, além de buscar mais os institutos de defesa, ele tem procurado diretamente os fornecedores.
- 04.** "Podemos reparar que aumentou o grau de pessoas reclamando seus direitos, como se vê nos rankings do Procon, do Sindec [Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor]. Essa situação mostra duas coisas: os consumidores estão mais conscientes e reclamando mais seus direitos".
- 05.** Em 2012, 2,03 milhões de consumidores foram atendidos nas unidades do Procon, distribuídos em 292 cidades do país. De acordo com o Sindec, essa quantidade representa um aumento de 19,7% em relação a 2011, quando 1,6 milhão de consumidores recorreram ao sistema.
- 06.**
- 07.** **Telefonia celular é a queixa da maioria dos consumidores**
- 08.** A telefonia celular foi o serviço com mais reclamações nos Procons (9,17%), seguido por bancos comerciais (9,02%), pelos cartões de crédito (8,23%), pela telefonia fixa (6,68%) e pelas financeiras (5,17%). O setor com maior demanda foi o financeiro (banco comercial, cartão de crédito, financeiras e cartão de loja), com 23,85%. Com o ranking dos procons, também foi possível constatar um aumento de demandas no setor de telecomunicações (telefonia celular, telefonia fixa, TV por assinatura e internet), que saltou de 17,46% em 2011, para 21,7% dos registros em 2012.
- 09.** Fulvio Gianella Júnior destacou a preocupação das entidades de defesa do consumidor com a ascensão de milhões de brasileiros à classe C, o que gerou maior possibilidade de consumo. "Nos últimos dez anos, 30 a 40 milhões de pessoas aumentaram sua capacidade de consumo. Essa é uma grande preocupação, porque são pessoas que antes consumiam pouco e passaram a ter um poder aquisitivo maior".
- 10.** Gianella Júnior lembrou que esse novo consumidor vai ao mercado querendo consumir outros bens a que não tinha acesso, o que pode levar a uma compra pouco consciente. "Primeiro, porque elas não têm tantas informações a respeito de seus direitos e são até vítimas de práticas abusivas pelo mercado", explicou.
- 11.** Segundo o coordenador, o brasileiro é o tempo todo bombardeado pela sociedade de consumo, desde a infância. "Compre isso, 'Isso é importante', 'Você só é cidadão se consumir tal coisa'. Isso está sendo introjetado nas pessoas. A partir do momento em que tem condições de alentar sua necessidade de consumo, muitas vezes o faz sem nenhuma consciência crítica e aí causa uma série de problemas, como o superendividamento e o comprometimento da renda familiar. Além disso, crianças desde cedo já são submetidas [ao apelo para consumir]".
- 12.** Entre as queixas mais recorrentes dos consumidores estão também as compras em comércio eletrônico. De acordo com Gianella, muitos problemas enfrentados pelos cidadãos já estão previstos no Código de Defesa do Consumidor. Dados do site Reclame Aqui mostram que até fevereiro deste ano o sistema registrou 346.469 reclamações, um crescimento de 35% em relação ao mesmo período do ano passado. Os setores com mais queixas foram os das lojas virtuais, de telefonia, fabricantes de eletrodomésticos, compras coletivas, TV e TV por assinatura, bancos e financeiras, cartão de crédito e lojas de departamento.
- 13.** "Recomendo que sempre se verifique a idoneidade da loja virtual [na qual] você vai comprar. Considere se ela tem uma loja física, veja se tem contatos para resolver problemas. Verifique em redes sociais as reclamações feitas sobre a loja para ter certeza se ela já teve problemas com outros consumidores. É necessário tomar alguns cuidados", orienta Gianella.
- 14.**
- 15.**
- 16.**
- 17.**
- 18.**
- 19.**
- 20.**
- 21.**
- 22.**
- 23.**
- 24.**
- 25.**
- 26.**
- 27.**
- 28.**
- 29.**
- 30.**
- 31.**
- 32.**
- 33.**
- 34.**
- 35.**
- 36.**
- 37.**
- 38.**
- 39.**
- 40.**
- 41.**
- 42.**

Assinale a alternativa em que a regência tem uma origem diferente das demais:

Desde o pronunciamento do presidente norte-americano John Kennedy, em 15 de março de 1962, a data tem sido referência para os direitos do consumidor em todo o mundo. Na ocasião, Kennedy defendeu quatro direitos fundamentais dos consumidores:

- a) à segurança;
- b) à informação;
- c) à escolha;
- d) a ser ouvido.

Vinte e três anos depois, a Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) adotou os direitos do consumidor como diretrizes das Nações Unidas, instituindo o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, comemorado nesta (e) sexta-feira (15).

TEMAS DE REDAÇÃO SEMELHANTES