

# ECONOMIA

## Conheça os direitos mais violados dos consumidores

**RANKING ANUAL DO IDEC** aponta problemas com planos de saúde no topo das reclamações pelo sexto ano consecutivo do levantamento

ERIK FARINA

Uma série de conflitos entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços merece reflexão. Pode-se ter uma ideia da variedade de problemas pelo ranking anual de atendimento do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec). No topo do levantamento, em 2017, pelo sexto ano consecutivo, ficaram os questionamentos sobre planos de saúde, com 23,4% dos registros, seguido por produtos (que inclui bens de consumo), com 17,8%. No caso do líder de queixas, a maior parte das reclamações trata de aumentos da mensalidade considerados abusivos pelos clientes.

– Também há muitas reclamações quanto a negativas de cobertura e problemas com a ausência de informações adequadas – explica Igor Marchetti, advogado e analista de relacionamento do Idec.

Com exceção de produtos, todos os outros segmentos apontados no ranking são regulados por órgãos federais, o que indica que há caminhos importantes a serem percorridos para a proteção do consumidor.

– Os resultados demonstram que a atuação de agências reguladoras é ineficiente para proteger de abusos – diz Elici Bueno, coordenadora executiva do Idec.

O especialista em Direito do Consumidor Fabio Korenblum, da Siqueira Castro Advogados, avalia que a relação entre consumidores e fornecedores tem sido cada vez mais madura. As empresas se preocupam em resolver amigavelmente reclamações dos clientes, cada vez mais cientes de seus direitos.

– A relação de consumo é um ciclo: as empresas têm de respeitar os clientes, mas os clientes têm de buscar diálogo com os fornecedores – avalia.

### CAMPEÕES DE OCORRÊNCIAS



Fonte: Idec

### O QUE A LEI DIZ SOBRE AS QUEIXAS MAIS FREQUENTES

#### AUMENTOS CONSIDERADOS EXAGERADOS EM MENSALIDADES DE PLANOS DE SAÚDE COLETIVOS

Esse tipo de plano normalmente é contratado por pessoas jurídicas, e não tem o índice controlado pela Agência Nacional da Saúde (ANS). É importante que o consumidor tenha ciência de que está contratando esses planos. A revisão pode ser solicitada judicialmente, entretanto, tem sido firmado o entendimento no Judiciário de que o aumento é possível, em razão da parte não ter contratado individualmente. Órgãos administrativos como Procon podem orientar o consumidor antes da contratação.

#### DEFEITOS DE PRODUTOS DENTRO DO PERÍODO DE GARANTIA, MAS QUE A LOJA OU O FORNECEDOR DIFICULTAM A TROCA

Durante o período da garantia, existe a possibilidade de o fornecedor tentar consertar o defeito e, passado esse prazo, é que o consumidor poderá exigir a troca. A única possibilidade de troca imediata por defeito é quando o fornecedor estipulou essa condição na oferta, mas isso não é usual.

#### JUROS EXTORSIVOS NOS CARTÕES DE CRÉDITO E NO CHEQUE ESPECIAL, QUE LEVAM À INADIMPLÊNCIA

Esses juros podem ser revisados judicialmente com base no Código de Defesa do Consumidor, mas é importante consultar as taxas no site do Banco Central antes de usufruir do serviço para verificar se estão no valor de mercado. A instituição deve quantificar os juros mensais e efetivos.

#### COBRANÇAS POR SERVIÇOS NÃO RECONHECIDOS NAS CONTAS DE TELEFONIA, INTERNET E TV POR ASSINATURA

O consumidor pode recorrer ao Procon e ao site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) quando necessário, além de reclamar à Anatel. A empresa deverá retirar o valor contestado da fatura para análise.

#### COMPRAS ONLINE: ENVIO DE PRODUTOS TROCADOS OU NEGATIVA À CLÁUSULA DE ARREPENDIMENTO

Quando ocorrer troca de produtos no momento de envio, o consumidor deve contatar o fornecedor e solicitar o imediato reenvio, por descumprimento contratual. Em outros casos, sem precisar justificar, o consumidor tem prazo de sete dias para exercer o direito de arrependimento previsto no código, e o custo para devolução deve ser arcado pelo fornecedor.

#### AUMENTOS CONSIDERADOS EXAGERADOS EM TARIFAS DO GOVERNO, COMO ÁGUA, LUZ E GÁS

Esses aumentos, quando não são de imposto, mas sim de tarifas, devem ser registrados nos órgãos de defesa do consumidor, que poderão analisar planilhas de custo e verificar se houve ou não aumento abusivo.

Fonte: Procon