

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Operadoras de telefone lideram rankings de queixas nos Procons

11/07/2011

As queixas sobre cobranças supostamente abusivas fizeram das operadoras de telefone as campeãs de reclamação na maior parte dos Procons do País, no primeiro semestre deste ano. A Oi liderou o ranking em nove estados e a Claro em cinco. As outras duas grandes operadoras também aparecem. A TIM/Intelig é a segunda do ranking em três estados e a Telefônica/Vivo ocupa a segunda posição em quatro. As informações são do Ministério da Justiça

Concessionárias de um serviço público essencial, nos últimos anos as operadoras incorporaram milhões de novos clientes, aumentaram o faturamento e o lucro – mas a qualidade dos serviço não progrediu no mesmo ritmo, de acordo com o mapa dos Procons.

No total, as companhias telefônicas foram as primeiras da lista de queixas em 14 dos 23 Estados e no DF, lugares onde o levantamento é feito. Boa parte dessas demandas são resolvidas depois da interferência dos Procons. Quando não há acordo, viram processos administrativos.

"Se a gente somar telefonia, TV paga e os aparelhos celulares, o setor de telecomunicações é hoje o mais demandado nos Procons brasileiros", afirma Juliana Pereira, diretora do DPDC. "Eles precisam explicar porque insistem em descumprir o Código de Defesa do Consumidor, que existe há mais de 20 anos."

As cobranças consideradas indevidas ou abusivas representam o maior motivo de insatisfação. Segundo o DPDC, mais da metade das reclamações nas telefonias fixa e celular são sobre isso. Dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), mostram que do primeiro trimestre de 2010 para o primeiro trimestre deste ano, o número de reclamações contra cobranças cresceu de 64 mil para 87 mil. Passaram de 36% para 43% do total de queixas.

Motivos. Os relatos mais frequentes são: cobranças a mais na conta mensal ou por serviços adicionais que nunca foram solicitados, cobranças que aparecem mesmo após o cancelamento do serviço, mudança de preço em razão do fim de uma promoção e aplicações de multas supostamente indevidas, entre outras queixas.

O crescimento dos protestos contra cobranças tem duas explicações diferentes, dependendo do ponto de vista. Informalmente, as operadoras afirmam que o aumento na base de clientes, propiciado pelo crescimento econômico, trouxe ao mercado novos usuários que ainda não entendem direito as contas e os contratos. Para os órgãos e institutos de defesa do consumidor, os contratos e as contas é que são complicados e acabam confundindo o cliente. Analistas do setor citam as duas razões acima, mas lembram que as operadoras muitas vezes erram mesmo.

"Cobrança em duplicidade ou depois que o cliente cancelou o serviço não é falta de entendimento da parte do cliente, é falha da empresa", afirma Veridiana Alimonti, advogada do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec).

Juliana Pereira, do DPDC, afirma que as empresas deveriam estar preparadas para o crescimento. "Será que elas fizeram investimentos suficientes para atender a essa nova demanda? De uma vez por todas, as operadoras precisam se apresentar."