
Serviços bancários e de telefonia são os mais reclamados nos Procons

O Código de Defesa do Consumidor completa neste sábado (11/9) 20 anos de vigência e, segundo os Procons, os serviços essenciais como telefonia, fornecimento de energia elétrica e operações bancárias são os campeões de reclamações. “São áreas que são reguladas e é onde está grande parte das reclamações do abuso ou do desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor”, ressaltou o assessor-chefe do Procon de São Paulo, Carlos Coscarelli, em entrevista à *Agência Brasil*.

É importante ressaltar, no entanto, que empresas que têm mais empregados estão sujeitas a mais reclamações trabalhistas assim como aquelas que possuem mais clientes têm o maior número de queixas de consumidores.

Segundo Coscarelli, a concorrência pequena nesses setores é uma das causas do grande número de reclamações. Para o presidente da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor, Rodrigo Terra, os órgãos de regulação precisam priorizar os direitos do consumidor. “O que está faltando é convencer esse grupo de reguladores que o consumidor é parte dessa estrutura. Eles não estão ali para regular o mercado com concorrência entre fornecedores, estão lá para regular o mercado onde há fornecedores, concorrentes e o consumidor.”

Para a advogada do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, Mariana Ferraz, a participação efetiva do cidadão, por meio de consultas e audiências públicas, é fundamental para que o consumidor não fique refém dos interesses dos fornecedores.

Desse modo, Mariana acredita que é possível elaborar regulamentações mais efetivas, para evitar esses problemas. Para ela, essa mudança no modo de atuação das agências é o maior desafio atual em relação à consolidação dos direitos do consumidor.

Date Created

11/09/2010