



## Telefonia e planos de saúde irritam consumidores

O consumidor brasileiro está insatisfeito com os serviços de telefonia e planos de saúde. Estes setores lideram o volume de reclamações registradas diariamente nos Procons de todo o país. Em São Paulo, até junho deste ano, foram 15.785 queixas relacionadas à Telefônica. Os planos de saúde estão em segundo lugar, com 4.303 ocorrências.

Os registros demonstram o alto grau de descontentamento do usuário das companhias telefônicas, levando-se em conta que no ano passado foram apenas 688 reclamações contra o setor em São Paulo. Os Procons são ligados ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que por sua vez é coordenado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). A função do DPDC é prevenir e reprimir casos de relevância nacional que estejam infringindo a Lei de Defesa do Consumidor.

O setor de telecomunicações também lidera o ranking de reclamações no Distrito Federal e na Bahia. O Ministério da Justiça não especifica qual o tipo de serviços fornecidos por estas empresas telefônicas que mais desagradam o usuário. Atualmente, mais de 600 entidades atuam em defesa do consumidor no Brasil. Nos Ministérios Públicos funcionam também as promotorias de defesa, sem contar ainda a atuação do Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC) e Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon).

Segundo o diretor do DPDC do Ministério da Justiça, Roberto Freitas Filho, o SNDC está cumprindo seu papel de forma eficaz. O número de casos solucionados pelos Procons é elevado. No Procon/SP, no ano das 688 queixas recebidas contra a aTelefônica, foram resolvidas 507.

### Date Created

23/07/2001