



Telefonia celular: campeã nacional de reclamações de consumidores

As operadoras de telefonia celular foram as campeãs brasileiras de reclamações no primeiro semestre deste ano, de acordo com levantamento do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), do Ministério da Justiça, que consolida dados de 24 Procons estaduais e mais 146 Procons municipais. Entre 1º de janeiro e 30 de junho de 2012, foram registradas pelo sistema 861.218 demandas. Dessas, 78.604 (9,13%) foram relativas às operadoras. O número supera o volume de reclamações contra operadoras de cartão de crédito, bancos e telefonia fixa, entre outros setores também demandados pelo consumidor. As informações são da *Agência Brasil*.

Segundo o Ministério da Justiça, as três principais reclamações são cobrança indevida/abusiva e dúvidas sobre cobrança/valor/reajuste (54,98% dos registros); rescisão e alteração unilateral dos contratos (11,28%); além de “serviço não fornecido e vícios de qualidade” (6,94%). Entre as empresas, a Claro é a campeã de reclamações: 26.376 demandas nos Procons (37,56%) do total. Em segundo lugar fica a Vivo (15,19%); seguida pela TIM (14,55%) e pela OI (14,44%).

Na quarta-feira (18/7), a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) determinou que fossem suspensas as vendas das operadoras TIM, Oi e Claro. Para voltar a vender os serviços suspensos, as operadoras terão que elaborar um plano de ação de investimento e de qualidade de serviços.

Autores: Redação ConJur