14/03/2018 15:20 - Operadoras de telecomunicação têm maior número de reclamações em 2017, diz Ministério da Justiça

As operadoras de telecomunicações tiveram o maior número de reclamações feitas pelo portal consumidor.gov.br em 2017. De acordo com dados divulgados hoje (14) pelo Ministério da Justiça essas empresas concentraram 43,3% das reclamações. A maior parte, foi em relação a cobrança por serviços não contratados.

Atrás dessas empresas, estão os bancos, financeiras e administradoras de cartão, com 20,4% das reclamações; os bancos de dados e cadastros de consumidores, com 14,5%; o comércio eletrônico, com 8%; os fabricantes de eletroeletrônicos, com 3,2%; transporte aéreo, com 2,5%; e varejo, com 1,5%. Demais segmentos juntos concentraram 6,6% das reclamações.

No ano passado, o índice médio de solução das empresas foi 80,8% e o prazo médio de resposta, 6,3 dias. Com o maior número de reclamações, as operadoras de telecomunicações tiveram também o maior índice de resolutividade, 88,6%.

Entre essas empresas, a maior parte das reclamações foi em relação a cobranças por serviços ou produtos não contratados (17,25%); em relação a ofertas não cumpridas ou publicidade enganosa (12,23%) e cobranças indevidas ou abusivas para alterar ou cancelar um contrato (10,22%).

As reclamações foram principalmente sobre telefonia móvel pós-paga (19,15%); pacote de serviços, os chamados combo (17,89%); e, internet fixa (12,43%).

Em relação aos bancos, fianceiras e administradoras de cartão, a maior parte das reclamações foi por cobrança de valores não previstos ou não informados (10,06%). Os cartões de crédito, débito ou de lojas foram os assuntos mais reclamados pelos usuários, concentrando 40,54% das reclamações feitas em relação a essas instituições.

A maior parte dos usuários que fizeram as reclamações é homem (60%), com idade entre 21 e 30 anos (33,4%).

Consumidor.gov.br

O portal consumidor.gov.br foi lançado em junho de 2014 e é um serviço público, gratuito, de utilidade pública, acessível de qualquer lugar pela internet, para a solução de conflitos de consumo pela internet. O portal permite a interlocução direta entre consumidores e empresas.

No ano passado, 341.585 usuários e 54 empresas se castraram no portal. No total, foram feitas 470.748 reclamações, o que representa um aumento de 63% em relação a 2016.

Desde a criação do portal, em junho de 2014 foram feitas aproximadamente 1,1 milhão de reclamações, de acordo com dados disponíveis no próprio portal. São 840.865 usuários e 422 empresas cadastrados.

A plataforma é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Minsitério da Justiça, pelos Procons, Ministérios Públicos, órgãos de controle, pelas Defensorias Públicas, Agências Reguladoras, entre outros órgãos, e pela sociedade.

Fonte: Redação Notícias RO