



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2012

KIT IMPRENSA



Secretaria da Justiça
e Defesa da Cidadania

São Paulo - 2013

GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO
GERALDO ALCKMIN

Vice-Governador
Guilherme Afif Domingos

Secretária de Estado da Justiça e da Defesa da Cidadania
Eloisa de Sousa Arruda

Secretário adjunto
Roberto Fleury de Souza Bertagni

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP

Diretor-Executivo
Paulo Arthur Lencioni Góes

Chefe de Gabinete
Carlos Augusto Machado Coscarelli

Assessor chefe
Renan Bueno Ferraciolli

Assessoria Executiva
Carlos Alberto Nahas, Gláucia Alves da Silva, José Renato Raposo Medeiros, Marcos Diégues, Sandra Aparecida Castro, Vera Lucia Remedi Pereira

Assessoria de Comunicação Social
Bianca Caldeira Strifezzi

Assessoria de Informática
Oton José Guariero

Ouvidoria
Hilma Araújo dos Santos

Diretoria Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor
Selma do Amaral

Diretoria Adjunta de Estudos e Pesquisas
Valéria Rodrigues Garcia

Diretoria Adjunta de Programas Especiais
Andrea da Silva Souza Sanchez

Diretoria Adjunta de Fiscalização
Marcio Marcucci

Diretoria Adjunta de Relações Institucionais
Regina Accorsi Lunardelli

Diretoria Adjunta de Administração e Finanças
Maria de Fátima David de Almeida

Secretaria de Estado da Justiça e da Defesa da Cidadania
Pátio do Colégio, 148 / 184 – Centro
CEP: 01016-040 - São Paulo/SP – PABX: (11) 3291 2600
www.justica.sp.gov.br

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP
Rua Barra Funda, 930 – 4º andar
CEP: 01152-000 – São Paulo/SP
www.procon.sp.gov.br

ÍNDICE

FUNDAÇÃO PROCON-SP: EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2012.....	4
ATENDIMENTOS ANO 2012.....	5
ÍNDICES DE SOLUÇÃO.....	5
RECLAMAÇÕES POR ÁREA.....	6
RANKING GERAL - 50 mais reclamadas.....	7
RANKING GERAL - 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO.....	9
RANKING DA ÁREA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS.....	10
RANKING DA ÁREA DE ASSUNTOS FINANCEIROS.....	14
RANKING DA ÁREA DE HABITAÇÃO.....	17
RANKING DA ÁREA DE SERVIÇOS PRIVADOS.....	19
RANKING DA ÁREA DE PRODUTOS.....	23
RANKING DA ÁREA DE SAÚDE.....	26
RANKING DA ÁREA DE ALIMENTOS.....	29
DADOS FUNDAÇÃO PROCON E PROCONS MUNICIPAIS INTEGRADOS AO SINDEC.....	30

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-SP

Assessora de Comunicação Social: **Bianca Caldeira Strifezzi**

Equipe Técnica: **Glauber Ribeiro, Ricardo Lima Camilo e Rosi di Palma**

FUNDAÇÃO PROCON-SP

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2012

Na semana do Consumidor a Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, disponibiliza no site www.procon.sp.gov.br e em publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo o Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2012, listando empresas reclamadas na ordem alfabética para consultas. O consumidor tem acesso ao cadastro registrado nos últimos cinco anos no site do órgão ou pelo telefone 151 (para a capital paulista).

Mais reclamadas

Em 2012, o grupo Itaú Unibanco lidera o ranking das empresas mais reclamadas ao Procon-SP, seguido pela Claro, e Grupo Bradesco. O Procon reúne fornecedores do mesmo grupo, apresentando na lista o nome de como a empresa é conhecida pelo público.

A lista contém os 50 fornecedores que mais geraram reclamações fundamentadas, ou seja, demandas de consumidores que não foram solucionadas na fase inicial do atendimento. Neste caso, é aberto processo administrativo para que o Procon-SP trabalhe a reclamação junto ao fornecedor.

O total de atendimentos para consultas, orientações e queixas no ano passado foi de 602.611, diminuição de 17% em relação ao registrado em 2011. Estes atendimentos geraram 139.066 encaminhamentos da Carta de Informação Preliminar (CIP) ao fornecedor. Nesta fase preliminar 79% dos casos foram solucionados. Deste total, apenas 29.697 (21%) transformaram-se em reclamações fundamentadas.

Setores

Em 2012, novamente, a área de produtos (móveis, eletrônicos e vestuário, dentre outros) foi a que registrou maior número de reclamações fundamentadas (33%); seguida por assuntos financeiros (bancos, seguradoras, financeiras) com 25,7% e serviços essenciais (telecomunicações e energia elétrica, saneamento básico, dentre outros), com 16,5%.

Um dos destaques foram os atendimentos em relação aos sites de compras coletivas, que em 2011 não apareciam na lista dos 50 mais reclamados. É o caso do Site Groupon, que figurava em 228º na classificação geral e este ano aparece em 21º.

Ranking Estadual

Este ano, a Fundação Procon-SP divulga também, em conjunto com mais cinco Procons Municipais o Ranking Estadual de Reclamações Fundamentadas. A expectativa é que para o próximo ano, mais 22 Procons Municipais, façam parte da lista.

12/3/2013

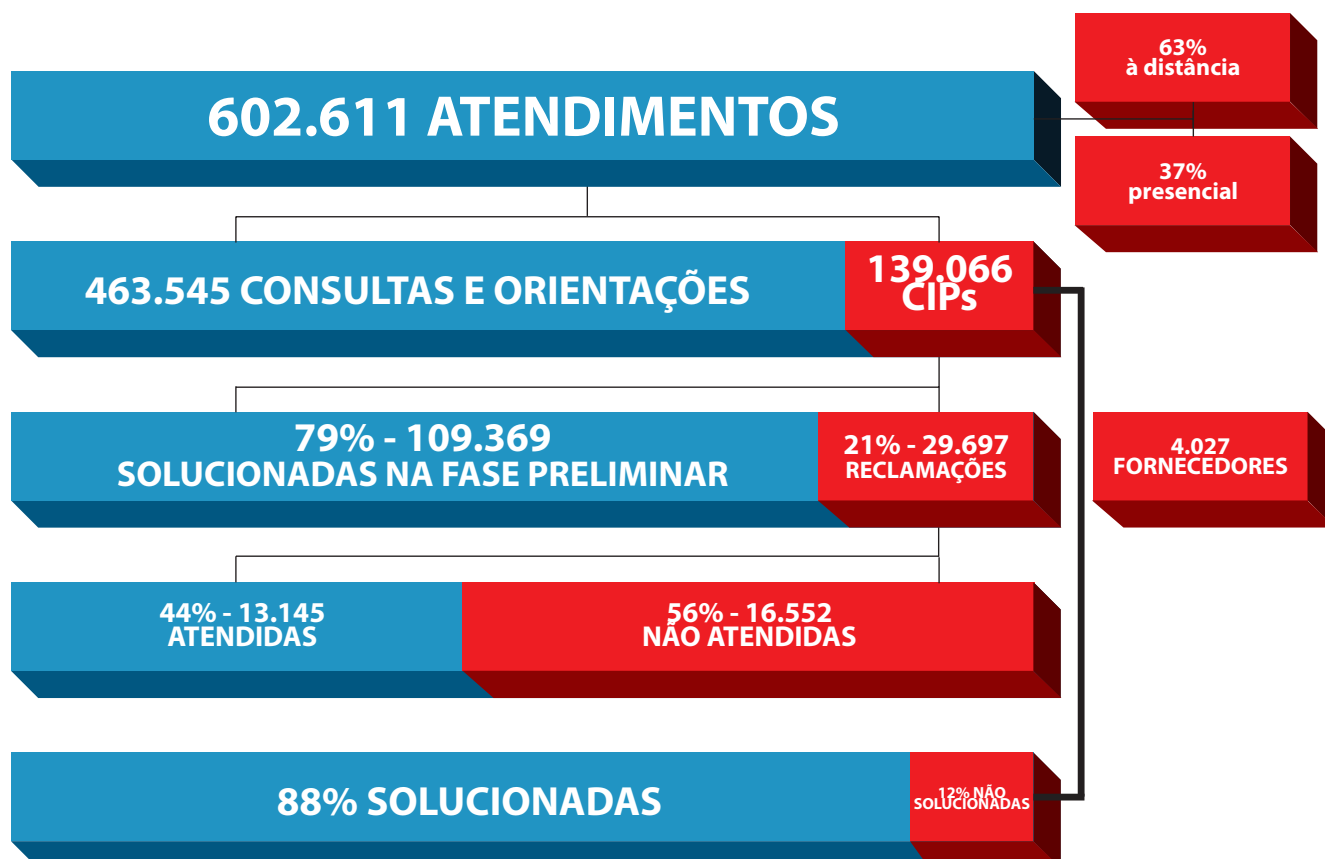
Assessoria de comunicação

Procon-SP

ATENDIMENTOS ANO 2012

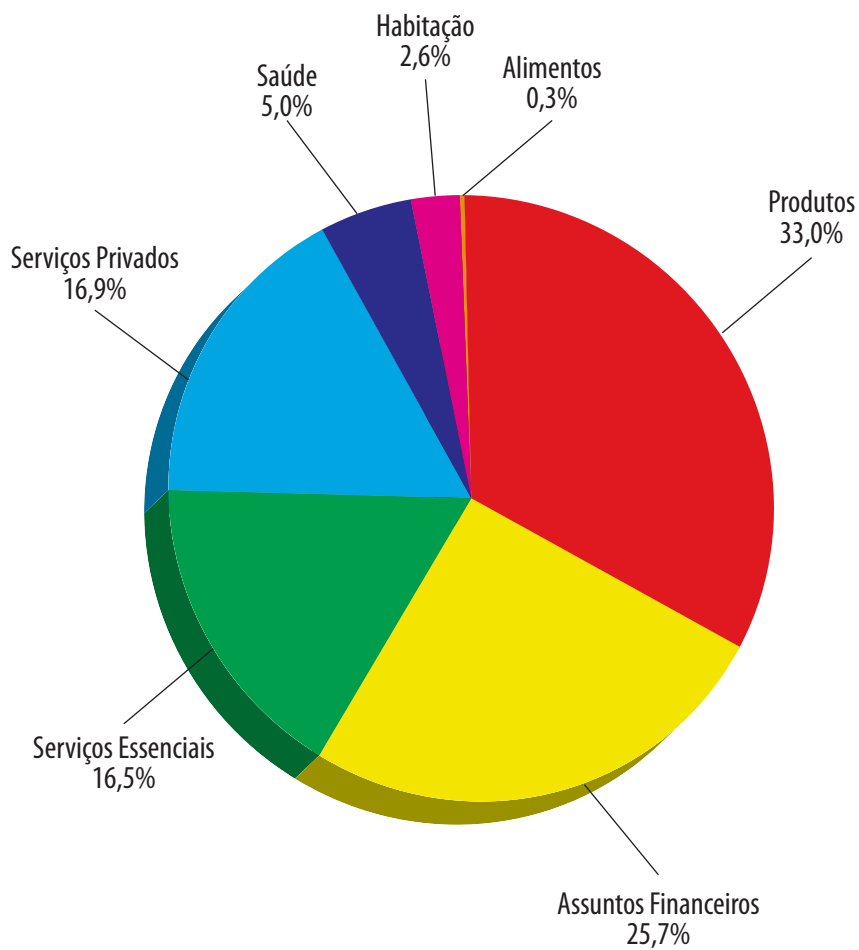
MÊS	PESSOAL	TELEFONE	CARTAS	ELETRÔNICO	TOTAL
JAN/12	20.013	16.974	758	14.315	52.060
FEV/12	16.414	16.249	605	11.384	44.652
MAR/12	20.078	18.464	757	13.066	52.365
ABR/12	17.119	13.787	754	12.934	44.594
MAI/12	19.700	13.058	745	14.377	47.880
JUN/12	18.478	14.305	663	11.525	44.971
JUL/12	19.928	20.419	690	11.299	52.336
AGO/12	20.838	25.326	899	13.230	60.293
SET/12	17.076	19.032	679	10.471	47.258
OUT/12	19.860	23.219	759	12.611	56.449
NOV/12	17.936	20.033	755	12.553	51.277
DEZ/12	16.503	19.411	609	11.953	48.476
SUBTOTAL	223.943	220.277	8.673	149.718	602.611

ÍNDICES DE SOLUÇÃO



RECLAMAÇÕES POR ÁREA

ÁREA	RECLAMAÇÕES
Alimentos	76
Habitação	774
Saúde	1.479
Serviços Essenciais	4.910
Serviços Privados	5.021
Assuntos Financeiros	7.642
Produtos	9.795
TOTAL	29.697



RANKING GERAL

50 mais reclamadas

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Posição Ranking 2011
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	ITAÚ UNIBANCO	461	647	1108	3º
2	CLARO	798	208	1006	16º
3	BRADESCO	386	590	976	1º
4	VIVO	809	158	967	6º
5	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO	507	211	718	2º
6	BV	54	567	621	25º
7	CARREFOUR	223	372	595	9º
8	GRUPO OI	440	146	586	7º
9	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	220	356	576	8º
10	SANTANDER REAL	303	265	568	11º
11	TIM CELULAR S/A	383	176	559	5º
12	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIJO.COM / CASASBAHIA.COM	365	110	475	29º
13	MICROCAMP	288	181	469	18º
14	BANCO DO BRASIL	149	301	450	12º
15	PANAMERICANO	105	333	438	10º
16	MAGAZINE LUIZA	239	177	416	21º
17	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	51	321	372	20º
18	NET	239	127	366	19º
19	MOTOROLA	180	174	354	27º
20	CASAS BAHIA	237	100	337	22º
21	GROUPON SERVIÇOS DIGITAIS LTDA / CLUBE URBANO	145	160	305	228º
22	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	207	87	294	14º
23	BMG	76	213	289	33º
24	RICARDO ELETRO	164	92	256	36º
25	CCE	192	58	250	42º

26	JULYCOM COMERCIAL ELETRONICA ME / MEUCELULARNOVO.COM.BR / PLUGIMPORTADOS.COM.BR	50	180	230	-
27	NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA	40	188	228	26º
28	TAM	85	139	224	35º
29	MERCADO LIVRE	148	71	219	55º
30	GREEN LINE SISTEMA DE SAUDE LTDA	134	82	216	49º
31	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA / SKY	136	72	208	76º
32	NEXTEL	120	77	197	65º
33	CITIBANK	76	112	188	24º
34	AMIL	108	69	177	38º
35	MABE GE DAKO CONTINENTAL	121	52	173	28º
36	WHIRLPOOL S/A / MULTIBRAS BRASTEMP CONSUL SEMER	83	85	168	37º
37	SOCIEDADE COMERCIAL E IMPORTADORA HERMES S/A / COMPRAFACIL.COM/CAMAEBANHO.COM/IPIRANGASHOP.COM	136	15	151	23º
38	GAFISA / TENDA	25	118	143	30º
39	HSBC	32	105	137	46º
40	ANHANGUERA	16	114	130	125º
41	GOL	30	99	129	97º
42	GOIÁS COBRANCAS LTDA / COMPREDACHINA.COM / MPTUDO.COM/ MIAMIBR.COM / APPLE FRI	87	42	129	-
43	UNICASA / DELLANO / FAVORITA / NEW / TELA SUL	10	113	123	95º
44	LG ELECTRONICS DA AMAZONIA LTDA / LG ELETRONICS	86	35	121	4º
45	FÊNIX DO ORIENTE PRESTADORA DE SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA	48	72	120	47º
46	DECOLAR.COM LTDA / AGÊNCIA DECOLAR	25	86	111	63º
47	PLANETA BÔNUS PROMOÇÕES LTDA / PLANETABONUS.COM.BR	4	103	107	-
48	APTX GROUP LTDA / APETREXO	4	102	106	215º
49	VALÔNIA SERVICOS DE INTERMEDIÇÃO E PARTICIPAÇÕES LTDA / CLICK ON	85	17	102	333ª
50	VOLKSWAGEN	15	85	100	59º

RANKING GERAL

10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			% de NÃO atendidas
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	BV	54	567	621	91%
2	CARREFOUR	223	372	595	63%
3	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	220	356	576	62%
4	BRADERSCO	386	590	976	60%
5	ITAÚ UNIBANCO	461	647	1108	58%
	SANTANDER REAL	303	265	568	47%
7	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO	507	211	718	29%
8	GRUPO OI	440	146	586	25%
9	CLARO	798	208	1006	21%
10	VIVO	809	158	967	16%

RANKING 1º COLOCADO ÚLTIMOS 5 ANOS

Ano	Nome Fantasia - Fornecedor
2012	ITAÚ UNIBANCO
2011	BRADERSCO
2010	TELEFÔNICA
2009	TELEFÔNICA
2008	TELEFÔNICA

RANKING DA ÁREA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

5 MAIS POR RECLAMAÇÃO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Posição Ranking 2011
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	CLARO	784	201	985	5º
2	VIVO	803	155	958	2º
3	GRUPO OI	437	142	579	3º
4	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	220	356	576	4º
5	TIM CELULAR	357	162	519	1º

5 MAIS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			% de NÃO atendidas
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	220	356	576	62%
2	TIM CELULAR	357	162	519	31%
3	GRUPO OI	437	142	579	25%
4	CLARO	784	201	985	20%
5	VIVO	803	155	958	16%

ÁREA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

O cenário apresentado na área de serviços essenciais seguiu a tendência já traçada nos anos anteriores, tendo como principais segmentos reclamados: o de telecomunicações e de energia elétrica, com destaque para os grupos Claro, Vivo, Oi e as empresas Tim Celular e Eletropaulo.

TELECOMUNICAÇÕES

A economia brasileira tem experimentado forte expansão do crédito e, como uma de suas conseqüências, o crescimento da oferta e facilidade para aquisição de celulares e computadores, estimulando o uso dos serviços de telecomunicações. O aumento do número de acessos não foi acompanhado, no mesmo ritmo, pela infraestrutura disponibilizada pelas empresas do segmento e pelos parâmetros mínimos de qualidade do serviço, definidos pela Agência Nacional de Telecomunicações, ANATEL.

Em 2012 a Agência Reguladora implementou esforços fiscalizatórios e medidas sancionatórias inéditas contra as diversas operadoras de telefonia, como a suspensão temporária de vendas de serviços de voz e dados, com o fim de coibir os prejuízos causados aos consumidores em virtude de problemas recorrentes na qualidade dos serviços prestados, com interrupções de chamadas e atendimento deficitário aos consumidores. Medidas como essas são fundamentais e necessárias considerando que o veloz crescimento desse mercado não foi acompanhado da melhoria da prestação do serviço, sendo papel da ANATEL assegurar estrutura eficiente nas telecomunicações, qualidade nos serviços disponibilizados e processos regulatórios e fiscalizatórios mais eficientes.

Necessário destacar a chamada Convergência Tecnológica, cada vez mais presente neste setor: vários serviços são ofertados (sob a forma de pacotes, ou “combos”) por uma única operadora de determinado segmento, ou pelo agrupamento de empresas, em condições de preço que desestimulam a contratação individualizada dos serviços. O consumidor contrata, ao mesmo tempo, numa única manifestação, plano de voz (telefonia fixa e/ou móvel), de dados (banda larga) e imagem (TV por assinatura) através de uma única prestadora com quem manteve o contato, porém, e nem sempre, por um único instrumento contratual, e com condições e regras diferenciadas para cada serviço. Essa forma de oferta e contratação gera diversos problemas, seja no momento do recebimento da fatura, com valores diferentes do prometido, seja no momento do cancelamento, quando as condições de rescisão são diferentes para os diversos serviços contratados .

Tal quadro hoje se mostra irreversível, sendo necessária a discussão, por parte do órgão regulatório competente, de elaboração de regulamento mais adequado às formas de comercialização, capaz de uniformizar parâmetros de ofertas, condições contratuais, indicadores e percentuais de qualidade estabelecidos para os diversos serviços, possibilitando maior clareza nas escolhas.

Importante também o reforço regulatório voltado para o momento pré-contratual, ou seja, no momento da oferta quando o consumidor precisa realizar uma escolha consciente e que melhor atenda ao seu perfil de consumo. A realidade mostra a necessidade de maior controle sobre a oferta e venda dos planos de serviço, com maior padronização de informações, especialmente com a unificação de nomenclaturas, possibilitando formas de simulação entre os planos disponíveis e facilitando a comparação entre planos e empresas, também com o devido destaque das características de cada um dos serviços oferecidos. Seria uma forma de inibir práticas atuais das operadoras, que atraem o consumidor para a contratação de pacotes, nem sempre adequados ao seu perfil de usuário.

Vale ressaltar que, independentemente de norma regulatória, é responsabilidade das empresas, por ocasião do lançamento de um novo produto e/ou serviço, individualizados ou conjugados, informar adequadamente os consumidores sobre o modo de utilização, vantagens e desvantagens,

bem como sobre os ônus e consequências da contratação e de sua eventual rescisão.

Outra medida importante e necessária é a criação de mecanismos eficientes para o acompanhamento da utilização e fruição dos serviços, mantendo-se, dessa forma, o equilíbrio e a boa fé na contratação, que devem permear toda a relação de consumo. E justamente no segmento movido pela tecnologia não vemos inovações no sentido de permitir ao consumidor maior controle e transparência dos serviços utilizados.

Claro: O Grupo Claro que compreende as empresas Claro S/A, Embratel (Claro Fixo) e Embratel TV Sat (Claro TV), o mais reclamado no segmento de serviços essenciais, ocupa o segundo lugar no Ranking Geral do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2012. Os problemas mais frequentes enfrentados pelos consumidores foram: descumprimento à oferta, alteração de planos sem anuência do consumidor, vícios de qualidade do serviço, dificuldade para cancelamento e cobrança de multas rescisórias mesmo quando o pedido de cancelamento foi motivado por falhas do serviço.

Vivo: Formado por empresas do setor de telefonia (Vivo - móvel e Telefonica - fixo) e empresas de TV por assinatura, o Grupo Vivo ocupa o 4º lugar no Ranking Geral e 2º no Ranking do segmento. Problemas básicos ainda motivam a abertura da maioria das reclamações, tais como irregularidades no funcionamento das linhas, ruídos, dificuldade para realizar e receber chamadas, atraso na instalação e transferência de linha. Na lista de reclamações figuram também as emissões de cobranças sem a contraprestação do serviço (anteriores à instalação ou posteriores ao cancelamento do contrato), descumprimento à oferta de instalação do Speedy, que vão desde a alegação de inviabilidade técnica, falhas na prestação do serviço até a velocidade e valores cobrados em desacordo com o contratado.

Oi: O Grupo é formado por empresas de telefonia móvel (Oi Celular – TNL PCS) e fixa (Oi fixa – Telemar/BRT), sendo o terceiro fornecedor mais reclamado da área de serviços essenciais. No ano de 2012, houve uma redução no quantitativo de reclamações registradas, mas os problemas enfrentados pelos consumidores permaneceram praticamente os mesmos, sendo eles: falta de informações sobre a vigência das promoções e valores efetivos dos planos contratados, descumprimento à oferta, especialmente com a cobrança de excedentes em planos ofertados como ilimitados e falhas de conexão e velocidade inferior à contratada no serviço 3G.

Tim Celular: A empresa ocupou o 1º lugar no ranking da área de serviços essenciais, no Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2011, mas empenhou esforços para a redução do total de reclamações fundamentadas figurando em 2012 em 5º lugar. Foi possível observar que um considerável quantitativo de reclamações teve como objeto principal a ausência de informações claras e objetivas sobre os planos e promoções ofertados, somados à utilização de diversas nomenclaturas, além da migração de planos sem a anuência dos consumidores, inclusive de pré para pós-pagos

Ainda no segmento de telecomunicações importante destacar o crescimento do número de reclamações relativas ao serviço de TV por Assinatura, pois as empresas ofertam de forma massiva e por valores atraentes o acesso aos serviços, mas revelam despreparo para o atendimento da demanda. Verifica-se precariedade dos serviços, especialmente referente à inoperância, e das informações para o consumidor, com a ausência de investimentos em comunicação e adequação da linguagem para este novo contingente de consumidores. Por fim, diante de todas as dificuldades enfrentadas pelo consumidor não resta alternativa senão a solicitação de cancelamento dos serviços. Mas esse direito tem sido reiteradamente cerceado pelos serviços de atendimentos ao consumidor (SAC) das empresas.

ENERGIA ELÉTRICA

Inicialmente, cumpre destacar que o serviço de fornecimento de energia elétrica é um serviço cuja natureza não comporta um tratamento exclusivamente econômico, mas deve ter uma avaliação sob critérios sociais de modo a valorar mais a dignidade do usuário do que eventuais perdas dos fornecedores.

Uma grande parte das reclamações registradas no Cadastro de 21012, referente à energia elétrica, são reflexo da atuação regulatória da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, que, com a edição da Resolução n. 414/2010, acabou por penalizar os consumidores pela ineficiência das concessionárias, pois permite à empresa a cobrança complementar e retroativa (período de 03 meses) sobre o serviço não faturado, independente de motivos, como falta ou impedimento de leitura.

No ano de 2012, a ANEEL promoveu consultas e audiências públicas que não tiveram como principal preocupação o impacto regulatório sofrido pelos consumidores. Foi o caso da Audiência Pública n. 47/2012, referente à prestação de atividades acessórias pelas distribuidoras, assim como a cobrança de produtos e serviços de terceiros por meio da fatura de energia elétrica, com também da Audiência Pública n. 48/2012, sobre as modalidades de pré-pagamento e pós-pagamento eletrônico de energia elétrica, e da Audiência Pública n. 87/2012 - Agenda Regulatória Indicativa da ANEEL para o biênio 2013- 2014.

Ademais, outra postura bastante preocupante adotada pela ANEEL, e já combatida em diversas oportunidades pelo Procon/SP, refere-se ao pré-pagamento que afronta o princípio da vulnerabilidade do consumidor, bem como da continuidade da prestação deste serviço, cuja característica é a essencialidade, ou seja, os serviços são necessários para a manutenção da própria vida do indivíduo e, sob este aspecto como um patamar mínimo para dignidade do cidadão.

Cumpre mencionar, ainda, que a própria agenda Regulatória da ANEEL não contempla a satisfação dos usuários consumidores, bem como a incidência de atendimento e reclamações registradas no SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) como indicador para monitorar o desempenho das concessionárias de distribuição. O uso dos referidos indicadores possibilitaria a aferição da qualidade e eficiência do serviço de energia elétrica, uma vez que a ANEEL não detém meios para monitorar esses acontecimentos.

Por fim, importante que o órgão regulador e fiscalizador trabalhe em consonância com os órgãos de proteção e defesa do consumidor e tutele igualmente os interesses dos consumidores, especialmente no tocante ao acesso a energia, situações de inadimplência, dívidas de difícil quitação decorrentes de faturas complementares e retroativas, conforme a política de universalização.

Eletropaulo: A principal concessionária do Estado de São Paulo ainda mantém um elevado índice de não atendimento das demandas e, apesar de reduzir o total de reclamações em comparação ao cadastro anterior, permanece entre as dez mais reclamadas, desde o ano de 2008. Os principais problemas enfrentados pelos consumidores decorrem de falhas da concessionária: não lançamento do consumo correto na fatura mensal, sob alegação de impedimento de leitura, efetuando cobrança complementar em faturas posteriores; pedidos de instalação e religação não atendidos e problemas cadastrais.

RANKING DA ÁREA DE ASSUNTOS FINANCEIROS

5 MAIS POR RECLAMAÇÃO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Posição Ranking 2011
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	ITAÚ UNIBANCO	460	644	1104	2º
2	BRADESCO	383	570	953	1º
3	BV	54	567	621	-
4	SANTANDER REAL	303	265	568	5º
5	BANCO DO BRASIL	149	300	449	-

5 MAIS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			% de NÃO atendidas
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	BV	54	567	621	91%
2	BANCO DO BRASIL	149	300	449	67%
3	BRADESCO	383	570	953	60%
4	ITAÚ UNIBANCO	460	644	1104	58%
5	SANTANDER REAL	303	265	568	47%

ÁREA DE ASSUNTOS FINANCEIROS

Pelo segundo ano consecutivo, uma instituição financeira encabeça o Ranking Geral de Reclamações Fundamentadas da Fundação Procon-SP: O Grupo Itaú Unibanco, em 2011 foi o Grupo Bradesco.

A terceira posição da área de assuntos financeiros, também chama a atenção – o Grupo BV – uma empresa financeira que atua com foco em apenas algumas linhas de crédito, mas tem mais reclamações do que outras instituições financeiras de maior porte e que operam com maior diversidade e número de contratos.

Nota-se que a participação da área de assuntos financeiros teve discreta redução em relação ao total de reclamações. Em 2011, correspondia a 27%; em 2012, passou a ser 25%. Teve seu número absoluto reduzido de 9225 para 7642 reclamações.

Além da cobrança de valores não reconhecidos pelos consumidores em faturas de cartão de crédito e conta corrente, o questionamento de destaque refere-se à cobrança de tarifas consideradas indevidas pelos consumidores e pelo Procon-SP, em especial quando do financiamento de veículos. Os consumidores procuraram o órgão contestando a cobrança de valores como tarifa de cadastro, gravame, registro de contrato, serviços de terceiros e outros.

Os bancos, em nome de uma suposta transparência, vêm adotando cada vez mais a estratégia de “descolar” das taxas de juros a remuneração por “serviços” que são na verdade inerentes às operações de crédito. Reflexo disso é o verdadeiro cipoal de tarifas criadas e cobradas pelas instituições financeiras nos dias de hoje e que confundem cada vez mais o consumidor.

O setor procura justificar essa política com o argumento de que com tal “transparência” o consumidor pode barganhar junto aos fornecedores a redução dos valores de cada item de despesa que compõe a operação de crédito.

Todavia, na prática é evidente que ao consumidor, premido pela necessidade de tomar dinheiro emprestado tal barganha é utopia, já que precisa do dinheiro muitas vezes imediatamente.

Além disso, a cobrança desses valores de tarifas “por fora” da taxa de juros, dificulta para o consumidor a comparação do custo dessas operações de crédito entre as diversas instituições financeiras. A situação agrava-se, ainda, pelo fato de que a informação do custo efetivo total das operações, o CET, não é transmitida ao consumidor com a devida clareza e ostensividade, seja pelos bancos, seja pelos seus parceiros de negócio (lojas de automóveis, redes de varejo, etc), induzindo menos concorrência no setor e elevando o custo do dinheiro para a população..

Nota-se, assim, que os bancos têm se utilizado da cobrança dos mais variados tipos de tarifas, não para a remuneração de custos que efetivamente decorram da contratação do crédito pelos consumidores – o que já é remunerado através dos juros –, mas sim para elevar suas margens nessas operações e remunerar terceiros nelas envolvidos.

Lamentavelmente, o Banco Central do Brasil – Bacen, não obstante esteja ciente dessa situação, tem admitido nos regulamentos que edita, nesse caso, em dissonância com Código de Defesa do Consumidor, essas tarifas artificiais, como por exemplo a TC (tarifa de cadastro). Com essa política o Bacen contribui não apenas para uma menor redução do custo do crédito em nosso país, mas também para que haja uma verdadeira enxurrada de reclamações dos consumidores nos Procons e ações no Poder Judiciário.

INSTITUIÇÕES

Grupo Itaú: O questionamento mais frequente teve como tema a cobrança das mencionadas tarifas atreladas ao financiamento de veículos. A empresa enfrenta ainda questionamentos relacionados à contestação de saques e lançamentos não reconhecidos em contas e cartões de crédito.

Grupo Bradesco: A instituição tem gerado reclamações relacionadas à cobrança de tarifas do financiamento de veículos e, de forma mais pulverizada, demandas referentes a lançamentos não reconhecidos em contas e cartões de crédito, dúvidas sobre valores cobrados em débitos pendentes e liquidações antecipadas. Ressaltamos que o Banco IBI S/A (atual BRADESCARD), empresa do grupo, perdeu destaque nas reclamações formalizadas o que denota o esforço da empresa em resolver as demandas, entretanto, a existência de reclamações variadas para outras empresas do grupo aponta a necessidade de aprimoramento no atendimento e solução das questões ainda no primeiro atendimento ao consumidor.

Grupo BV: A maioria esmagadora das queixas refere-se a cobrança de tarifas quando do financiamento de veículos e não envio de boletos para quitação de empréstimos consignados ou dúvidas sobre os valores cobrados.

Grupo Santander: O tema mais questionado pelos consumidores é a cobrança de tarifas do financiamento de veículos, mas ressaltamos a postura da empresa de apresentação de propostas conciliatórias e seu destaque entre as instituições financeiras como a que mais atende as reclamações formalizadas.

Grupo Banco do Brasil: Os consumidores recorrem ao órgão em face da negativa de estorno e devolução de valores sobre transações não reconhecidas em contas e cartões de crédito. A empresa ainda não consegue apresentar solução para as contas que deixam de ser movimentadas e geram saldo devedor composto exclusivamente por tarifas o que vai de encontro inclusive ao disposto no Roteiro de Encerramento de Contas elaborado pela Febraban. Problema já superado por outras instituições.

RANKING DA ÁREA DE HABITAÇÃO

5 MAIS POR RECLAMAÇÃO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Posição Ranking 2011
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	GAFISA / TENDA	25	118	143	1º
2	PDG	10	69	79	3º
3	CURY	4	47	51	5º
4	MRV	4	45	49	2º
5	ATUA	1	19	20	-

5 MAIS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			% de NÃO atendidas
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	ATUA	1	19	20	95%
2	CURY	4	47	51	92%
3	MRV	4	45	49	92%
4	PDG	10	69	79	87%
5	GAFISA / TENDA	25	118	143	83%

ÁREA DE HABITAÇÃO

A empresa mais reclamada foi o Grupo Gafisa/Tenda, seguido pelo Grupo PDG, e em terceiro, o Grupo Cury. Em meio aos questionamentos da não entrega de imóveis no prazo, ganharam destaque em 2012 as reclamações referentes à cobrança de corretagem e assessoria imobiliária na compra de imóveis na planta.

Ressalta-se que quanto à corretagem o fornecedor não demonstra que houve oportunidade de negociação sobre o pagamento de intermediação ou de que esta realmente existiu, posto que em muitos casos o “corretor” se apresenta como funcionário contratado pela empresa. O fornecedor de qualquer produto ou serviço, inclusive imóveis, tem obrigação de prestar informações ao consumidor e esclarecer dúvidas sobre o contrato, não se justificando a cobrança, se esta for referente apenas ao esclarecimento sobre cláusulas contratuais. Essa tarefa é inerente à sua atividade.

Quanto a assessoria imobiliária para encaminhamento dos documentos referentes ao financiamento para o agente financeiro, trata-se de um serviço de conveniência, cuja contratação não pode ser obrigatória. E os bancos que operam ou terceirizam o serviço não podem cobrar para realizá-los.

Nota-se ainda que, no afã de fechar contratos e ganhar comissões, os vendedores deixam de verificar a real condição dos compradores, especialmente sua capacidade de arcar com parcelas futuras de um financiamento. E os problemas surgem no momento da entrega das chaves, se o consumidor, que não recebeu do fornecedor informações, inclusive com simulações, não é capaz de arcar com o financiamento. As empresas, que deveriam restituir os valores pagos, não oferecem solução, gerando reclamações no Procon e processos judiciais.

RANKING DA ÁREA DE SERVIÇOS PRIVADOS

5 MAIS POR RECLAMAÇÃO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Posição Ranking 2011
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	MICROCAMP	288	181	469	1º
2	TAM	85	138	223	2º
3	GROUPON SERVIÇOS DIGITAIS LTDA / CLUBE URBANO	46	89	135	-
4	ANHANGUERA	16	114	130	-
5	GOL	30	99	129	-

5 MAIS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			% de NÃO atendidas
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	ANHANGUERA	16	114	130	88%
2	GOL	30	99	129	77%
3	GROUPON SERVIÇOS DIGITAIS LTDA / CLUBE URBANO	46	89	135	66%
4	TAM	85	138	223	62%
5	MICROCAMP	288	181	469	39%

ÁREA DE SERVIÇOS PRIVADOS

O cenário favorável de ampla oferta de crédito em 2012 possibilitou o crescimento do acesso ao consumo, especialmente para a denominada nova classe média, porém foi possível observar que grande parte das empresas não está capacitada para atender aos anseios e as demandas desse novo público.

Na área de serviços privados, que contempla diversos segmentos tais como: cursos livres, empresas aéreas, agências de turismo e serviços de marcenaria (móveis planejados), essa constatação é ainda mais evidente, pois os fornecedores insistem em práticas que desrespeitam as normas de consumo e igualmente empenham poucos esforços para a solução dos problemas vividos pelos consumidores.

CURSOS LIVRES

Os cursos livres têm sido cada vez mais procurados pelos consumidores que buscam qualificação profissional com vistas a melhores condições no mercado de trabalho, através de cursos de idiomas e informática. Entretanto, verifica-se a proliferação de escolas e cursos acompanhada da disseminação de ofertas enganosas e práticas abusivas, tornando essa busca pelo aprimoramento pessoal uma armadilha de consumo.

Escolas praticam ofertas agressivas à população carente, venda casada de livros e cursos, imposição de aquisição de coleção de livros, oferta enganosa de bolsas de estudo, estágios e recolocação profissional, e, em caso de rescisão, independente da ocorrência de diversos vícios na prestação de serviços (ex: troca constante de professores, alterações de datas, hora e módulos do curso e etc), a exigência de multa em valores exagerados e desproporcionais.

Denunciadas As atitudes dessas empresas já foram identificadas e denunciadas aos órgãos competentes em diversas oportunidades, sendo inclusive adotadas providências mais duras, por parte do Procon/SP.

Microcamp: O grupo de escolas que oferecem cursos sob a marca Microcamp aparece na primeira colocação do ranking da área de serviços desde 2010, com uma média de 500 reclamações anuais, sendo que tal quantitativo é muito superior ao das demais empresas do mesmo segmento.

Considerando as condutas abusivas perpetradas pela empresa perante os consumidores ao longo de anos, desrespeitando seus direitos de forma contumaz e deliberada, e que, independentemente de todas as medidas já adotadas pelo Procon/SP, seus responsáveis permanecem reiterando práticas condenáveis. Tal postura culminou, em março de 2013, com a imposição de sanção administrativa mais severa, com a determinação da suspensão da oferta e venda de novos cursos, através da aplicação de medida cautelar.

TRANSPORTE AÉREO

A demanda do transporte aéreo de passageiros teve um acréscimo de 6,79% em 2012, com relação ao mesmo período de 2011, segundo os dados da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC. Através da análise das reclamações registradas no Procon/SP foi possível constatar um crescimento do número de novos passageiros, com acentuado grau de vulnerabilidade, necessitando de maior atenção das empresas, especialmente no que tange às informações.

Muitas das dificuldades enfrentadas pelos passageiros são básicas, tais como: falha nas informações sobre horários, antecedências e documentos para embarque, além de problemas com bagagens, registro incorreto de nome/sobrenome do consumidor no cartão de embarque

e descumprimento do dever de assistência nos casos de atrasos e/ou cancelamentos de vôos.

Alguns pequenos avanços podem ser observados na postura das empresas, mas diversos temas ainda são trabalhados como verdadeiros dogmas do setor, como por exemplo: retenção de valores excessivos quando do cancelamento da compra das passagens, desrespeito ao direito de arrependimento e dificuldades com os programas de milhagem, especialmente com alterações unilaterais nas regras de utilização das milhas e falhas no controle dos créditos.

TAM: A empresa permaneceu como a mais reclamada do setor e não apresentou significativa alteração de postura, pois o quantitativo de reclamações não atendidas é bastante elevado demonstrando a resistência para atendimento de questões básicas de consumo. Elevou o número de reclamações de 196 em 2011, para 223 em 2012.

GOL: Desponta entre as 05 mais reclamadas da área de serviços privados com elevado número de reclamações não atendidas, sendo que a empresa não apresenta propostas conciliatórias efetivas para a solução dos problemas apresentados pelos consumidores.

Ainda no segmento de transporte aéreo oportuno assinalar a atuação das Agências de Turismo que, por diversas vezes, apontam responsabilidade exclusiva de outros agentes para a solução dos problemas enfrentados pelos consumidores. Houve um incremento no número de reclamações contra empresas do segmento, especialmente relacionadas ao descumprimento à oferta, vícios de informação, indicando a falta de interlocução com seus parceiros comerciais, em detrimento dos consumidores.

Além disso, importante destacar a grande preocupação com a situação das agências de turismo, pois em 2012 testemunhamos o encerramento de atividades de agências conhecidas e renomadas, provocando instabilidades no segmento como um todo e sem perspectivas para abrandar os prejuízos sofridos pelos consumidores. Além disso, não houve a solução desses conflitos em conciliações buscadas pelo Procon e os consumidores ainda aguardam as providências na esfera judicial.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

Além das reclamações referentes aos cursos livres e ao transporte aéreo houve uma demanda crescente de reclamações relativas aos serviços de turismo e de revelação de fotografias, especialmente adquiridos pela internet. O número expressivo de reclamações contra sites de vendas revelam os riscos em algumas contratações em ambiente virtual e também apontam para a existência de fornecedores mal-intencionados, que vendem, recebem o pagamento, mas não entregam os produtos ou realizam os serviços contratados e, pior, sequer são localizados para uma tentativa de reparação dos prejuízos sofridos.

Groupon: Atua no segmento de compras coletivas e apresenta oferta/descontos na aquisição de produtos/serviços, através de diversos parceiros comerciais. No ano de 2012, apresentou um quantitativo elevado de reclamações, especialmente relativos a serviços de fotografia e viagens, com baixo percentual de atendimento. A empresa foi convocada pelo Procon-SP para tratar do cenário preocupante de crescimento de reclamações e de problemas no atendimento ao consumidor e firmou compromisso de redução de demandas.

INSTITUIÇÕES DE ENSINO

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2012 demonstra ainda reflexos das movimentações no setor (fusões e aquisições de universidades/faculdades) e da expansão do crédito estudantil, pois não houve a preparação adequada das instituições de ensino para a absorção de novos alunos e novas estruturas de gestão e de administração interna.

As reclamações demonstram que existe grande falha na comunicação interna entre a instituição de ensino e seus alunos, tais como: as migrações dos sistemas de informática que interferem nas contratações ou inscrições em disciplinas, acompanhamento das notas/atividades/faltas, reconhecimento de pagamentos efetuados e, nos casos dos cursos à distância, no próprio desenvolvimento do curso.

Importante destacar a necessidade de atuação coordenada entre os órgãos federais e estaduais de educação com os órgãos de proteção e defesa do consumidor, pois foi observada a ocorrência de diversos descredenciamentos de cursos e instituições de ensino gerando diversos transtornos para os consumidores.

Anhanguera Educacional: O Grupo Educacional que congrega as universidades Uniban, Unibero e Anhanguera foi o mais reclamado do segmento em 2012, sendo que tal resultado tem como principal motivo a migração do seu sistema de informática que ocorreu quando da fusão das instituições de ensino.

MÓVEIS PLANEJADOS

Por fim, importante destacar a preocupação com o segmento de móveis planejados, caracterizado pela pulverização de revendedoras/lojistas dos grandes fabricantes dos móveis, sendo que diversos estabelecimentos encerraram suas atividades, lesando consumidores que, sem saber como agir, buscavam este Órgão para orientações e reparação de inúmeros prejuízos. Em geral, as transações envolvem cifras elevadas e estão atreladas a financiamentos bancários e/ou outros.

Os consumidores aderem à contratação de serviço de móveis planejados, em decorrência ou influência de uma marca conhecida do fabricante. Porém, ainda que o comerciante seja o responsável direto pela entrega ou instalação dos móveis, o fabricante também é responsável, pois tem a obrigação de aferir a idoneidade de seu parceiro comercial e gerenciar a comercialização de produtos que ostentam a sua marca.

RANKING DA ÁREA DE PRODUTOS

5 MAIS POR RECLAMAÇÃO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Posição Ranking 2011
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO	478	187	665	1º
2	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM	347	69	416	-
3	MAGAZINE LUIZA	223	156	379	-
4	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA / MOTOROLA	180	174	354	-
5	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	206	87	293	4º

5 MAIS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			% de NÃO atendidas
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA / MOTOROLA	180	174	354	49%
2	MAGAZINE LUIZA	223	156	379	41%
3	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	206	87	293	30%
4	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO	478	187	665	28%
5	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM	347	69	416	17%

ÁREA DE PRODUTOS

Este ano, os Produtos mais reclamados, por vício de qualidade, ou problemas relacionados à entrega, ora contra o varejo, ora contra fabricantes, são os aparelhos de telefones, computadores, produtos da linha branca e móveis.

Em 2012 houve redução da participação desta Área no número total de reclamações - de 37% em 2011 para 33%, ou seja, de um total de 12.480 reclamações fundamentadas para 9.795. A redução ocorreu, diante da facilitação de registro de reclamação no Procon via canal de atendimento eletrônico para problemas com produtos adquiridos através do Varejo Online e também do crescimento deste segmento no mercado. Essa queda é um forte indicativo de que o crescimento e aumento nas vendas não é, necessariamente, acompanhado do crescimento de reclamações.

É notório também que, alinhados e induzidos por ações e medidas da Fundação Procon (Plano de Redução de Demandas, reuniões periódicas com fornecedores, etc), importante parcela de varejistas e fabricantes adotaram providências no sentido de absorver os conflitos, internalizando os meios e canais de atendimento e interlocução, tanto para as reclamações recebidas diretamente de seus consumidores, quanto para as demandas encaminhadas através do Procon, apresentando solução logo no primeiro contato com o órgão de defesa dos consumidores.

Foi o caso verificado entre empresas como B2W (Americanas.com/Submarino/Shoptime), CompraFacil, LG Eletronics e Samsung que reduziram reclamações e/ou melhoraram sua posição no Ranking das mais reclamadas, comparativamente a 2011. Já a Motorola, Grupo Pão de Açúcar e Magazine Luiza passaram a disputar as primeiras colocações.

Por outro lado, o Procon permanece intermediando a solução de problemas elementares, atrelados a irregularidades na entrega de produtos, cancelamento de compras e qualidade dos produtos. Esses são fatores que preocupam, especialmente pela vulnerabilidade do consumidor que adquire produtos e serviços, muitas vezes sem as informações e a segurança necessárias, sobretudo quando através do meio eletrônico.

VAREJISTAS

B2W: responsável pelas marcas Submarino, Americanas.com e Shoptime, continua a encabeçar a lista, apesar de ter reduzido para menos da metade o número de suas reclamações e aumentado o índice de solução das reclamações, de 60 para 70%. Importante salientar que, em 2011, a Fundação Procon usou de medida administrativa, com vistas à suspensão de atividades da empresa, dado o número de reclamações à época existente, além de convocar a empresa para a apresentação de metas de redução de demandas.

Grupo Pão de Açúcar: congrega as lojas físicas Pão de Açúcar, Extra, e Ponto Frio, além das lojas virtuais do Ponto Frio e das Casa Bahia. O referido Grupo figura na segunda posição do ranking da área de produtos, mas apresenta bom índice de atendimento das reclamações.

Magazine Luiza: problemas com entrega e vícios de qualidade não saneados, especialmente relacionados à compra de móveis e produtos da linha branca, os mais frequentes. O número total de registros contra a empresa é um pouco menor do que o do ano anterior, mas ainda assim ela passou a ocupar a segunda posição no ranking da área de produtos.

APARELHOS DE TELEFONE

Motorola surgiu neste ano entre as mais demandadas, com 354 registros (contra 297 em 2011), tendo apresentado solução para apenas 51% dos casos. Saltou do 27º lugar no Ranking Geral para o 19º.

Nota-se que, além de questões de vícios de qualidade propriamente ditos, esta empresa não tem conseguido prestar atendimento adequado aos consumidores em seu SAC, ou na rede de assistência técnica, até em questões de menor complexidade. Por exemplo, mesmo diante de uma simples divergência entre os números de identificação do aparelho e da nota fiscal, emitida normalmente por comerciantes, o consumidor precisa recorrer ao Procon. A empresa, por vezes, também alega que a causa de problemas estaria atrelada ao software sobre o que, não oferece suporte.

Percebe-se que, com tais procedimentos, a empresa está na contramão das concorrentes – LG e Samsung - que deixaram as primeiras posições do ranking da área de produtos por terem reduzido drasticamente o número de reclamações e terem índice de solução bastante superiores.

LINHA BRANCA

Electrolux, neste segmento, é novamente a líder de reclamações, ocupando a 5ª posição no Ranking da Área. Porém, reduziu seu número de reclamações passando de 557 em 2011 para 294 registros em 2012. Constata-se que mesmo diante do estímulo de consumo, com ampliação de crédito e redução de impostos como o IPI, o número de reclamações pode ser reduzido.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

Na área de produtos o comércio eletrônico tem especial relevância, com destaque ao longo de 2012 para problemas relacionados à entrega (não entrega, entrega fora de prazo, entrega diferente do pedido, entrega com vícios, etc).

Outro ponto que merece destaque: a queda no número de reclamações registrada na Área de Produtos poderia ser mais acentuada, porém, nos deparamos com um aumento de demandas contra um expressivo número de pequenas empresas de e-commerce que não entregam os produtos, retiram o site do ar, não sendo possível localizar sequer os seus responsáveis.

O consumidor na internet ainda está muito vulnerável no momento da compra: cada vez mais é induzido por publicidades e promoções que são divulgadas a todo instante e em todas as mídias. Neste momento, ele precisa contar com uma fonte de informações atualizadas sobre possíveis riscos na transação virtual.

Para minimizar os prejuízos causados aos consumidores, o Procon tem trabalhado especialmente no sentido da prevenção, com orientações sobre os cuidados a tomar antes de fazer uma compra on-line e destaque para a consulta do selo “EVITE ESTES SITES”, onde estão listadas as empresas que lesaram consumidores, não responderam ao Procon, nem atenderam as reclamações.

RANKING DA ÁREA DE SAÚDE

5 MAIS POR RECLAMAÇÃO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Posição Ranking 2011
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	GREEN LINE SISTEMA DE SAUDE LTDA / GREENLINE	134	82	216	2º
2	AMIL	108	69	177	1º
3	UNIMED PAULISTANA SOC COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	23	55	78	4º
4	VOCÊ IMPLANTES	31	32	63	-
5	SUL AMÉRICA	22	33	55	3º

5 MAIS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			% de NÃO atendidas
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	UNIMED PAULISTANA SOC COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	23	55	78	71%
2	SUL AMÉRICA	22	33	55	60%
3	VOCÊ IMPLANTES	31	32	63	51%
4	AMIL	108	69	177	39%
5	GREEN LINE SISTEMA DE SAUDE LTDA / GREENLINE	134	82	216	38%

ÁREA DE SAÚDE

No ano de 2012 a maior parte das reclamações registradas na área de saúde foram para os planos privados de assistência à saúde e clínicas odontológicas, além do crescimento nas reclamações relativas aos serviços que envolvem estética, especialmente aqueles adquiridos pela internet.

PLANOS DE SAÚDE

Os problemas enfrentados pelos consumidores de planos de saúde demonstram fragilidades no sistema de saúde suplementar e na própria agência reguladora, pois as reclamações são estruturais e se repetem ano após ano. As principais reclamações dos consumidores são:

- negativa de cobertura para exames e cirurgia de qualquer grau de complexidade;
- dificuldade para marcação de consultas,
- descredenciamentos de diversos estabelecimentos e profissionais de saúde, sem a devida substituição,
- ausência de encaminhamento de carteiras de identificação, guias do usuário e boletos para pagamento; e
- aplicação do reajuste por faixa etária para os consumidores acima de 60 anos, em descumprimento do Estatuto do Idoso.

Importante destacar que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) editou, em 2012, algumas consultas públicas que visavam tutelar os principais problemas relacionados acima, como por exemplo: Consulta Pública nº 51 que dispõe sobre a regulamentação da prestação de informação aos beneficiários acerca da negativa de autorização dos procedimentos solicitados e a Consulta Pública nº 52 sobre a Agenda Regulatória para o biênio 2013/2014.

A Fundação Procon-SP encaminhou posicionamento em ambos os casos, registrando a ilegitimidade da negativa injustificada de realização dos procedimentos médicos-ambulatoriais por parte das operadoras de plano de saúde e a necessidade de transparência do processo regulatório, a fim de possibilitar a regulação e revisão de temas de forma adequada à realidade e às necessidades da sociedade.

Necessário mencionar também que a ANS suspendeu a comercialização de diversos planos de saúde, tendo em vista o descumprimento de prazos estabelecidos para atendimento médico, realização de exames e internações. Porém, a agência reguladora deve responder duramente com a decretação do regime especial de direção técnica e até o afastamento dos seus dirigentes, se essas operadoras, que tiveram a venda dos planos suspensa, não se adequarem.

GreenLine: A empresa apresentou um quantitativo maior de reclamações comparado com o ano de 2011, sendo as principais questões relacionadas a problemas na prestação de serviços, especialmente no que tange à marcação de consultas, ao serviço de atendimento ao consumidor (SAC), a não entrega de carteirinhas e a não realização de exames e cirurgias.

Amil: O Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2012 demonstra redução no quantitativo de reclamações registradas contra a empresa e um número maior de atendidas. Independente dessa melhora, a empresa apresenta grande resistência para solução das questões relacionadas à negativa de cobertura com base no Rol de Procedimentos e Diretriz de Utilização e ao reajuste por faixa etária para os consumidores acima de 60 anos. O Estatuto do Idoso veda a discriminação do idoso em razão da idade, impedindo o reajuste das mensalidades para maiores de 59 anos.

Unimed Paulistana: A empresa apresentou elevado índice de não atendimento das reclamações e assumiu a terceira colocação no ranking da área de saúde, sendo que o assunto mais recorrente versa sobre negativas de cobertura de procedimentos, exames e cirurgias em geral.

Sul América: A empresa ocupou o 3º lugar no ranking da área, no Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2011, mas empenhou esforços para a redução do total de reclamações fundamentadas figurando atualmente entre as cinco empresas mais reclamadas da área.

CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS

As reclamações contra clínicas de tratamento odontológico revelam a adoção de posturas agressivas por parte das empresas, sem o fornecimento de informações necessárias e essenciais para viabilizar uma contratação mais consciente por parte do consumidor, além da utilização de métodos coercitivos na efetivação dos contratos.

Os principais problemas relatados pelos consumidores sobre estas empresas são:

- Falta de informações prévias e individualizadas sobre o tratamento, orçamento e contrato;
- Elaboração de orçamento sem realização prévia de exames ou radiografia panorâmica, sendo a assinatura do contrato realizada no mesmo momento do orçamento;
- Vícios de qualidade na prestação dos serviços ;
- Acompanhamento dos consumidores até as suas residências ou até alguma instituição financeira para garantir o recebimento dos cheques e viabilizar outras formas de pagamento e, nas hipóteses de cancelamento do contrato, não devolução dos cheques; e
- Cobrança de multas em percentuais desproporcionais, nas hipóteses de rescisão contratual, antes do início do tratamento – somente com o preenchimento da ficha de anamnese – ou em decorrência da má prestação de serviços (dificuldade para agendamento de consultas, alteração constante dos profissionais de saúde no decorrer do tratamento e etc).

Você Implantes: O grupo Você Implantes que congrega empresas como a DNG e HYNONE Odontologia apresentou um considerável número de reclamações e uma abordagem bastante agressiva, sem levar em consideração as peculiaridades de cada consumidor, e não efetivando de forma individualizada e adequada os orçamentos e tratamento necessários.

SERVIÇOS DE ESTÉTICA

Por fim, importante destacar que, além das reclamações referentes às operadoras de saúde e clínicas odontológicas, houve uma demanda crescente de reclamações relativas aos serviços que envolvem estética, especialmente os adquiridos pela internet, tais como: limpeza de pele, sessões de bronzamento e hidratação capilar.

O número expressivo de reclamações contra sites de vendas revelam os riscos em algumas contratações em ambiente virtual e também apontam para a existência de fornecedores mal-intencionados, que vendem, recebem o pagamento, mas não entregam os produtos ou realizam os serviços contratados e, pior, sequer são localizados para o agendamento das consultas/tratamentos ou reparação dos prejuízos sofridos.

RANKING DA ÁREA DE ALIMENTOS

5 MAIS POR RECLAMAÇÃO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Posição Ranking 2011
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	CAIO NASCIMENTO FERNANDES TELEMARKETING ME / GRUPO T LIFE	2	6	8	-
2	GILBERTO DE OLIVEIRA / WWW.JACK3D-USP.COM.BR	0	6	6	-
3	FIT IN ASSESSORIA ESPORTIVA E NUTRICIONAL LTDA ME / USA TOTAL / WWW.USATOTAL.COM.BR	0	6	6	-
4	NUTOP ALIMENTOS FUNCIONAIS LTDA	4	0	4	-
5	GALGRIN GROUP LTDA / CORPO PERFEITO	3	0	3	-

5 MAIS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			% de NÃO atendidas
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	FIT IN ASSESSORIA ESPORTIVA E NUTRICIONAL LTDA ME / USA TOTAL / WWW.USATOTAL.COM.BR	0	6	6	100%
	GILBERTO DE OLIVEIRA / WWW.JACK3D-USP.COM.BR	0	6	6	100%
2	CAIO NASCIMENTO FERNANDES TELEMARKETING ME / GRUPO T LIFE	2	6	8	75%
3	NUTOP ALIMENTOS FUNCIONAIS LTDA	4	0	4	0%
	GALGRIN GROUP LTDA / CORPO PERFEITO	3	0	3	0%

Área de Alimentos

A área de alimentos gera um quantitativo reduzido de demandas. Independente de tal fato, a maioria dos trabalhos desenvolvidos tem foco na questão coletiva, especialmente relacionados com as informações repassadas aos consumidores na rotulagem, embalagens, publicidades e até nos pontos de venda, tendo como principal intuito a garantia de uma escolha consciente por parte dos consumidores.

DADOS FUNDAÇÃO PROCON E PROCONS MUNICIPAIS INTEGRADOS AO SINDEC

Atendimentos do ano de 2012

Ano 2012	Jundiaí	Votuporanga	S José dos Campos	S José do Rio Preto	Santo André	Fundação	Total
Janeiro	3.895	567	739	343	1.477	52.060	59.081
Fevereiro	3.245	380	611	564	1.127	44.652	50.579
Março	3.781	507	853	812	1.434	52.365	59.752
Abril	3.250	485	637	631	1.364	44.594	50.961
Maio	3.693	600	629	606	1.384	47.880	54.792
Junho	3.127	436	631	604	1.133	44.971	50.902
Julho	3.827	572	749	808	1.487	52.336	59.779
Agosto	3.431	514	975	819	1.519	60.293	67.551
Setembro	3.030	438	741	665	1.271	47.258	53.403
Outubro	3.588	643	779	801	1.545	56.449	63.805
Novembro	2.356	474	1.468	745	1.110	51.277	57.430
Dezembro	2.425	454	1.386	750	992	48.476	54.483
Ano 2012	39.648	6.070	10.198	8.148	15.843	602.611	682.518

RANKING GERAL (Fundação + 5 municípios) 50 mais reclamadas

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	CLARO	962	297	1259
2	ITAÚ UNIBANCO	494	735	1229
3	VIVO	898	182	1080
4	BRANCO	421	625	1046
5	BV	107	653	760
6	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO	532	219	751
7	OI	512	167	679
8	CARREFOUR	260	409	669
9	SANTANDER REAL	336	299	635
10	TIM	418	212	630
11	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	222	366	588
12	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM	408	122	530
13	MAGAZINE LUIZA	288	201	489
14	MICROCAMP	292	183	475
15	BANCO DO BRASIL	157	316	473
16	PANAMERICANO	112	351	463
17	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA / MOTOROLA	230	218	448
18	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	80	349	429
19	NET	258	133	391
20	CASAS BAHIA	259	110	369
21	BMG	118	232	350
22	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	241	102	343
23	GROUPON SERVIÇOS DIGITAIS LTDA / CLUBE URBANO	161	177	338
24	CCE	248	74	322
25	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	201	79	280
26	RICARDO ELETRO	169	100	269

27	MERCADO LIVRE	174	89	263
28	NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA	52	198	250
29	NEXTEL	144	106	250
30	TAM	89	156	245
31	JULYCOM COMERCIAL ELETRONICA ME / MEUCELULARNOVO.COM.BR/ PLUGIMPORTADOS.COM.BR	51	190	241
32	GREEN LINE SISTEMA DE SAÚDE LTDA	139	86	225
33	MABE GE DAKO CONTINENTAL	140	60	200
34	WHIRLPOOL S/A / MULTIBRAS BRASTEMP CONSUL SEMER	96	96	192
35	CITIBANK	78	113	191
36	AMIL	115	76	191
37	GAFISA / TENDA	48	129	177
38	SOCIEDADE COMERCIAL E IMPORTADORA HERMES S/A / COMPRAFACIL.COM/ CAMAEBANHO.COM/IPIRANGASHOP.COM	148	15	163
39	HSBC	37	125	162
40	ANHANGUERA	27	134	161
41	LG ELECTRONICS DA AMAZÔNIA LTDA	90	54	144
42	GOIÁS COBRANCAS LTDA / COMPREDACHINA.COM/MPTUDO.COM/MIAMIBR.COM/ APPLE FRI /	90	43	133
43	GOL	30	101	131
44	UNICASA / DELLANO / FAVORITA / NEW / TELA SUL	10	120	130
45	FÊNIX DO ORIENTE PRESTADORA DE SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA	49	72	121
46	DECOLAR.COM LTDA / AGÊNCIA DECOLAR	30	88	118
47	BANCO CRUZEIRO DO SUL S/A	21	96	117
48	VOLKSWAGEN	25	92	117
49	GENERAL MOTORS	32	85	117
50	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO / SABESP	62	53	115

RANKING DA ÁREA DE ALIMENTOS

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	CAIO NASCIMENTO FERNANDES TELEMARKETING ME	2	6	8
2	GILBERTO DE OLIVEIRA / WWW.JACK3D-USP.COM.BR	0	6	6
3	FIT IN ASSESSORIA ESPORTIVA E NUTRICIONAL LTDA ME	0	6	6
4	NUTOP ALIMENTOS FUNCIONAIS LTDA	4	0	4
5	SONDA SUPERMERCADOS EXPORTAÇÃO E IMPORTAÇÃO	0	3	3

RANKING DA ÁREA DE ASSUNTOS FINANCEIROS

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	ITAU UNIBANCO	481	725	1206
2	BRDESCO	416	601	1017
3	BV	106	653	759
4	SANTANDER REAL	335	298	633
5	BANCO DO BRASIL	157	314	471

RANKING DA ÁREA DE HABITAÇÃO

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	GAFISA / TENDA	46	127	173
2	PDG	16	88	104
3	MRV	10	91	101
4	CURY	4	49	53
5	ATUA	1	19	20

RANKING DA ÁREA DE PRODUTOS

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO	501	195	696
2	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM	385	80	465
3	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	230	218	448
4	MAGAZINE LUIZA	267	179	446
5	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	240	102	342

RANKING DA ÁREA DE SAÚDE

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	GREEN LINE SISTEMA DE SAUDE LTDA / GREENLINE	139	86	225
2	AMIL	115	76	191
3	UNIMED PAULISTANA SOC COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	24	57	81
4	SUL AMÉRICA	25	47	72
5	VOCÊ IMPLANTES	31	32	63

RANKING DA ÁREA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	CLARO	909	276	1185
2	VIVO	879	172	1051
3	OI	500	160	660
4	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	222	365	587
5	TIM	388	193	581

RANKING DA ÁREA DE SERVIÇOS PRIVADOS

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	MICROCAMP	292	183	475
2	TAM	88	147	235
3	ANHANGUERA	26	130	156
4	GROUPON SERVIÇOS DIGITAIS LTDA / CLUBE URBANO / CLUBEURBANO.COM	48	90	138
5	UNICASA / DELLANO / FAVORITA / NEW / TELA SUL	10	120	130