



Serviços bancários são maiores alvos de queixas no mundo, diz estudo

Apesar de em 78% dos países terem há alguma norma geral de defesa do consumidor, em metade deles não há política nacional sobre o assunto. A conclusão é de levantamento feito pela Consumers International, organização internacional que reúne mais de 220 entidades em 115 países.

Estudo da entidade feito junto a organizações de defesa do consumidor de diversos países mostrou que o setor que mais acumula reclamações é o dos serviços bancários. Em segundo lugar vêm os serviços de saúde e depois os de telecomunicação.

A pesquisa foi feita entre novembro de 2012 e janeiro de 2013 e também mostrou que, apesar de 91% dos governos imporem multas, apenas 55% exigem indenizações. O levantamento ainda revelou que as organizações que integram a Consumers International superam os governos em matéria de educação dos consumidores, fomentada oficialmente apenas na metade dos países analisados. O melhor desempenho dos governos é quando recebem contribuições das organizações de consumidores no processo de tomada de decisões.

O relatório, que teve apoio do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e de organizações de outros 58 países – contribuirá com a revisão das Diretrizes da Organização das Nações Unidas de Proteção ao Consumidor. As diretrizes da ONU, estabelecidas pela primeira vez em 1985 e atualizadas em 1999, é o par âmetro internacional para o movimento em defesa dos direitos dos consumidores. *Com informações da assessoria do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor.*

Date Created

16/03/2013