



Oi e Itaú lideram lista de reclamações dos consumidores

Entre as cinco empresas com o maior número de reclamações de seus consumidores, apenas uma não é do setor de telefonia. A Oi/Brasil Telecom lidera o ranking com quase 6 mil reclamações registradas, seguida do Itaú/Unibanco, com 4.360 registros. Em terceiro lugar aparece a Nokia, com 3.598, seguida de Sony Ericsson, com 3.526, e Tim, com 2.376 reclamações. Se forem consideradas as queixas de consumidores que ficaram sem resposta, a lista sofre uma única alteração nos cinco primeiros lugares. A Oi/Brasil Telecom segue na liderança negativa, com 2.802 registros sem atendimento.

O ranking foi elaborado com base nos registros dos Procons de 20 Estados e do Distrito Federal, de setembro de 2008 a agosto deste ano. Os dados de grandes estados do país, como São Paulo e Paraná, não foram incluídos no cadastro, porque os Procons estão integrados ao Sindec (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) do Ministério da Justiça há menos de um ano.

A lista não leva em conta as reclamações de que são alvos órgãos públicos como o INSS, tido como o campeão nacional do mau atendimento a seus clientes. A lista não leva em conta também o fato de as empresas líderes no ranking das reclamações serem prestadoras de serviço de massa, com milhões de clientes e de serviços prestados diariamente.

O diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, Ricardo Morishita, atribui ao descumprimento das novas regras para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) como o principal motivo de uma empresa estar entre as que lideram o ranking de reclamações. Em julho deste ano, o ministério entrou com uma ação na Justiça Federal contra a Oi/Brasil Telecom e a Claro devido ao mau atendimento prestado aos consumidores. Nos anos anteriores, quando ainda eram duas empresas, as posições no ranking eram melhores.

As queixas que ficaram sem solução correspondem a 30% do total de reclamações dos consumidores. O percentual vem aumentando nos últimos anos, já que, em 2007, o não atendimento representava 18% do total de registros e no ano passado, 22%. O cadastro foi elaborado com base em 104,8 mil reclamações de consumidores feitas diretamente aos Procons, que não puderam ser resolvidas imediatamente – no total, os Procons fizeram mais de 714 mil atendimentos diretos no período do levantamento.

Date Created

02/12/2009