

Planos de saúde lideram ranking de reclamação de consumidores



Da Redação

Os planos de saúde fazem parte do setor que mais recebeu reclamações de consumidores direcionadas ao atendimento do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec). Segundo o levantamento divulgado nesta segunda (12), os contatos relacionados a operadoras de saúde somaram 23,4% do total em 2017. O setor fica no topo do ranking pelo terceiro ano consecutivo, sendo responsável por 28,06% das queixas em 2016 e por 32,7% em 2015.

Segundo o Idec, a maior parte das reclamações dos consumidores vem sobre o reajuste abusivo dos planos, especialmente empresariais e coletivos. Além disso, tem incomodado os usuários as negativas de cobertura e falta de informações sobre os planos.

O Idec recebeu em 2017 um total de 3,8 mil chamados com reclamações e dúvidas.

Em segundo lugar no ranking das reclamações ficaram as queixas relativas a compra de produtos, com 17,8%. O setor ultrapassou o ramo dos serviços financeiros, que ficou em terceiro no levantamento deste ano, com 16,7%, mas vinha ocupando a vice-liderança das queixas nos dois anos anteriores. A maior parte dos problemas está relacionado a problemas com cartão de crédito, conta corrente e crédito pessoal. Em relação à compra de produtos, a maior parte das reclamações tinha a ver com defeitos e descumprimento nas ofertas.

Os serviços de telecomunicações, incluindo telefonia móvel e fixa e TV por assinatura, ficaram como o quarto mais questionado nos contatos com o Idec. Do total, 15,8% das ligações foram motivadas pela relação com essas empresas. A TV por assinatura é a maior fonte de reclamações, seguida pelos problemas com telefonia e internet.

Fonte: Bem Paraná