

Os planos de saúde fazem parte do setor que mais recebeu reclamações de consumidores direcionadas ao atendimento do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec). Segundo o levantamento divulgado hoje (12), os contatos relacionados a operadoras de saúde somaram 23,4% do total em 2017. O setor fica no topo do ranking pelo terceiro ano consecutivo, sendo responsável por 28,06% das queixas em 2016 e por 32,7% em 2015.

Segundo o Idec, a maior parte das reclamações dos consumidores vem sobre o reajuste abusivo dos planos, especialmente empresariais e coletivos. Além disso, tem incomodado os usuários as negativas de cobertura e falta de informações sobre os planos.

O Idec recebeu em 2017 um total de 3,8 mil chamados com reclamações e dúvidas.

Em segundo lugar no ranking das reclamações ficaram as queixas relativas a compra de produtos, com 17,8%. O setor ultrapassou o ramo dos serviços financeiros, que ficou em terceiro no levantamento deste ano, com 16,7%, mas vinha ocupando a vice-liderança das queixas nos dois anos anteriores. A maior parte dos problemas está relacionado a problemas com cartão de crédito, conta corrente e crédito pessoal. Em relação à compra de produtos, a maior parte das reclamações tinha a ver com defeitos e descumprimento nas ofertas.

Os serviços de telecomunicações, incluindo telefonia móvel e fixa e TV por assinatura, ficaram como o quarto mais questionado nos contatos com o Idec. Do total, 15,8% das ligações foram motivadas pela relação com essas empresas. A TV por assinatura é a maior fonte de reclamações, seguida pelos problemas com telefonia e internet.

Fonte: Agência Brasil, em 12.03.2018.