



**Com exceção do primeiro ano da pandemia, quando serviços financeiros lideraram levantamento, planos de saúde são o setor com mais problemas entre os associados do Idec**

O Idec (Instituto de Defesa de Consumidores) divulgou nesta quarta-feira (13), durante a semana do consumidor, o seu tradicional levantamento com números de queixas e reclamações registrados no ano passado. E, para manter uma triste tradição, o setor de planos de saúde segue na ponta do ranking de 2023, atingindo o maior percentual em relação aos outros temas deste 2018.

As reclamações contra as empresas de planos de saúde tiveram a maior porcentagem entre os associados da Instituição, com 29,3% do total. Serviços financeiros (19,4%), demais serviços (13,7%), problemas com produtos (9,5%), e telecomunicações (8,2%) completam o topo do levantamento.

Esses cinco primeiros temas somam mais de 80% das demandas de consumo do ano. As demais reclamações concentram 19,9%, divididas entre água, energia e gás, transportes, turismo/viagens, alimentos, educação, entre outros.

No tema líder do ranking, as principais queixas apontadas pelos associados da instituição são dúvidas e reclamações a respeito de contratos (envolvendo, principalmente, descredenciamentos e problemas com reembolsos), e reajustes de planos de saúde, ambos com 29,7%, seguido por negativa de cobertura com 8,74%. Essas três questões estão entre os principais pontos de atuação da entidade de defesa de consumidores, como por exemplo a campanha pela regulamentação dos planos coletivos, a pesquisa sobre as diferenças entre os reajustes do setor, a cobrança por regras mais justas de descredenciamento, e a defesa pelo entendimento mais amplo do rol de procedimentos da ANS.



No segundo lugar do ranking, a categoria de Serviços Financeiros foi responsável por 19,4% dos registros. Dentro desse segmento, o maior número de reclamações se deve novamente a problemas relacionados à segurança das transações bancárias e golpes, que ficaram disparados em

primeiro lugar (21,6%), seguido de cobranças indevidas (14,7%) e renegociação de dívidas (14,2%). Só esses três primeiros grupos de problemas representam mais de 50% das demandas de serviços financeiros no ano e também estiveram no radar do Idec, que cobrou mais segurança dos bancos contra golpes, entrou na Justiça contra o bloqueio de celulares em contratos de pessoas endividadas e cobrou a efetiva implementação da lei do superendividamento no país.

Subindo uma colocação em relação ao ano passado, o setor de serviços em geral ficou com 13,7% dos atendimentos, sendo que na primeira posição do tema ficaram as reclamações sobre vício de qualidade (18,7%), seguido de perto por problemas com contrato (17,2%), e com prática abusivas (11,9%) na terceira colocação. Na quarta colocação, ficaram as dúvidas e queixas relacionadas a problemas com produtos em geral. As reclamações mais apontadas foram descumprimento de oferta, com 33,3%, seguido vício de qualidade (23,7%), que tinha ficado em primeiro lugar no ano passado. Em terceiro lugar apareceram as queixas sobre cláusulas contratuais (10,7%). Na área de Dicas e Direitos do site do Idec, há diversos conteúdos que ajudam os consumidores a se protegerem contra essas reclamações.

Na quinta posição, a mesma do ano passado, ficaram as dúvidas e queixas sobre o setor de telecomunicações, com 8,2%. Dentro deste segmento, foi registrada a manutenção dos problemas de cobrança indevida (23,7%) na liderança, mas, diferentemente de outros anos, em que vício de qualidade aparecia em segundo, agora temos problemas com cláusulas contratuais (20%) na segunda posição e prática abusiva (13,7%) aparecendo em terceiro. Como integrante do Conselho Consultivo da Agência Nacional de Telecomunicação (Anatel), esses são temas que o Idec leva às autoridades para que medidas de proteção aos consumidores sejam tomadas.

#### **Novo Idec**

Com mais de 36 anos de luta pelas pessoas consumidoras, o Idec é uma entidade de defesa de direitos, independente de empresas, governos e partidos. Atua em nível nacional em busca de fortalecer conquistas e contra os desrespeitos contra os cidadãos. Como parte de estar sempre atualizado nesta luta, o Idec apresentou nesta semana sua nova marca, com o intuito de ampliar a presença na sociedade brasileira e aumentar sua representatividade como voz dos consumidores.

**Fonte:** Idec, em 13.03.2024