

Disque 151

dias úteis, das 8:30 às 20:00h

ÍNDICE

■ PORTABILIDADE

■ ESPÉCIES

■ RECLAMAÇÕES

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante desde 11/03/1991 o direito básico da **liberdade de escolha**, que é fundamental para que haja concorrência entre as empresas e sejam oferecidos ao mercado de consumo produtos e serviços de qualidade.

Alguns segmentos econômicos estão sujeitos às normas das agências reguladoras, que em 2009 estabeleceram que os bancos (BACEN), as empresas de telefonia (ANATEL) e os planos de saúde (ANS) devem oferecer a portabilidade aos consumidores.

A portabilidade significa que agora, estes segmentos econômicos deverão respeitar o direito básico do consumidor escolher livremente empresas que prestem serviços adequados, eficientes e de qualidade.

A seguir, o PROCON Campinas orienta sobre as características e cuidados a serem observados pelos consumidores com a portabilidade, como a possibilidade de consultar a quantidade de reclamações, antes de decidir trocar de banco, empresa de telefonia ou plano de saúde.

ESPÉCIES DE PORTABILIDADE

BANCÁRIA	TELEFONIA FIXA	TELEFONIA MÓVEL	PLANOS DE SAÚDE
apenas para trabalhadores das empresas privadas funcionários públicos apenas no ano de 2012	todos os assinantes da telefonia fixa	todos os assinantes da telefonia celular	apenas planos individuais assinados depois de 1999 pelo menos 2 anos de plano, sem inadimplência
possibilidade de escolher livremente o banco para receber o salário	possibilidade de mudar de endereço ou operadora, mantendo o número do telefone fixo	possibilidade de mudar de operadora, mantendo o número do telefone celular	possibilidade de mudar de plano de saúde, sem cumprir novas carências
CONTA SALÁRIO <ul style="list-style-type: none"> deve ser aberta no banco do empregador não tem cheques, nem limites de crédito cartão de débito para até 4 saques por mês o saldo da conta salário pode ser transferido para o banco que o consumidor escolher a conta salário é isenta de tarifas, inclusive para a transferência 	MUDANÇA DE ENDEREÇO <ul style="list-style-type: none"> de/para bairros de prefixos diferentes de/para Campinas, Americana, Hortolândia, Nova Odessa, Paulínia, Sta. Bárbara D'Oeste, Sumaré, Valinhos e Vinhedo MUDANÇA DE OPERADORA <ul style="list-style-type: none"> telefone fixo para fixo de/para Embratel, TIM, Telefônica e Netfone 	CELULARES DESBLOQUEADOS <ul style="list-style-type: none"> basta trocar o chip a nova operadora poderá exigir fidelidade apenas caso ofereça benefícios BENEFÍCIOS OFERECIDOS <ul style="list-style-type: none"> aparelhos ou tarifas com descontos implicam na fidelidade por 1 ano multa em caso de quebra da fidelidade 	RESTRICÇÕES <ul style="list-style-type: none"> não vale para contratos coletivos, assinados por empresas, associações ou sindicatos não vale para contratos anteriores ao mês de janeiro de 1999 pelo menos 3 anos de plano, em caso de doenças pré-existentes o pedido deve ser feito em 60 dias da data de aniversário do contrato
CUIDADOS <ul style="list-style-type: none"> protocolar no banco do empregador pedido para transferir o saldo da conta salário para banco escolhido do consumidor pesquisar tarifas do banco que receberá a transferência pesquisar quantidade de reclamações no Procon 	CUIDADOS <ul style="list-style-type: none"> guardar n.º de protocolo do pedido de alteração, que deve ser concluída no prazo de 5 dias úteis pesquisar tarifas da operadora para a qual pretende portar a linha telefônica pesquisar quantidade de reclamações no Procon 	CUIDADOS <ul style="list-style-type: none"> guardar n.º de protocolo do pedido de alteração, a ser feita em 5 dias úteis multa de fidelidade da operadora antiga pesquisar tarifas da operadora de destino pesquisar quantidade de reclamações no Procon 	CUIDADOS <ul style="list-style-type: none"> pesquisar preços e área geográfica de cobertura do plano de saúde para o qual pretende mudar analisar se haverá alterações de hospitais e médicos credenciados pesquisar quantidade de reclamações no Procon

Reclamação é a solicitação de abertura de investigação preliminar para a tentativa de solução amigável, após a análise da possibilidade jurídica do pedido.

O total de reclamações não significa necessariamente que haja inadequação dos serviços prestados, pois a lei não obriga os fornecedores a resolverem as reclamações de forma amigável.

As reclamações atendidas correspondem aos casos em que houve solução amigável, sem adentrar ao mérito da eventual procedência ou improcedência das reclamações registradas.

Reclamações não atendidas correspondem aos casos em que foram abertos processos administrativos, para apurar a eventual procedência ou improcedência.

O processo administrativo pode ser arquivado, em caso de acordo com o consumidor ou análise de improcedência da reclamação. Pode ainda resultar em multa, em caso de análise de procedência da reclamação do consumidor.



DR. HÉLIO DE OLIVEIRA SANTOS
Prefeito Municipal

DR. CARLOS HENRIQUE PINTO
Secretário de Assuntos Jurídicos

ANDERSON DELBUE GIANETTI
Diretor do PROCON Campinas

EQUIPE INFORMATIVOS PROCON
Antonilson Teles Lima

Bernadette Cardoso Inocêncio

Eder Aparecido Gomes

Ellen Cristina Matias Gangale

Ilário Adriano Alves da Cunha

Maria Lúcia Lorena de Mello Hosrri

Natalia Peloggia

Patrícia Mendonça de Carvalho Lena

Regina Rocha Pitta

Viviane Carvalho de Moura Belmont

**Reprodução autorizada,
desde que citada a fonte**

RECLAMAÇÕES BANCOS – ANO DE 2008

	INSTITUIÇÃO	TOTAL	Atendidas	Não Atend.	At/Total
1	BRDESCO	677	594	83	88%
2	ABN REAL AMRO	568	493	75	87%
3	ITAÚ	553	460	93	83%
4	SANTANDER	336	298	38	89%
5	BANCO DO BRASIL	310	275	35	89%
6	CEF	215	185	30	86%
7	NOSSA CAIXA	189	160	29	85%
8	UNIBANCO	179	149	30	83%
9	HSBC	136	120	16	88%
10	CITIBANK	31	26	5	84%
11	SAFRA	18	14	4	78%

MÉDIA DE RECLAMAÇÕES ATENDIDAS - SETOR BANCÁRIO 86%

RECLAMAÇÕES TELEFONIA – ANO DE 2008

	EMPRESA	TOTAL	Atendidas	Não Atend.	At/Total
1	TELEFONICA	5.700	5.246	454	92%
2	EMBRATEL	733	628	105	86%
3	CLARO	673	548	125	81%
4	TIM	653	491	162	75%
5	VIVO	497	448	49	90%
6	BRASIL TELECOM	144	105	39	73%
7	TELEMAR	19	15	4	79%
8	NEXTEL	12	10	2	83%
9	OI CELULAR	12	9	3	75%

MÉDIA DE RECLAMAÇÕES ATENDIDAS - SETOR DE TELEFONIA 89%

RECLAMAÇÕES PLANOS DE SAÚDE – ANO DE 2008

	OPERADORA	TOTAL	Atendidas	Não Atend.	At/Total
1	ALBERT SABIN	257	220	37	86%
2	UNIMED CAMPINAS	73	62	11	85%
3	BENEF. PORTUGUESA	36	32	4	89%
4	COOPUS	24	22	2	92%
5	ASSIMEDICA	21	20	1	95%
6	UNIMED PAULISTANA	19	17	2	89%
7	MULTIMED	19	15	4	79%
8	PLANO SAMARITANO	19	14	5	74%
9	SAÚDE VECTRA	18	16	2	89%
10	MULTIPLANO	16	14	2	88%
11	MASTER SAÚDE	15	11	4	73%
12	MEDIAL SAÚDE	14	10	4	71%
13	ADECITP	12	8	4	67%
14	DIVICOM	11	10	1	91%
15	SANTA EDWIGES	10	8	2	80%
16	SANTA TEREZA	10	9	1	90%
17	SAÚDE CLASS	10	7	3	70%
18	CONSUMED	8	8	0	100%

MÉDIA DE RECLAMAÇÕES ATENDIDAS – PLANOS DE SAÚDE 85%

BASE LEGAL PARA A DIVULGAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DO PROCON

- Constituição Federal de 1988, artigo 5º, incs. XIV, XXXII, LX e artigo 37
- Lei Orgânica do Município de Campinas, artigo 253
- Código de Defesa do Consumidor, artigos 4º, incs. II e IV, 6º, inc. III, 43, 44 e § 1º
- Nota Técnica DPDC/Ministério da Justiça nº 160/2006