



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

PERÍODO 2007

KIT DE IMPRENSA



SECRETARIA DA JUSTIÇA E
DA DEFESA DA CIDADANIA



GOVERNO DO ESTADO DE
SÃO PAULO
TRABALHANDO POR VOCÊ

São Paulo
2008

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| FUNDAÇÃO PROCON-SP DIVULGA LISTA DE EMPRESAS RECLAMADAS EM 2007..... | 1 |
| RANKING GERAL (20 MAIS) | 4 |
| ÁREA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS | 5 |
| RANKING DA ÁREA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS (20 MAIS) | 7 |
| ÁREA DE PRODUTOS..... | 8 |
| RANKING DA ÁREA DE PRODUTOS (20 MAIS)..... | 9 |
| ÁREAS DE HABITAÇÃO E ASSUNTOS FINANCEIROS | 10 |
| RANKING DAS ÁREAS DE HABITAÇÃO E ASSUNTOS FINANCEIROS (20 MAIS) | 12 |
| ÁREA DE SERVIÇOS PRIVADOS | 13 |
| RANKING DA ÁREA DE SERVIÇOS PRIVADOS (20 MAIS)..... | 15 |
| ÁREAS DE ALIMENTOS E SAÚDE | 16 |
| RANKING DAS ÁREAS DE SAÚDE E ALIMENTOS (20 MAIS) | 18 |

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP

Diretor Executivo: **Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer**

Assessor Chefe: **Carlos Augusto Machado Coscarelli**

Assessor de Comunicação Social: **Francisco Ribas Itacarambi**

Equipe Técnica: **Gabriela Amatuzzi, Ricardo Lima Camilo, Rosi di Palma e
Sílvia Helena Carneiro**

Editoração Eletrônica: **Carlos Alberto Damiano**

FUNDAÇÃO PROCON-SP DIVULGA LISTA DE EMPRESAS RECLAMADAS DE 2007

Os fornecedores Telefonica, Itaú, Benq (celulares Siemens), Vivo e Mitsubishi/Aiko/Evadin são os cinco primeiros colocados do ranking de reclamações 2007 da Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. A lista, concluída em 31/12/2007, contém apenas reclamações fundamentadas. Ou seja, demandas de consumidores que não foram solucionadas com a primeira intervenção do Procon-SP e necessitaram da abertura de processo administrativo para serem trabalhadas pelo órgão junto aos fornecedores e que foram concluídas no ano em questão.

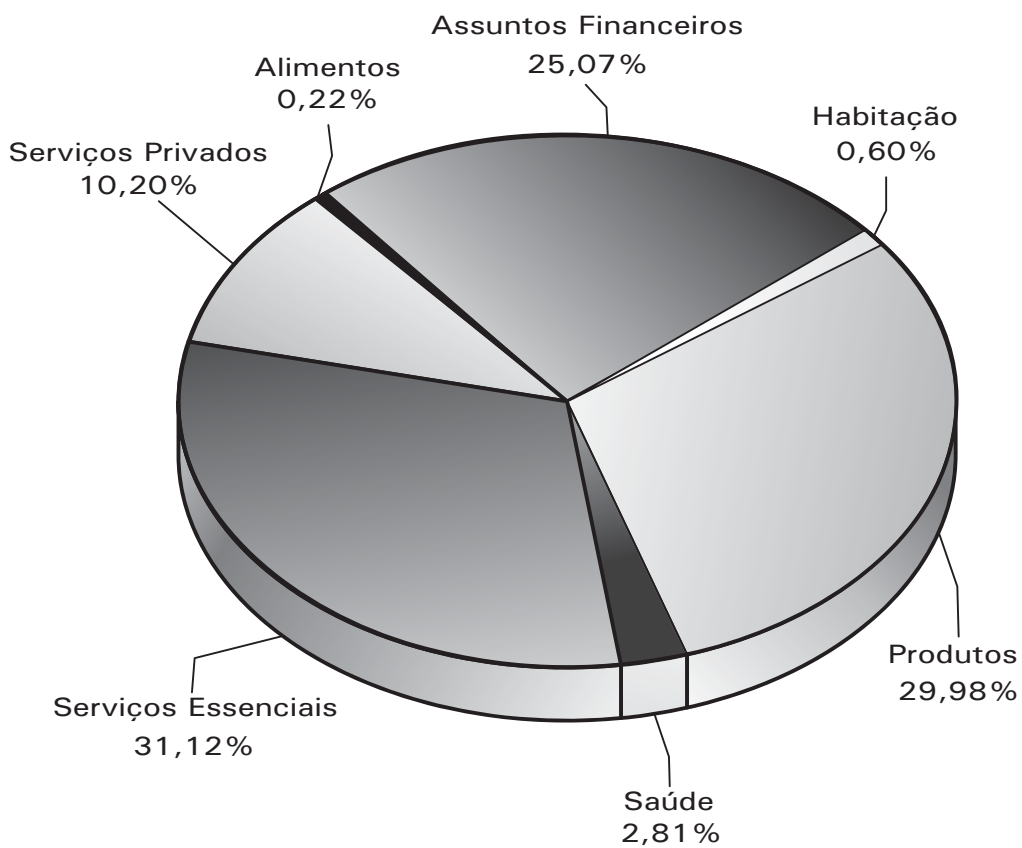
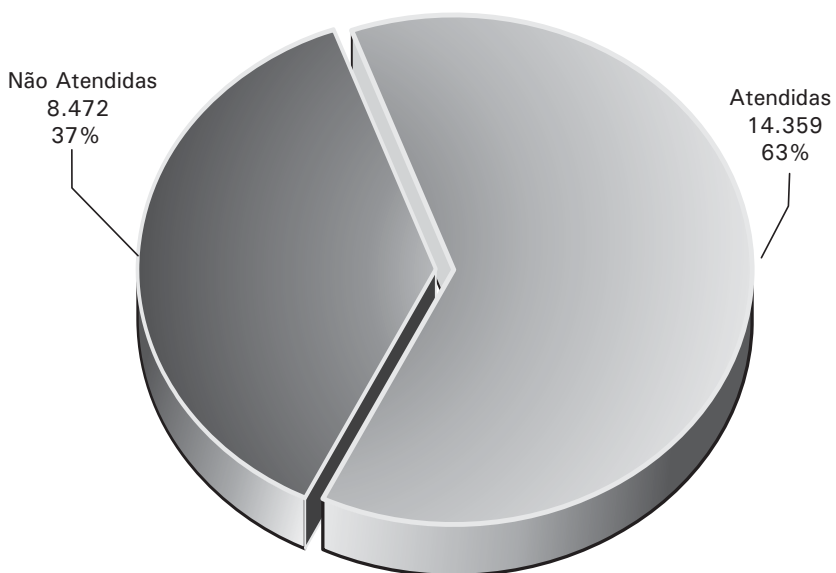
Campeã de reclamações de 2007, a Telefonica teve um crescimento de 95% nas reclamações fundamentadas em relação ao ano passado. Em 1998, 1999, 2000, 2001 e 2006 a empresa já havia encabeçado a lista. Em 2004, no entanto, ocorreu uma mudança de critério que fez com que a empresa, apesar de em números absolutos ter sido a mais reclamada, ficar na 32^o posição (o critério utilizado naquele ano foi o de empresas que menos atenderam às solicitações do consumidor).

Neste ano, ao elaborar o ranking, a Fundação Procon-SP agrupou os fornecedores de uma mesma marca para facilitar a leitura dos dados por parte do consumidor. O parâmetro aplicado foi o modo como a empresa é apresentada ao público. “O consumidor, quando contrai um financiamento, um seguro ou contrata um cartão de crédito, por exemplo, identifica a credibilidade da instituição, independentemente de ser uma empresa do grupo que possui um CNPJ diferente da matriz. Isso fica nítido em campanhas publicitárias e em todo o material informativo onde se destaca a marca”, explica Carlos Augusto Coscarelli, assessor chefe do Procon-SP.

Das 20 empresas que lideram o ranking, todas têm autuação e respondem processo administrativo perante o Procon-SP. Ou seja, independentemente da empresa resolver ou não o problema individual do consumidor, o órgão atua coletivamente no sentido de minimizar os impactos no mercado de consumo.

A área de Serviços Essenciais (água, telefonia, luz etc.) foi a que registrou o maior número de reclamações, 31%, seguida de perto pela de Produtos (móveis, eletrônicos, vestuário etc.), 30%. As aéreas de Assuntos Financeiros (bancos, cartões de crédito, financeiras etc.), Serviços Privados (escola, clubes, oficina mecânica etc.), Saúde (planos de saúde, cosméticos medicamentos etc.), Habitação e Alimentos concentraram 25%, 10%, 3%, 0,60% e 0,22% reclamações fundamentadas, respectivamente. (veja quadro / Reclamações Fundamentadas – Ano 2007).

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS - ANO 2007



RANKING FORNECEDORES 2007 E 2006

| POSIÇÃO | 2007 | 2006 |
|---------|------------------------|-----------------------|
| 1º | TELEFÔNICA | TELEFÔNICA |
| 2º | ITAÚ | VIVO |
| 3º | BENQ | EMBRATEL |
| 4º | VIVO | PARQ AQUÁTICO DO GUGU |
| 5º | MITSUBISHI/AIKO/EVADIN | CLARO/ BCP |

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

A Fundação Procon-SP também apresenta na presente data o Cadastro de Reclamações Fundamentadas. Trata-se de uma atividade que atende ao disposto no Código de Defesa do Consumidor (Artigo 44), que determina a divulgação de reclamações fundamentadas, atendidas e não atendidas, pelas empresas fornecedoras de produtos e serviços.

O reconhecimento da ação técnica efetiva da Fundação Procon-SP reflete-se em números: de um total de 515.681 atendimentos (simples consultas, atendimento preliminar, orientação, etc.) apenas 22.831 se transformaram em reclamações fundamentadas (ao todo, estão listados 2.639 fornecedores).

O cadastro produzido pela fundação também é publicado no Diário Oficial do Estado e está disponível na página do órgão na Internet (www.procon.sp.gov.br), em ordem alfabética. O consumidor também pode ter acesso ao banco de dados geral, abrangendo o período de cinco anos, pelo telefone 3824-0446.

14/03/08

Assessoria de Imprensa

Procon-SP/Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

3824- 6967 / 7168 / 7279

RANKING GERAL (20 mais reclamadas)

| | FORNECEDOR | ATENDIDAS | NÃO ATENDIDAS | TOTAL |
|-----------|-------------------------------------|--------------|---------------|--------------|
| 1 | TELEFÔNICA | 4.240 | 165 | 4.405 |
| 2 | ITAU | 874 | 670 | 1.544 |
| 3 | BENQ (CELULAR SIEMENS) | 222 | 522 | 744 |
| 4 | VIVO | 573 | 114 | 687 |
| 5 | MITSUBISHI / AIKO / EVADIN | 616 | 20 | 636 |
| 6 | EMBRATEL | 494 | 113 | 607 |
| 7 | TIM | 267 | 210 | 477 |
| 8 | SANTANDER / BANESPA | 155 | 244 | 399 |
| 9 | CARTÃO C&A | 179 | 152 | 331 |
| 10 | MOTOROLA | 260 | 69 | 329 |
| 11 | BRADESCO / FINASA | 156 | 164 | 320 |
| 12 | BANCO FININVEST | 181 | 135 | 316 |
| 13 | CLARO / BCP S/A | 216 | 93 | 309 |
| 14 | CITIBANK S/A | 167 | 116 | 283 |
| 15 | LG / LG ELETRONICS | 219 | 39 | 258 |
| 16 | SABESP | 110 | 118 | 228 |
| 17 | CAIXA ECONOMICA FEDERAL | 78 | 132 | 210 |
| 18 | UNIBANCO | 128 | 78 | 206 |
| 19 | SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA | 196 | 6 | 202 |
| 20 | ELETROPAULO METROPOLITANA | 99 | 100 | 199 |

ÁREA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

Os fornecedores com maior número de reclamações neste segmento foram: Telefonica; Vivo; Embratel; TIM e Claro/BCP S/A. A área, responsável pelo maior índice de reclamações de 2007, teve 7.106 das 22.831 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2007, o que representa 31% do total.

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS

- Telefonica: 4% não atendidas de 4.392 reclamações
- Vivo: 16% não atendidas de 685 reclamações
- Embratel: 19% não atendidas de 583 reclamações
- TIM: 45% não atendidas de 454 reclamações
- Claro/BCP S/A: 30% não atendidas de 294 reclamações

O setor de telefonia fixa passou por uma importante mudança estrutural em 2007. A cobrança passou a ser feita por minutos, em vez dos antigos pulsos. Entretanto, o que surpreendeu foi o aumento de conflitos no primeiro semestre – a mudança só começou a vigorar na capital a partir de junho. Houve o que se pode chamar de efeito colateral. Cientes da obrigatoriedade da mudança, as operadoras (em especial, a Telefonica) lançaram planos particulares (comerciais) diferentes dos obrigatórios (Básico e Pasoo). Mal informados, muitos consumidores foram convencidos a aderir a esses produtos – que, muitas vezes, eram inadequados ao perfil de consumo da residência.

Constataram-se também, no caso da Telefonica, problemas de cobranças por serviços solicitados e não atendidos. Muitos consumidores foram abordados pela empresa para contratação do serviço de banda larga – Speedy, sem que fosse verificada previamente pela concessionária a viabilidade técnica no local da instalação. Como o serviço, via de regra, foi oferecido pela empresa combinado com outras promoções, os consumidores tiveram sérias dificuldades para cancelamento e conseqüente devolução de valores, muitas vezes com imposição de multas indevidas.

A telefonia móvel também traz bastante insatisfação ao consumidor. O principal problema do setor atualmente é a oferta de planos com preços promocionais de forma inadequada, seja pela falta de clareza quanto às características do serviço, seja pela forma de abordagem. As lojas das operadoras, em 2007, funcionaram vendendo aparelhos e linhas, sem fornecer informações precisas e adequadas para a fruição do serviço contratado e promoções ofertadas, gerando dúvidas e questionamentos por parte dos usuários.

Também chamou a atenção a ascensão das promoções de serviços. Ou seja, é oferecido um preço especial para quem assinar TV a cabo, internet banda larga e linha de telefone em um pacote só. O problema é que o aumento da oferta não vem acompanhado de infra-estrutura para atender o consumidor.

Especial atenção deve ser dada a um problema que se acentuou no ano de 2007, sendo objeto de muitos questionamentos por parte dos consumidores. São as chamadas de longa distância (DDD) para celular, destinadas a telefones de entretenimento/interação (leilões, jogos, etc.). Elas são veiculadas principalmente na mídia televisiva. Trata-se de serviço similar ao 0900, que já foi apreciado no passado pelo Poder Judiciário e considerado abusivo, visto que na época lesou milhares de consumidores, havendo o entendimento de que seria necessário autorização prévia para disponibilização de tal serviço.

RANKING FORNECEDORES 2007 E 2006

| POSIÇÃO | 2007 | 2006 |
|---------|-------------------|------------|
| 1º | TELEFÔNICA | TELEFÔNICA |
| 2º | VIVO | VIVO |
| 3º | EMBRATEL | EMBRATEL |
| 4º | TIM | CLARO/BCP |
| 5º | CLARO/BCP | TIM |

RANKING - SERVIÇOS ESSENCIAIS

| | FORNECEDOR | ATENDIDAS | NÃO ATENDIDAS | TOTAL |
|----|---|------------------|----------------------|--------------|
| 1 | TELEFÔNICA | 4.230 | 162 | 4.392 |
| 2 | VIVO | 572 | 113 | 685 |
| 3 | EMBRATEL | 473 | 110 | 583 |
| 4 | TIM | 251 | 203 | 454 |
| 5 | CLARO / BCP S/A | 207 | 87 | 294 |
| 6 | SABESP | 110 | 118 | 228 |
| 7 | ELETROPAULO METROPOLITANA | 99 | 99 | 198 |
| 8 | BRASIL TELECOM | 30 | 109 | 139 |
| 9 | BANDEIRANTE ENERGIA | 15 | 14 | 29 |
| 10 | CORREIOS E TELÉGRAFOS | 16 | 11 | 27 |
| 11 | ILUME DEPARTAMENTO DE ILUMINACAO PUBLICA | 7 | 6 | 13 |
| 12 | COMGAS / COMPANHIA DE GAS DE SAO PAULO | 2 | 9 | 11 |
| 13 | INTELG TELECOMUNICACOES S/A | 3 | 6 | 9 |
| 14 | TELEMAR NORTE LESTE S/A | 2 | 6 | 8 |
| 15 | CPFL / COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ | 0 | 4 | 4 |
| 16 | ELEKTRO ELETRICIDADE E SERVICOS S/A | 2 | 2 | 4 |
| 17 | SPTRANS / SÃO PAULO TRANSPORTE S/A | 1 | 2 | 3 |
| 17 | METRO / CIA DO METROPOLITANO DE SAO PAULO | 1 | 2 | 3 |
| 19 | TRANSIT DO BRASIL LTDA. | 3 | 0 | 3 |
| 19 | SAAE SERVICO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO | 3 | 0 | 3 |
| 21 | OI CELULAR / TNL PCS S/A | 1 | 1 | 2 |

ÁREA DE PRODUTOS

Os fornecedores que lideraram as estatísticas de reclamações no segmento de Produtos foram: Benq (celulares Siemens); Mitsubishi/Aiko/Evadin; Motorola; LG/LG Eletronics e Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. A área foi responsável por 6.844 das 22.831 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2007, o que representa 30% do total. Foi a segunda área que mais recebeu queixas.

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS

- Benq: 70% não atendidas de 744 reclamações
- Mitsubishi/Aiko/Evadin: 3% não atendidas de 636 reclamações
- Motorola: 21% não atendidas de 326 reclamações
- LG/LG Eletronics: 15% não atendidas de 258 reclamações
- Samsung Eletrônica da Amazônia: 3% não atendidas de 202 reclamações

Os grandes problemas enfrentados pelo consumidor são vícios no aparelho de celular (não funciona, bateria não carrega ou perde a carga rapidamente, etc.) e falta de peça de reposição. E o que é pior: as assistências técnicas credenciadas muitas vezes não são capazes de resolver o defeito. Quando conseguem, extrapola o prazo determinado pelo Código de Defesa do Consumidor (30 dias) e, em geral, o telefone volta a apresentar o mesmo problema pouco tempo depois.

Outro foco de conflitos na área de Produtos está relacionado a computador: defeitos nas peças (monitor, disco rígido, teclado, etc.). Com uma peculiaridade: os fabricantes do setor tendem a não assumir a responsabilidade – tentam transferi-la para os lojistas.

Também chamou a atenção o crescimento de reclamações contra sites de venda pela internet, como Americanas.com, Submarino, e Shoptime, que hoje pertencem a uma única empresa, a B2W. Nesse caso, o grande problema é o não-cumprimento da oferta. São dois os maiores tópicos de reclamação: ou a empresa não consegue entregar o produto no prazo anunciado ou manda com características diferentes (outra cor, por exemplo).

RANKING FORNECEDORES 2007 E 2006

| POSIÇÃO | 2007 | 2006 |
|---------|-------------------------------|--------------|
| 1º | BENQ | GRADIENTE |
| 2º | MITSUBISHI/AIKO/EVADIN | SIEMENS-BENQ |
| 3º | MOTOROLA | MOTOROLA |
| 4º | LG/LG ELETRONICS | EASY BUY |
| 5º | SAMSUNG | SAMSUNG |

RANKING - PRODUTOS

| | FORNECEDOR | ATENDIDAS | NÃO ATENDIDAS | TOTAL |
|-----------|---------------------------------------|-----------|---------------|-------|
| 1 | BENQ (CELULAR SIEMENS) | 222 | 522 | 744 |
| 2 | MITSUBISHI / AIKO / EVADIN | 616 | 20 | 636 |
| 3 | MOTOROLA | 259 | 67 | 326 |
| 4 | LG / LG ELETRONICS | 219 | 39 | 258 |
| 5 | SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA | 196 | 6 | 202 |
| 6 | PANTECH BRASIL | 40 | 105 | 145 |
| 7 | AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME | 66 | 70 | 136 |
| 8 | GRADIENTE / PHILCO | 89 | 47 | 136 |
| 9 | NOKIA DO BRASIL | 68 | 64 | 132 |
| 10 | LENOXX SOUND / AULIK | 88 | 43 | 131 |
| 11 | EDITORIA GLOBO | 75 | 51 | 126 |
| 12 | LOJAS MARABRAZ | 106 | 9 | 115 |
| 13 | PHILIPS | 69 | 40 | 109 |
| 14 | CASAS BAHIA | 60 | 35 | 95 |
| 15 | KOLUMBUS MÓVEIS | 58 | 35 | 93 |
| 16 | BLUESKY / FIXNET | 52 | 36 | 88 |
| 17 | FILTROS EUROPA | 44 | 38 | 82 |
| 18 | ELECTROLUX | 54 | 21 | 75 |
| 19 | POSITIVO INFORMÁTICA | 35 | 32 | 67 |
| 20 | SEMP TOSHIBA | 49 | 18 | 67 |

ÁREAS DE HABITAÇÃO E ASSUNTOS FINANCEIROS

Os fornecedores com maior número de reclamações na área de Assuntos Financeiros foram: Itaú; Santander/Banespa; Bradesco/Finasa; Banco Fininvest e Cartão C&A. O segmento foi responsável por 5.723 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2007, o que representa 25% do total, terceiro lugar em reclamações.

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS

- Itaú: 43% não atendidas de 1.543 reclamações
- Santander/Banespa: 61% não atendidas de 399 reclamações
- Bradesco/Finasa: 51% não atendidas de 319 reclamações
- Banco Fininvest: 43% não atendidas de 316 reclamações
- Cartão C&A: 45% não atendidas de 299 reclamações

Problemas com cartão de crédito lideraram as reclamações do segmento. Questões como segurança e agressividade das operadoras na hora de ofertar o produto são os principais temas que geram conflitos. A insegurança do serviço revela-se nas transações não reconhecidas, compras lançadas em faturas e não efetuadas pelo consumidor, em alguns casos gerados após a perda ou extravio do cartão. As administradoras se recusam a efetuar o estorno alegando que a comunicação da perda, extravio, furto ou roubo do cartão não foi imediato, ou se deu fora do prazo.

Falhas na segurança também aparecem nas reclamações de consumidores que utilizaram a internet ou tiveram um saque indevido no cartão eletrônico (débito ou do banco). A Fundação Procon-SP entende que se trata de uma responsabilidade objetiva do fornecedor garantir a segurança do serviço. Algumas administradoras condicionam o estorno à contratação de um seguro de perda ou roubo – o que é errado.

Outra questão preocupante são os métodos agressivos de venda, pois eles são incompatíveis com a prestação adequada de informações. Ao contratar, o consumidor desconhece valores cobrados além da anuidade: tarifas por serviços adicionais, como pagamento de faturas de outras empresas, despesas de cobrança, limite de crédito e até encargos em caso de inadimplência.

As financeiras também figuram nas primeiras posições do segmento. Os principais problemas estão relacionados a valores cobrados indevidamente do consumidor (como tarifa de emissão de carnê), não cumprimento dos termos da oferta quanto à taxa de juros pré-fixada, não entrega de cópia do contrato, dúvidas quanto aos valores apresentados como saldo devedor em caso de inadimplência e não concessão do desconto proporcional dos juros quando da antecipação do financiamento (seja ela total ou parcial).

Os problemas com cartões de desconto, que se destacaram no cadastro de 2006, tiveram uma redução significativa neste ano em função do intenso trabalho da Fundação Procon-SP junto às administradoras responsáveis pela cobrança. O principal questionamento dos consumidores era que o serviço promete descontos que não existem.

O cartão de crédito consignado é mais um tema problemático que se destaca neste ano. O número de reclamações não atendidas é grande (tanto para cartão consignado como para empréstimo consignado não vinculado a cartão de crédito) e, em muitos casos, foi constatado um desdobramento de sua função original.

A empresa utiliza-se da venda de porta em porta ou por telefone para efetuar uma venda no modelo consignado. Como existe um percentual máximo de comprometimento da renda, o restante é feito por meio de boleto bancário. O consumidor idoso, vulnerável por natureza, acredita que o valor total será descontado do benefício do INSS, mas se depara com outra cobrança. O percentual fixado visa justamente a impedir que o idoso entre em situação de superendividamento, mas, com o boleto, ele acaba contraindo uma dívida maior do que pode pagar.

HABITAÇÃO

A empresa com maior número de reclamações na área de habitação foi a Construtora Tenda: 38, das quais 37% não foram atendidas. A área foi responsável por 136 das 22.831 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2007, o que representa 0,60% do total. Como esta área gera uma demanda relativamente pequena à Fundação Procon-SP não foi efetuado um ranking específico.

RANKING FORNECEDORES 2007 E 2006

| POSIÇÃO | 2007 | 2006 |
|---------|--------------------------|----------------------|
| 1º | ITAÚ | ITAU CARD FINANCEIRA |
| 2º | SANTANDER/BANESPA | CREDICARD CITI |
| 3º | BRADESCO/FINASA | CARTÃO FININVEST |
| 4º | BANCO FININVEST | CARTÃO PÃO DE AÇÚCAR |
| 5º | CARTÃO C&A | INTERMED VIDA |

RANKING - HABITAÇÃO E ASSUNTOS FINANCEIROS

| | FORNECEDOR | ATENDIDAS | NÃO ATENDIDAS | TOTAL |
|----|---|-----------|---------------|-------|
| 1 | ITAU | 874 | 669 | 1.543 |
| 2 | SANTANDER / BANESPA | 155 | 244 | 399 |
| 3 | BRADESCO / FINASA | 155 | 164 | 319 |
| 4 | BANCO FININVEST | 181 | 135 | 316 |
| 5 | CARTÃO C&A | 165 | 134 | 299 |
| 6 | CITIBANK S/A | 167 | 116 | 283 |
| 7 | CAIXA ECONOMICA FEDERAL | 78 | 132 | 210 |
| 8 | UNIBANCO | 128 | 78 | 206 |
| 9 | PANAMERICANO | 75 | 96 | 171 |
| 10 | BRASIL LISTAS / BRASIL CARD / ASSINANTES GUIAS E LISTAS PUBLICIDADE LTDA. | 2 | 151 | 153 |
| 11 | BANCO DO BRASIL | 65 | 67 | 132 |
| 12 | BANCO NOSSA CAIXA | 35 | 92 | 127 |
| 13 | ECONOMIC CENTER / ECONOMIC CARD | 103 | 22 | 125 |
| 14 | REAL / ABN | 53 | 71 | 124 |
| 15 | CARTÃO AURA | 37 | 38 | 75 |
| 16 | GARANTECH GARANTIAS E SERVICOS | 37 | 26 | 63 |
| 17 | CONNECTA CLUB / CONNECTA | 43 | 20 | 63 |
| 18 | ACE SEGURADORA | 9 | 43 | 52 |
| 19 | BANCO BMG | 11 | 38 | 49 |
| 20 | HSBC | 12 | 31 | 43 |

ÁREA DE SERVIÇOS PRIVADOS

Os fornecedores com maior número de reclamações neste segmento foram: Net São Paulo Ltda; TVA/Ajato; Scorpions Centro de Formação de Vigilantes; Cemitério Parque das Garças/Green Business do Brasil e Gol. O segmento foi responsável por 2.329 das 22.831 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2007, o que representa 10% do total.

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS

- Net São Paulo Ltda: 15% não atendidas de 170 reclamações
- TVA/Ajato: 11% não atendidas de 92 reclamações
- Scorpions Centro de Formação de Vigilantes: 56% não atendidas de 78 reclamações
- Cemitério Parque das Garças/Green Business do Brasil: 46% não atendidas de 48 reclamações
- Gol: 87% não atendidas e 46 reclamações

Neste ano, o setor que mais apresentou reclamações foi o de TV por assinatura: Net e TVA, as duas maiores do ramo, ocupam os primeiros postos, respectivamente e a Sky/DirecTV vem logo atrás, na nona colocação.

No caso da Net, a maior parte das reclamações decorre de falhas no sistema de gerenciamento e controle da própria empresa. Ao aperfeiçoar seus métodos de controle, identificou que diversos consumidores, sem ter conhecimento, pagavam por um pacote, mas recebiam outro mais completo. Ao detectar esse problema o procedimento da empresa foi cortar os canais ou lançar a cobrança maior na fatura.

Essas queixas evidenciam um problema grave: a falta de informações claras e precisas sobre o serviço, o que contraria o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, pois muitas dessas pessoas sequer tinham uma cópia do contrato.

No caso da TVA, o problema é ligado à expansão desenfreada. Ao entrar em promoções casadas com outros serviços (telefonia e banda larga), a empresa não se preparou da forma adequada. O consumidor contrata todos os prestadores a um preço especial, mas descobre posteriormente que a TVA não atende sua região. Apesar de não cumprir com a oferta, a empresa ainda cobra multa para o cancelamento e aumenta o preço dos demais serviços. Em outras palavras, o absurdo se concretiza e o ônus recai sobre o consumidor.

Na lista de 2007, aparecem, ainda, pela primeira vez em quantidade significativa, as duas maiores companhias aéreas do país: Gol e TAM. As reclamações são contra atrasos de vôos. Diante do caótico quadro que o setor atravessa, a atuação do Procon-SP se deu em diversas vertentes, pois, além de orientar os consumidores nos próprios aeroportos, ajuizou ação civil pública (por intermédio da PGE), multou as empresas e abriu um canal exclusivo para o assunto no seu site, facilitando ainda mais o atendimento dos consumidores.

RANKING FORNECEDORES 2007 E 2006

| POSIÇÃO | 2007 | 2006 |
|----------------|---|-----------------------------|
| 1º | NET SÃO PAULO | PARQ AQUÁTICO DO GUGU |
| 2º | TVA / AJATO | CANDEIAS ESPORTE E LAZER |
| 3º | SCORPIONS C. FORMAÇÃO VIGILANTES | RUSK CONSULTORIA E ADM |
| 4º | CEMITÉRIO PARQ DAS GARÇAS | CLUBE DE CAMPO A.A. GUAPIRA |
| 5º | GOL | CLUBE DE REGATAS TIÊTE |

RANKING - SERVIÇOS PRIVADOS

| | FORNECEDOR | ATENDIDAS | NÃO ATENDIDAS | TOTAL |
|-----------|--|-----------|---------------|-------|
| 1 | NET SÃO PAULO LTDA | 144 | 26 | 170 |
| 2 | TVA / AJATO | 82 | 10 | 92 |
| 3 | SCORPIONS CENTRO DE FORMACAO DE VIGILANTES | 34 | 44 | 78 |
| 4 | CEMITÉRIO PARQUE DAS GARÇAS / GREEN BUSINESS DO BRASIL | 26 | 22 | 48 |
| 5 | GOL | 6 | 40 | 46 |
| 6 | TERRA / TERRA NETWORKS | 35 | 9 | 44 |
| 7 | UNIBAN/UNIVERSIDADE BANDEIRANTES | 2 | 41 | 43 |
| 8 | MICROLINS | 17 | 20 | 37 |
| 9 | UNINOVE | 18 | 16 | 34 |
| 10 | TAM | 8 | 24 | 32 |
| 11 | SPTV ASSISTÊNCIA TÉCNICA | 7 | 24 | 31 |
| 12 | SKY | 24 | 6 | 30 |
| 13 | MICROCAMP | 19 | 6 | 25 |
| 14 | UOL / UNIVERSO ONLINE | 15 | 8 | 23 |
| 15 | BRA TRANSPORTES AEREOS | 5 | 17 | 22 |
| 16 | IG INTERNET GRATIS / INTERNET GROUP DO BRASIL LTDA | 15 | 7 | 22 |
| 17 | STAR CREDIT REABILITAÇÃO | 0 | 21 | 21 |
| 18 | EURODATA | 9 | 10 | 19 |
| 19 | CLUBE DO TEATRO BRASIL | 19 | 0 | 19 |
| 20 | TICKETMASTER / CIE BRASIL S/A | 0 | 16 | 16 |

ÁREAS DE ALIMENTOS E SAÚDE

Os fornecedores com maior número de reclamações na área de saúde foram os seguintes: Avimed Saúde/Aviccena Assistência Médica; Samcil; Medial Saúde; Cartão C&A (adesão a plano odontológico na modalidade coletiva – IBI Odonto); e Amil Assistência Médica. O segmento foi responsável por 642 das 22.831 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2007, o que representa 3% do total.

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS

- Avimed Saúde/Aviccena Assistência Médica: 58% não atendidas de 55 reclamações
- Samcil: 30% não atendidas de 50 reclamações
- Medial Saúde: 87% não atendidas de 39 reclamações
- Cartão C&A: 55% não atendidas de 29 reclamações
- Amil Assistência Médica: 72% não atendidas de 25 reclamações

O mercado de assistência privada de saúde segue com o comportamento observado desde a entrada em vigor da Lei 9.656/98: a diminuição do número de operadoras em atividade – até 1999, eram 2.639 empresas, contra 1.998 em 2007.

Outra tendência constatada no ano passado é que as empresas de médio e grande porte adquiriram as carteiras de clientes de outras menores. Por exemplo, a Avimed incorporou a Saúde ABC; a Samcil comprou a SIM e a Medial ficou com os clientes da Amesp. Embora a regulamentação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) garanta que as condições contratuais sejam mantidas, invariavelmente a rede de atendimento acaba afetada.

Esse é um dos grandes focos de conflitos de consumo que foi refletido nos números de reclamações envolvendo o segmento. Os problemas estão relacionados essencialmente a dificuldades do consumidor para obter atendimento.

ALIMENTOS

Já na área de alimentos, o fornecedor com maior número de reclamações foi Nutriplus - TBA, que comercializa produtos Nutriplus e Euqality, com 11 reclamações e nenhuma delas atendida. A área foi responsável por apenas 51 das 22.831 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2007, o que representa 0,22% do total. Como a demanda que chega à Fundação Procon-SP nessa área é relativamente pequena, não foi feito um ranking específico.

Os maiores problemas estão relacionados aos supostos efeitos terapêuticos alardeados pelos produtos da referida empresa – complemento alimentar que emagrece, por exemplo. Os consumidores procuram o órgão para questionar que não obtiveram o efeito anunciado. A Fundação Procon-SP entende que o ideal seria que produtos que anunciam propriedades terapêuticas não fossem registrados na Agência Nacional de Vigilância

Sanitária (Anvisa) como alimentos, e sim como “alimentos com alegação de propriedades funcionais ou de saúde”, pois nesse caso há necessidade de comprovação prévia de que as alegações apontadas no rótulo são verdadeiras. O que previne, em muitos casos, a ocorrência de publicidade enganosa e a incorreção da informação de rotulagem, em relação aos fornecedores menos preocupados com o consumidor.

RANKING FORNECEDORES 2007 E 2006

| POSIÇÃO | 2007 | 2006 |
|---------|------------------------------|------------------------------|
| 1º | AVIMED SAÚDE/AVICCENA | SUL AMÉRICA CIA SEGURO SAÚDE |
| 2º | SAMCIL | BLUE LIFE ASSIT.MÉDICA |
| 3º | MEDIAL SAÚDE | INTERSAUDE |
| 4º | CARTÃO C&A | PLAME ODONTO |
| 5º | AMIL | PRONTO SERVICE SERV SAÚDE |

RANKING - ALIMENTOS E SAÚDE

| | FORNECEDOR | ATENDIDAS | NÃO ATENDIDAS | TOTAL |
|----|---|-----------|---------------|-------|
| 1 | AVIMED SAÚDE / AVICCENA ASSISTENCIA MEDICA | 23 | 32 | 55 |
| 2 | SAMCIL | 35 | 15 | 50 |
| 3 | MEDIAL SAUDE | 5 | 34 | 39 |
| 4 | CARTÃO C&A | 13 | 16 | 29 |
| 5 | AMIL ASSISTENCIA MEDICA | 7 | 18 | 25 |
| 6 | PLANO DE ASSISTÊNCIA A SAUDE NOSSA SENHORA DA PENHA | 0 | 24 | 24 |
| 7 | SAUDE MEDICOL S/A | 6 | 16 | 22 |
| 8 | SUL AMÉRICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE | 8 | 12 | 20 |
| 9 | AMICO ASSISTENCIA MEDICA / AMICO SAÚDE LTDA | 5 | 13 | 18 |
| 10 | BLUE LIFE / ASSISTENCIA MEDICA SAO PAULO S/A | 1 | 15 | 16 |
| 11 | AGS PRODUTOS ORTOPÉDICOS / AGS COMERCIAL E SERVIÇOS LTDA ME | 3 | 10 | 13 |
| 12 | CENTRO TRASMONTANO DE SAO PAULO | 10 | 3 | 13 |
| 13 | GREEN LINE SISTEMA DE SAUDE LTDA | 2 | 10 | 12 |
| 14 | NUTRIPLUS | 0 | 11 | 11 |
| 15 | LINK SAUDE / MASTER ADMINISTRAÇÃO DE PLANOS DE SAUDE LTDA | 1 | 10 | 11 |
| 16 | ITALICA SAUDE LTDA | 7 | 4 | 11 |
| 16 | UNIMED PAULISTANA SOC COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO | 7 | 4 | 11 |
| 18 | GOLDEN CROSS ASSISTENCIA INTERNACIONAL DE SAUDE LTDA | 7 | 3 | 10 |
| 19 | PRONTO SERVICE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA | 0 | 9 | 9 |
| 20 | BRADESCO SAUDE S/A | 2 | 7 | 9 |

