

Como saber se a empresa que vou fazer negócio tem muitas reclamações registradas?

È muito comum o Portal do Consumidor receber e-mails de consumidores solicitando informações sobre determinada empresa ou produto. As perguntas mais comuns são sobre a existência de reclamação em relação ao serviço ou produto são oferecidos no mercado consumidor. Sendo assim, dedicaremos esse espaço para indicar alguns caminhos que podem ser percorridos para levantar esse tipo de informação e minimizar os problemas.

Nesse contexto, antes da compra é importante fazer uma pesquisa em determinados lugares na Internet que podem oferecer um panorama das reclamações registradas. A primeira visita é ao [Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor](#) do Ministério da Justiça.

Esse cadastro fica disponível no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor onde são registrados os setores e assuntos mais reclamados pelos consumidores. Os dados são divulgados anualmente e fica disponível para consulta a qualquer momento no site, reunindo as principais reclamações levadas aos Procons de 22 estados brasileiros. São eles: Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Minas Gerais, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Santa Catarina, Sergipe, Tocantins e o Distrito Federal.

Os Procons dos estados que não estão integrados a esse sistema, como o do estado de São Paulo, por exemplo, também divulgam esse ranking que pode ser consultado no site da própria entidade. Na primeira página do Portal pode ser encontrada uma lista de [Procons de todo o País](#).

A próxima consulta é no site **"Reclame Aqui"** onde o consumidor publica sua reclamação quanto ao atendimento, compra, venda, produtos e serviços. Assim, a partir desses registros foi construído um sistema de reclamações, aberto a qualquer cidadão que seja cadastrado no site, sem qualquer custo.

Esse serviço funciona da seguinte maneira: o usuário publica sua reclamação que gera um aviso, encaminhado via e-mail à parte reclamada, caso a empresa tenha seu Serviço de Atendimento ao Cliente Cadastrado no "Reclame Aqui". As empresas poderão responder a qualquer momento, publicando assim a resposta à reclamação do cidadão, bastando apenas estarem cadastradas no site o que também é gratuito. Dessa forma, pode-se ter um panorama das reclamações e do tratamento dado pelas empresas a partir de um ranking sempre atualizado das empresas conforme o número de reclamações, tempo de resposta, ausência de resposta, índice de solução, número de avaliações, nota do reclamante e índice de voltar a fazer negócio com a empresa considerados a partir do momento da publicação e das respostas das mesmas.

No caso de compras online, você deve também verificar se o site está cadastrado no www.registro.br para averiguar se a loja com a qual pretende fazer negócio pertence a lista de lojas on-line. Nesse caso, vale também conferir as dicas de segurança do seu computador para aumentar a segurança na operação. [Confira matéria que publicamos recentemente sobre o tema.](#)

Cabe alertar que em 2008 foram registrados 220 mil golpes pela internet, um aumento de 39% em relação a 2007. As fraudes cada vez mais comuns ocorrem, principalmente, relacionadas a instituições financeiras. Sendo assim, desconfie sempre de propostas que ofereça vantagens pouco comuns e antes de fechar negócio busque informações na Web, através dos motores de busca, e verifique também fóruns e comunidades específicas sobre golpes.

Por fim, sempre que um usar um serviço ou produto que não cumpriu o que prometeu oficialize sua reclamação nas entidades de proteção e defesa do consumidor e/ou em comunidades específicas que reúnem reclamações afins, pois assim estará exigindo seu direito, alimentando essa rede e contribuindo para melhoria do atendimento aos consumidores por parte das empresas.

Vale lembrar que essas dicas podem minimizar os riscos, mas não garantem total segurança.

Por Bianca Reis

Em: 28/02/2011

Fonte: <http://portaldodoconsumidor.wordpress.com>