

Consumidor insatisfeito

"O setor de telefonia e os serviços financeiros são os que menos reconhecem os direitos dos consumidores, até pelo fato de serem os que têm mais demanda", explica Maria Dagmar. Assim, os bancos e as operadoras de crédito ficaram em segundo lugar nas estatísticas de reclamações do órgão, no ano passado, com 20%. A seguir, ficaram, com 14%, as empresas prestadoras de serviço público, como a CEB e a Caesb.

A aposentada Kátia Oliveira, 49 anos, também tem

reclamações quanto ao segmento de telefonia. Ela foi ao Procon-DF, ontem, reclamar em relação aos serviços da Brasil Telecom. "Pedi para bloquear ligações para celular e interurbanas. Quero retornar os serviços e a empresa falou que é impossível. Para mim, é impossível ter telefone fixo só para receber ligações."

A aposentada se considera uma consumidora exigente e que busca lutar por seus direitos. "Sempre faço reclamações. Conheço o Código do Consumidor", garante.