

Publicado em 10/07/2023 - 07:32

## Eletropaulo, Enel, Sabesp, Claro e Telefônica lideram queixas no Procon

## **Amanda Lemos**

Levantamento feito pelo RD com os Procons (Programa de Defesa e Proteção do Consumidor) do ABC mostra que, nos últimos anos, os problemas financeiros com planos de saúde e questões com serviços essenciais relacionados a empresas prestadoras de serviços, como energia elétrica, distribuição de água e telefonia, lideraram as reclamações. As queixas com o tipo de reclamação representam de 65% a 85% das contestações, e o índice tem crescido, ano a ano.

Em Diadema, das 6.804 reclamações registradas no Procon de janeiro de 2021 a junho deste, 4.420 (65% do total) foram relacionadas a prestadoras de serviços essenciais. As mais denunciadas este ano foram a Eletropaulo Metropolitana Eletricidade SP (Enel), Companhia de Saneamento Básico do Estado (Sabesp), Claro S/A, Telefônica Brasil, Banco Bradescard, Tim Celular, Banco Bradesco, Banco BMG e Banco Itaú.

As mesmas empresas tiveram, em Santo André, destaque negativo no índice de reclamações do Procon, com acréscimo dos bancos Pan, Caixa Econômica Federal e Santander entre as instituições financeiras mais reclamadas. Ao RD, a diretora do Procon de Santo André, Doroti Gomes Cavalini alerta que, em relação aos bancos, todo cuidado é pouco. "O número de fraudes tem crescido a cada dia, com empréstimos consignados não solicitados. Por isso, o consumidor não deve fornecer os dados bancários por telefone, e ainda ficar atento aos boletos bancários, conferindo o credor/beneficiário do boleto", alerta.

Em relação aos serviços essenciais, a advogada e membro da equipe administrativa do Procon Diadema, Milena Martiliano, afirma que a população precisa estar atenta às informações prestadas pelo fornecedor no momento da contratação e/ou compra do serviço, e observar se as informações são claras e objetivas. "Características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazo de validade, nome do fabricante, endereço e riscos que possam ser apresentados à saúde e à segurança do consumidor devem estar claros", orienta Milena.

Outro ponto que o consumidor precisa estar em alerta e ter consciência são os direitos e deveres previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Doroti afirma aponta algumas questões que o consumidor precisa saber, como o direito de arrependimento, que pode ser aplicado quando o consumidor compra fora do ambiente comercial — online ou telefone -, ou até mesmo a proibição da venda casada. "Esta é uma prática ilegal que acontece muito, quando uma empresa fornece um produto ou serviço ao cliente e o obriga a adquirir outro", diz a diretora do Procon Santo André.

## Planos de saúde e seguradoras

Os Procons da região também têm registrado queixas em relação aos planos de saúde e seguradoras. Falta de atendimento, marcação de exames e consultas, reajuste de tarifas e falta de suporte/cobertura encabeçam as reclamações. A empresa mais reclamada neste setor, em São Caetano, foi a SulAmerica, enquanto em Mauá, os seguros Zurich Seguros e União Seguradora se destacaram negativamente.

Em relação aos planos de saúde, a recomendação é, além de registrar reclamação no Procon, acionar a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) para registrar a queixa.

## Enel segue como alvo das reclamações

Uma empresa que se destacou negativamente em todos as unidades do Procon no ABC foi a Enel, concessionária de energia elétrica. Segundo a Prefeitura de São Bernardo, principalmente durante a pandemia, a empresa recebeu diversas reclamações por corte de energia sem aviso prévio, adoção da medição por consumo médio e posterior leitura real, recusa de parcelamentos e demora no atendimento.

Em virtude da ausência de leitura no período da pandemia, também houve diferenças significativas entre a média e o consumo real dos consumidores, fato que também gerou cobranças exorbitantes aos cidadãos que, em alguns locais, seguem com o problema até hoje.

Marco Aurélio Sanches, diretor do Procon de São Caetano, recomenda que, em geral, o consumidor faça reclamação por meio do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) das empresas para resolver qualquer tipo de problema e, caso não seja

solucionado, acione o Procon presencialmente ou por meio da plataforma online – procon.sp.gov.br.

https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3284598/eletropaulo-enel-sabesp-claro-etelefonica-lideram-queixas-no-procon/

Veículo: Online -> Site -> Site Repórter Diário

Seção: Economia