

Telefônica lidera reclamações

Cristiane Marsola

A Telefônica ficou em primeiro lugar no ranking de reclamações do Procon-SP. Foram 3.615 queixas registradas por consumidores, sendo que 2.974 foram resolvidas. Esse é o terceiro ano consecutivo que a empresa de telefonia lidera o ranking. Em resposta ao ranking do Procon-SP, a Telefônica informou que o número de reclamações caiu 17,9% em relação ao ano passado e o índice de resolução aumentou de 84% para 88%.

De acordo com a empresa, "A Telefônica continua trabalhando incessante e permanentemente para aprimorar a prestação de serviços e o atendimento aos seus clientes. A empresa, porém, considera positivos estes resultados, especialmente levando em conta mudanças regulatórias e legais importantes que foram implantadas em 2008". Segundo a nota, foram necessários investimentos de R\$ 150 milhões no ano passado para se adequar às novas regras.

A Telefônica também cita o problema técnico que teve com o Speedy, quando seus clientes ficaram sem o serviço, e o aumento no número de serviços oferecidos.

A empresa encerra a nota informando que "apesar das mudanças legais, do incidente com a rede de dados e do crescimento da base de clientes, a Telefônica reduziu o número de reclamações fundamentadas e aumentou o percentual de casos resolvidos. Mas a empresa permanecerá dialogando com as entidades de defesa do consumidor e tomando iniciativas de melhorias para reduzir ainda mais o número de clientes que tenham reclamações a fazer".

A lista das 50 empresas que mais foram alvo das reclamações registradas no Procon-SP foi divulgada na semana passada, como parte das comemorações do Dia Internacional do Consumidor (veja a lista das dez primeiras ao lado).

A pesquisa foi feita entre o período de 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2008. Ao todo, os técnicos do Procon-SP atenderam 531 reclamações, entre consultas, atendimentos preliminares e orientações. Dessas apenas 6,8% ou 27.747 se transformaram em reclamações fundamentadas. No ano anterior, durante o mesmo período, haviam sido registradas 515 mil queixas.

No atendimento geral, os serviços essenciais ficaram na frente (32,93%), seguidos pelos produtos (25,47%), pelos assuntos financeiros (23,25%), pelos serviços privados (12,94%), Pela saúde (3,85%), pela habitação (1,25%) e pelos alimentos (0,31%).

As queixas foram feitas contra 2.939 empresas. Entre as reclamações fundamentadas, 55,39% (15.369) foram atendidas e 44,61% (12.378) não.

Na divisão por áreas das reclamações fundamentadas, os produtos (móveis, eletrônicos, vestuário etc) foram os campeões, com 30,67% do total (8.511). Em segundo lugar, ficaram os assuntos financeiros (bancos, cartões de crédito, financeiras etc) com 28,25% (7.838). Seguidos pelos serviços essenciais (água, telefonia, luz etc) com 26,81% (7.440), pelos serviços privados (escola, clubes, oficina mecânica etc) com 10,3% (2.857), Por saúde (planos de saúde, cosméticos medicamentos etc) com 3,14% (872), por habitação com 0,66% (184) e, finalmente, por alimentos com 0,16% (45).

AS CAMPEÃS

	RECLAMAÇÕES
1ª Telefônica	3.615
2ª Itaú	1.586
3ª TIM Celular	892
4ª Unibanco	773
5ª Brasil Telecom	758
6ª Embratel	692
7ª Gradiente-Philco	688
8ª Bradesco	656
9ª Eletropaulo	574
10ª Sony Ericsson	531

Fonte: Procon SP

Fonte: Propmark, São Paulo, 16 mar. 2009, p. 20.