

Fiat leva três de cinco indicações de melhor carro pela J. D. Power



O Mille foi considerado por seus compradores o melhor subcompacto

Três carros da Fiat - Mille, Siena Fire e Punto - estão entre os cinco nacionais que deixam seus donos mais satisfeitos. A conclusão é de um estudo feito pela empresa de consultoria J. D. Power, que fez uma pesqui-

sa de satisfação de clientes para a indústria automobilística. O Mille obteve a maior pontuação na categoria "Subcompactos", à frente do "irmã" Uno e do Chevrolet Celta. O Siena Fire desbancou o Volkswagen Voyage e o

Renault Logan, entre os "Compactos de Entrada". O Punto teve vitória apertada na "compactos superiores" diante do Volks Polo e do Honda City.

Nas outras duas categorias, venceram o Fit e o Corolla. O Honda levou a melhor na "Monocabine", concorrendo com Nissan Livina e Chevrolet Meriva. O Toyota superou o Kia Cerato e o Hyundai i30 como melhor "Modelo Médio". Em 2013, as divisões "Crossovers" e SUVs serão incorporados à pesquisa.

O estudo foi realizado entre os meses de abril e junho com cerca de 8 mil consumidores brasileiros. Por meio de entrevistas feitas pela internet, os proprietários atribuíram pontos a seus veículos e à rede de concessionárias.

Em ordem de importância para os consumidores, esses itens são: custo (46%), incluindo consumo de combustível, valor do seguro, manutenção e reparo; design e desempenho (22%), como conforto e recursos; experiência pós-venda (20%); e qualidade (12%).

De todos os países em que o estudo é feito, o consumidor brasileiro dá maior peso para o

custo de manutenção, que compromete a renda dos donos dos carros. Mille, Siena e Punto tiveram as vitórias fortemente influenciadas por esse fator, no qual ganharam as melhores notas. Em relação ao Corolla, 98% dos donos relataram à J. D. Power que eventuais defeitos foram sanados na primeira visita à concessionária.

"A pesquisa reflete a percepção do consumidor sobre a realidade", diz o diretor-geral da consultoria no Brasil, Jon Sederstrom. "O prêmio não significa que aquele carro seja o melhor, mas que a empresa está conseguindo satisfazer a expectativa dos usuários."

Entre as marcas, a satisfação geral em 2012 alcançou o valor médio de 751 pontos, em uma escala até 1.000. Houve aumento de oito pontos ante o estudo anterior, de 2011.

As melhores pontuações ficaram com marcas asiáticas: Toyota (829), Hyundai (815), Kia (812), Mitsubishi (811), Nissan (784) e Honda (782). A Fiat foi a marca com maior incremento em relação à avaliação anterior: passou de 728 para 754 pontos. Thiago Lasco



Toyota Etios R\$ 35 mil

Deverá ser o preço da opção de entrada do hatch sorocabano

O modelo terá motor 1.3 flexível de até 90 cv e 1.5 de até 96,5 cv. O sedã, disponível só com propulsor de 1,5 litro, chegará a R\$ 48 mil, segundo informações da Toyota. A linha Etios estreia em setembro.

Anhemi receberá encontro de tunados na terça-feira

Na terça-feira, dezenas de carros tunados e customizados são esperados no Sambódromo do Anhemi, durante o Auto Show Collection. O encontro reunirá veículos com modifi-

cações na pintura, rodas, suspensão, além de envelopados, com som e motores especiais. Antigos, jipes e motos também devem marcar presença. O evento será das 18h às 23h. Os ingressos custam R\$ 20 (motorista do carro), R\$ 15 (pedestre), R\$ 10 (motociclista) e R\$ 5 (passageiro). Av. Olavo Fontoura, 1.209, portão 38, Santana, zona norte.

ADVOGADO DE DEFESA

jt.com.br/blogadvdefesa

ESCREVA PARA A GENTE:

Av. Eng. Caetano Álvares, 55 - 6º andar;
CEP 02598-900 - Tel 3856 - 2234
advogado.jt@grupoestado.com.br

Procon 151
DPDC 61-3429-3636
Idec 3874-2152
ProTeste 3906-3800
Ipem 0800-0130-522

www.procon.sp.gov.br
www.mj.gov.br/dpdc
www.idec.org.br
www.proteste.org.br
www.ipem.sp.gov.br



Após reparo, notebooks continuam com o mesmo problema

Acer Notebooks estão com defeito

No final de janeiro comprei dois notebooks da Acer e ambos vieram com baixo sinal de wireless. Até achei que o problema fosse da internet, entrei em contato com a empresa, mas nenhum problema foi verificado, o que me leva a acreditar que o defeito é realmente dos notebooks. Conforme indicação do suporte Acer, enviei os aparelhos para conserto e, após semanas sem meus notebooks, a Acer devolveu os aparelhos com o mesmo defeito. Já abri dois protocolos de reclamação no SAC, mas não obtive nenhum retorno deles.

Preciso de uma resposta urgente, pois dependo dos computadores para trabalhar. Caso eles voltem a apresentar defeito, creio ter o direito de troca, pois a empresa não foi capaz de consertar o problema definitivamente.

Maria Cristina S. Benedicto, CAPITAL

Em contato com a consumidora, a mesma informou que postara os dois equipamentos novamente para o centro de reparo. Eles serão encaminhados aos cuidados do supervisor do laboratório para nova análise e solução definitiva do problema.

ACER
A leitora informa que já enviou os aparelhos para a empresa e diz que o problema está sendo solucionado.

Corita Kids Não há numeração para troca de item

Fui à loja Corita Kids comprar presentes para uma criança, entre eles uma bota. No momento da compra, pedi o número 27/28 e acabei levando o 27. Informei à vendedora que os produtos seriam para presente e perguntei se poderia fazer a troca caso não servissem. Disseram que eu tinha um prazo de 30 dias. Pois bem. A bota não serviu, então retornei à loja para trocar pelo número 28. Porém, a loja não tinha a numeração. Pedi que me mostrassem outro modelo com aquela numeração e a vendedora disse que a loja não trabalhava com calçados acima do 27. Por que não fui informada disso no ato da compra? Não tenho interesse em trocar por nenhum outro item. Ainda levantei a hipótese de eles verificarem em outra loja da franquia a existência da bota na numeração pretendida, mas a atendente me respondeu que eles não fazem isso por serem de donos diferentes.

Michelle do Nascimento Rubio, CAPITAL

Resolvemos o mal entendido com a cliente Michelle do Nascimento Rubio devolvendo o valor do produto em dinheiro. Pedimos desculpas pelo transtorno causado e esperamos ver a cliente numa outra oportunidade.

Corita Kids

O problema foi resolvido. A loja devolveu o dinheiro.

Claro Fixo Linhas cortadas sem motivo

Sou sócio de uma empresa e estamos há 20 dias sem linhas telefônicas. A Embratel, agora Claro Fixo, não toma providências nem dá retorno da reclamação. Já abri um chamado na Anatel e nem à agência reguladora a Claro responde. Isso mostra o tamanho do descaso que a empresa tem com seus consumidores. O pior de tudo é que não posso fazer a portabilidade dos números para outra operadora, pois as linhas estão desativadas. Quem vai pagar o prejuízo no fim do mês? Creio que é obrigação da Claro Fixo me ressarcir dos dias que ficamos sem o serviço. Onde já se viu uma empresa ficar 20 dias sem telefone?

Rubens Santo Marini, CAPITAL

Informamos que, após análise

NET Leitor reclama de falta de extensão

Tenho os serviços de banda larga e telefone ilimitado, ambos da NET. Clientes do NET Fone têm direito a quatro extensões, mas a empresa diz que isso se aplica somente para outros Estados, não inclui o Piauí, onde moro. Eu necessito apenas de duas - uma para sala e outra para o quarto de meus pais, idosos. Comprei até telefones sem fio para poder utilizar o NET Fone. A ouvidoria da empresa parece surda. Só sabe insistir na informação de que no Piauí não tem essa disponibilidade. Ora, será que é muito difícil colocar uma mísera extensão? Não estou pedindo nada absurdo, apenas o serviço que eles prestam.

Edson Mendes, TERESINA - PI

em nossos sistemas, identificamos a desativação indevida das linhas em questão. Sendo assim, agendamos a visita técnica para instalação do novo serviço em data acordada com o cliente. Em contato com o sr. Rubens, esclarecemos as informações citadas. A Claro Fixo pede desculpas pelos transtornos causados e se coloca à disposição.

Claro Fixo
O problema foi resolvido.

Como a própria operadora admite "a desativação indevida das linhas", não resta dúvida de que os prejuízos causados à empresa do reclamante devem ser cobrados da concessionária, que suspendeu sem motivo o serviço. O pior de tudo, nessa história, é a demora e embromação de sempre do prestador do serviço para solucionar o próprio erro. Além dos prejuízos econômicos, também é cabível dano moral à pessoa jurídica, que tem a sua imagem e credibilidade abaladas por corte indevido de serviço essencial.

Em atenção à mensagem enviada em nome do sr. Edson Mendes, a NET informa que, em contato com o cliente, esclareceu as dúvidas. A NET permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

NET
O leitor está incapacitado de ter extensões em casa.

Sem norma que impeça o uso da extensão pretendida pelo consumidor, ou não havendo restrição contratual à pretensão do cliente, é abusiva a não concessão do serviço, em especial diante da necessidade do consumidor em relação à utilização do serviço por seus pais idosos. Lamentável também que a Ouvidoria da NET, "surda", segundo o consumidor, não tenha apresentado os eventuais motivos para a negativa do serviço. O consumidor pode levar o caso ao Procon local para tentativa de solução amigável do caso.

Amil Problemas com agendar exame

Fui a uma consulta com dermatologista da Amil que me encaminhou para fazer uma biópsia de pele.

No dia seguinte à consulta, agendei o procedimento pelo telefone e houve muita confusão. Informavam que eu tinha de ligar em outro número, um vai e vem sem fim. E mesmo eu lendo exatamente qual era o exame que teria de fazer, o que fizeram foi marcar outra consulta. Preciso que seja agendado esse procedimento. A culpa do agendamento errado não é minha. É para isso que pagamos convênio? Para prestarem esse desserviço? Não posso ficar ligando em vários números de telefone só para ser jogado de um lado para outro.

Marco Antônio T. de Oliveira, CAPITAL

Em resposta ao sr. Marco Antonio T. de Oliveira, esclarecemos que o exame de biópsia de pele foi agendado no Hospital da Luz. Informamos ainda que enviamos telegrama para avisá-lo sobre o agendamento, devido às tentativas de contato, por telefone, sem sucesso. Colocamos-nos à disposição para eventuais esclarecimentos futuros.

Amil
O leitor informou que o problema foi resolvido.

O leitor informou que o problema foi resolvido.

TOME NOTA

Avaria grave motiva a troca de produto novo ou na garantia

Quando uma mercadoria nova apresenta problema grave, suficiente para diminuir o valor do produto, a empresa responsável pela fabricação

tem o dever de trocá-lo imediatamente e cabe ao consumidor procurar o fabricante. Esse direito é assegurado pelo Artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor. Caso o defeito seja de menor intensidade, o fornecedor tem o prazo de 30 dias para realizar o conserto do produto em alguma assistência técnica.

TELEFONES

Prefeitura	156
Pólicia Militar	190
Bombeiros	193
Sabesp	195
Disque-Denúncia	181
Defesa Civil	199
Pronto-Socorro	192
Pólicia Civil	197
Disque-Saúde	150
CET	1188
Alô-Limpeza	11-3328-2851

INDICADORES

BOVESPA:
57.255 pt 3,12%

DÓLAR COMERCIAL:
R\$ 2,028 1,07%

EURO COMERCIAL:
R\$ 2,510 0,56%

SALÁRIO MÍNIMO NACIONAL:
R\$ 622,00

OURO:
R\$ 104,00 1,23%

Mês/Ano	R\$	Poupança de hoje
UFIR Out/2000	1,0641	0,5562%
UFESP 2012	18,44	TJLP - Julho
UFM-SP 2012	108,66	5,50 %
UPC Jul.a Set./12	22,30	FGTS - Agosto
Sal. Mínimo 2012	622,00	0,2611 %
Seg. Desem. 2012	1.163,76	Selic - Julho
Sal.Familia 2012	31,22	0,68%

Índices	Maio	Junho	Julho	No ano 12 meses
IGPM (FGV)	1,02	0,66	1,34	4,57 6,67
INCC (FGV)	1,88	0,73	-	5,16 7,04
IPC (FIPE)	0,35	0,23	0,13	1,93 4,23
IGP-DI	0,91	0,69	-	3,59 5,66
ICV (DIEESE)	0,43	0,23	-	3,42 6,39
INPC (IBGE)	0,55	0,26	-	2,56 4,90
IPCA (IBGE)	0,36	0,08	-	2,32 4,92
CUB (SASZON)	3,28	1,73	0,48	6,62 6,99
FIPE-ZAP*	0,90	1,00	-	7,40 18,40

IR-SELIC - ATRASO* E COTAS**(EM AGO.)	Agosto	Fevereiro
Agosto	9,82%	4,59%
Setembro	8,88%	3,77%
Outubro	8,00%	3,06%
Novembro	7,14%	2,32%
Dezembro	6,23%	1,68%
Janeiro/12	5,34%	1,00%

TR	20/7	0,0000	0,00000000
21/7	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
22/7	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
23/7	0,0215 <td>0,00093469</td> <td></td>	0,00093469	
24/7	0,0181 <td>0,00082266</td> <td></td>	0,00082266	
25/7	0,0232 <td>0,00100858</td> <td></td>	0,00100858	
26/7	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
27/7	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
28/7	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
29/7	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
30/7	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
31/7	0,0144 <td>0,00062604</td> <td></td>	0,00062604	
1º/8	0,0123 <td>0,00053475</td> <td></td>	0,00053475	
2º/8	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
3º/8	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
4º/8	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
5º/8	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
6º/8	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
7º/8	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	
8º/8	0,0000 <td>0,00000000</td> <td></td>	0,00000000	

POUPANÇA (POUNÇA)	DIA	RENDIMENTO
23/8	0,5216	0,4828
24/8	0,5182	0,5044
25/8	0,5233	0,5010
26/8	0,5000	0,5223
27/8	0,5000	0,4828
28/8	0,5000	0,4828
19/9	0,5124	0,4952
27/9	0,5000	0,4828

INSS/ JÚLHO - CONTRIBUINTE INDIVIDUAL E FACULTATIVO	SALÁRIO DE CONTRIBUIÇÃO (R\$)	ALÍQUOTA (%)	VALOR A RECOLHER (R\$)
Até 1.174,86		8,00	
De 1.174,87 até 1.958,10		9,00	
De 1.958,11 até 3.916,20		11,00	

BOLSAS INTERNACIONAIS	PONTOS	DIA	VARIAÇÃO MÊS	ANO
NY-D Jones	13.096,17	1,69	0,67	7,19
NY-Nasdaq	2.967,90	2,00	0,97	13,92
NY-S&P500	1.390,99	1,90	0,85	10,13
ADR B Titian	27.177,91	3,33	1,76	-4,60
London	5.787,28	2,21	2,70	3,86
Frankfurt	6.865,66	3,93	1,38	16,40
Paris	3.374,19	4,38	2,51	6,78
Milão	14.124,89	6,34	1,68	-6,39
Tóquio	8.555,11	-1,93	-4,61	1,18
Xangai	2.132,80	1,02	1,39	-3,06
Madri	6.755,70	6,00	0,26	-21,14
Hong Kong	19.666,18	-0,12	-0,66	6,54

POUPANÇAS/JULHO	Até 1 salário mínimo	5/9	8
Dia Final do Benefício	6/9	9	0
27/8	1	10/9	0
28/8	2	Mais de 1 salário mínimo	
29/8	3	3/9	1 e 6
30/8	4	4/9	2 e 7
31/8	5	5/9	3 e 8
3/9	6	6/9	4 e 9
4/9	7	10/9	5 e 0

DÓLAR (R\$)	Índice	Julho	Agosto
COMPRA (OFICIAL)	2,026		
Índice	1,0514	1,0667	
IGP-M	1,0566	-	
IPCA	1,0492	-	
INPC	1,0490	-	
INCC	1,0666		
Paralelo	2,060	2,190	
Turismo	2,037	2,157	
Euro(Tur)	2,510	2,670	

FATOR DA TR	DIA	FATOR
21/7	0,01251418	
28/7	0,01253952	
29/7	0,01259763	
30/7	0,01254330	
31/7	0,01255407	
1º/8	0,01246272	
2º/8	0,01234760	
3º/8	0,01232170	
4º/8	0,01232215	
5º/8	0,01229144	
6º/8	0,01230576	
7º/8	0,01232332	
8º/8	0,01244212	

IMPOSTO DE RENDA	BASE DE CÁLCULOS (R\$)	ALÍQUOTA (%)	A DEDUZIR (R\$)
Até 1.637,11		Isento	
De 1.637,12 até 2.453,50	7,5	122,78	
De 2.453,51 até 3.271,38	15	306,80	
De 3.271,39 até 4.087,65	22,5	552,15	
Acima de 4.087,65	27,5	756,53	

Trabalhador assalariado e empregado doméstico*
SALÁRIO DE CONTRIBUIÇÃO (R\$) ALÍQUOTA (%) VALOR A RECOLHER (R\$)
Até 1.174,86 8,00
De 1.174,87 até 1.958,10 9,00
De 1.958,11 até 3.916,20 11,00