



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 todas 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-e-telefonica-lideram-queixas-no-procon/>

**Veículo:** Online -> Site -> Site Repórter Diário

**Seção:** Economia