

Em nove dos últimos 10 anos, queixas relacionadas aos serviços de operadoras de planos de saúde foram as mais atendidas pelo Instituto

Os problemas relacionados a planos de saúde seguiram na ponta do ranking de reclamações e atendimentos do Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) no ano passado. Repetindo 2021, quando retomou a liderança após o primeiro ano de pandemia (2020) ter apresentado serviços financeiros como o tema mais problemático, as reclamações contra as empresas de planos de saúde tiveram o maior porcentagem de reclamações entre os associados da Instituição desde 2018, com 27,9% do total. Serviços financeiros (21,2%), problemas com produtos (10,9%), demais serviços (10%), e Telecomunicações (9,4%) completam o topo do levantamento. Outros temas somaram 20,6% em 2022.

RANKING DO IDEC



O principal tema abordado pelos associados do Idec sobre planos de saúde são dúvidas e reclamações a respeito de contratos (27,4%), seguido por falta de informação (18,1%) e reajustes (13,7%).

No segundo lugar do ranking, a categoria de Serviços Financeiros foi responsável por 21,2% dos registros. Dentro desse segmento, o maior número de reclamações se deve a problemas relacionados à segurança das transações bancárias e golpes (20,1%), com reclamações sobre cláusulas contratuais (11,4%) em segundo lugar, e falta de informação (11,1%) em terceiro.

Na terceira colocação ficaram as dúvidas e queixas relacionadas a problemas com produtos em geral. As reclamações mais apontadas foram vício de qualidade (32,5%), seguido de descumprimento de oferta (26%), e em terceiro problemas com cláusulas contratuais (11%).

Em Demais Serviços, com 10% dos atendimentos, temos um cenário mais disputado entre as reclamações, com vício de qualidade em primeiro (19,3%), seguido por cobrança indevida (15,7%) e cláusulas contratuais (13,6%).

Também na mesma posição do ano passado ficaram as dúvidas e queixas sobre o setor de telecomunicações, com 9,4%. Dentro deste segmento, em primeiro lugar apareceu problemas de cobrança indevida (34,8%), com vício de qualidade (17,4%) e prática abusiva (12,9%) aparecendo

com relevância.

Fonte: Idec, em 13.03.2023