

Pelo oitavo ano consecutivo categoria está entre as mais demandadas pelos associados, seguida por serviços financeiros, telecomunicações e reclamações relacionadas a produtos

O Idec divulgou nesta segunda-feira (16), na sequência do Dia Mundial do Consumidor (15/03), o seu ranking anual de atendimentos de dúvidas de consumo. No topo do levantamento de 2019, e pelo oitavo ano consecutivo, ficaram os questionamentos relacionados a Planos de Saúde, com 23,8% dos registros; seguido por Serviços Financeiros (18,5%); Telecomunicações, com 14,6%; e Produtos (10%).

Veja abaixo os dados dos últimos três anos:



O principal tema abordado pelos associados do Idec sobre planos de saúde continua sendo reajuste abusivo, predominantemente de planos coletivos, que não são regulados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O percentual de casos envolvendo reajustes manteve o alto patamar do ano anterior e correspondeu a 50,1% - ou seja, metade dos atendimentos desse segmento. Excluindo os planos, outros temas relacionados à Saúde que tiveram reclamações em 2019 foram medicamentos (2,1%), serviços particulares de saúde (2,1%), planos odontológicos (0,8%) e serviços de estética e beleza (0,2%).

Se mantendo em segundo lugar no ranking e com maior participação no todo, a categoria de Serviços Financeiros foi responsável por 18,5% dos registros. Dentro deste segmento, os atendimentos de problemas com 'cartões de crédito/débito/loja' ficaram na liderança (25,5%), seguido dos problemas com "crédito pessoal" (15%). Dentro dos segmentos de serviços financeiros, o maior número de reclamações se deve a cobrança indevida, problemas relacionados a renegociação e clonagem/furto/fraude.

Na terceira colocação, subindo uma posição em relação ao ano passado, ficaram as dúvidas e queixas sobre o setor de telecomunicações, com 14,6%. Problemas com combos de serviços (27%), telefonia fixa (19%) e telefonia móvel pós-paga (18%) foram os temas mais questionados.

Em 2019, as dúvidas e queixas relacionadas a Produtos caiu para a quarta posição, com 10%. O maior motivo das dúvidas estava relacionado a problemas com produtos eletroeletrônicos, veículos, e itens de telefonia e informática.

Desde que registrou um forte aumento no número de atendimentos em 2017 (7,2%), os atendimentos sobre Água, Energia Elétrica e Gás passaram a ser contabilizados em um grupo separado. Em 2018 a participação desta categoria caiu para 4,1%, mas no ano passado voltou a crescer e atingiu 5,5% das reclamações dos associados do Idec, com a maioria relacionada a queixas sobre cobranças indevidas (84,7%).

OUTROS ANOS:[**Ranking de 2018**](#)[**Ranking de 2017**](#)[**Ranking de 2016**](#)[**Ranking de 2015**](#)**Fonte:** Idec, em 16.03.2020