



**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor**

# **CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS**

PERÍODO 2006

**KIT DE IMPRENSA**



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E  
DA DEFESA DA CIDADANIA**



**GOVERNO DO ESTADO DE  
SÃO PAULO**  
TRABALHANDO POR VOCÊ

São Paulo  
2007

# ÍNDICE

<b>FUNDAÇÃO PROCON-SP DIVULGA LISTA DE EMPRESAS RECLAMADAS EM 2006</b> .....	3
RANKING GERAL (30 MAIS).....	7
<b>ÁREA DE ALIMENTOS</b> .....	8
RANKING DA ÁREA DE ALIMENTOS (20 MAIS).....	10
<b>ÁREA DE SAÚDE</b> .....	11
RANKING DA ÁREA DE SAÚDE (20 MAIS).....	13
<b>ÁREA DE HABITAÇÃO</b> .....	14
RANKING DA ÁREA DE HABITAÇÃO (20 MAIS).....	15
<b>ÁREA DE PRODUTOS</b> .....	16
RANKING DA ÁREA DE PRODUTOS (20 MAIS).....	18
<b>ÁREA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS</b> .....	19
RANKING DA ÁREA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS (20 MAIS) .....	22
<b>ÁREA DE SERVIÇOS PRIVADOS</b> .....	23
RANKING DA ÁREA DE SERVIÇOS PRIVADOS (20 MAIS).....	25
<b>ÁREA DE ASSUNTOS FINANCEIROS</b> .....	26
RANKING DA ÁREA DE ASSUNTOS FINANCEIROS (20 MAIS) .....	28

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: **Rosi di Palma**  
**Gabriela Amatuzzi**

Editoração Eletrônica: **Carlos Alberto Damiano**

## FUNDAÇÃO PROCON-SP DIVULGA LISTA DE EMPRESAS RECLAMADAS EM 2006

O setor de telefonia (fixa e celular) liderou mais uma vez o ranking do cadastro de reclamações fundamentadas da Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. As empresas Telefonica – Telecomunicações de São Paulo S/A, Vivo – Telesp Celular S/A, Embratel – Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A, Parque Aquático do Gugu/Fantasy Acqua Club – Fantasy Emp. Turísticos Ltda. e Claro – BCP S/A são as cinco primeiras colocadas no ranking geral extraído do cadastro de reclamações fundamentadas, referente ao exercício de 2006.

No cadastro de 2005, as cinco empresas que lideram o ranking estiveram nas seguintes colocações:

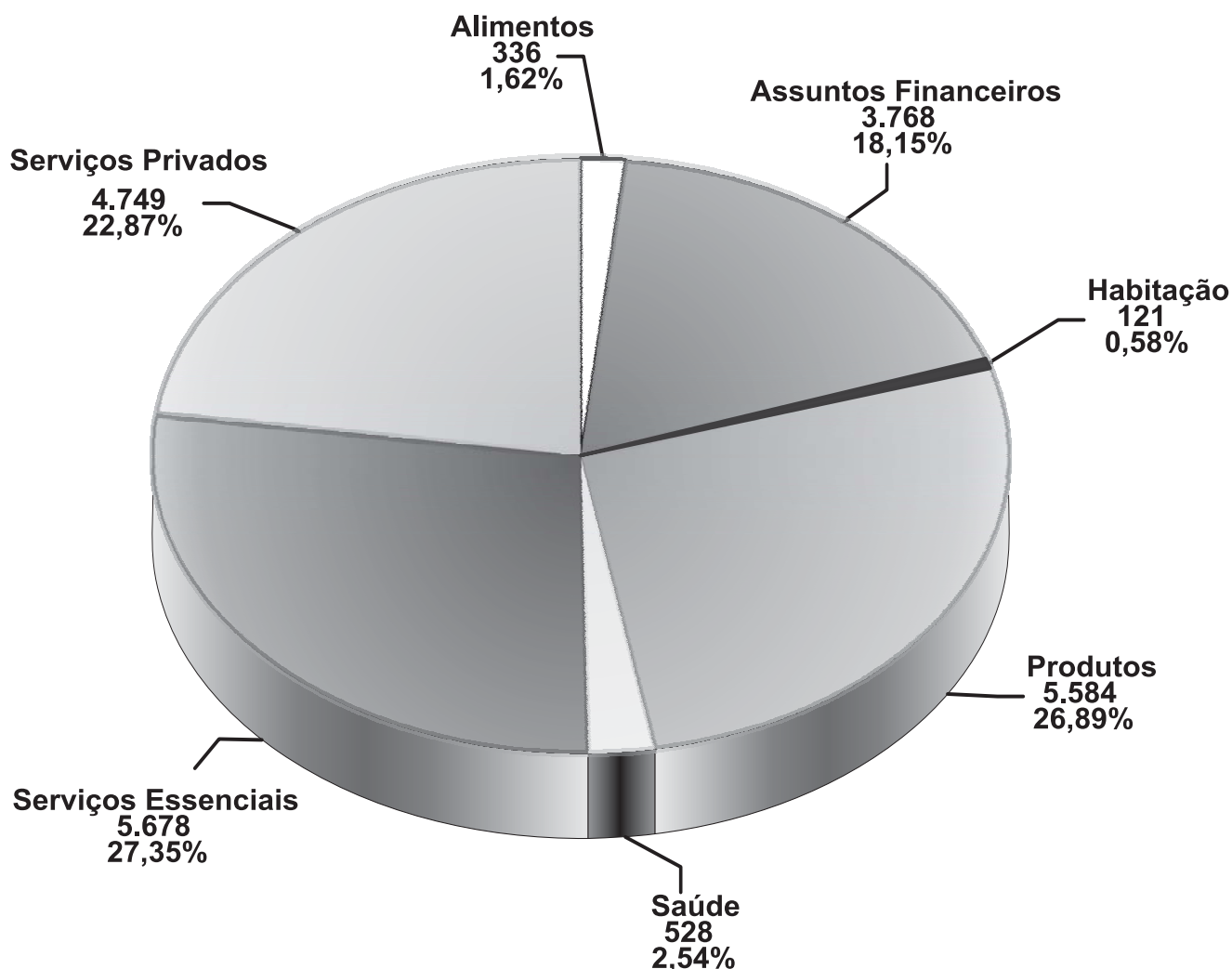
### COMPARATIVO 2006 X 2005 RANKING GERAL

EMPRESA	RANKING 2006		RANKING 2005	
	Número	Colocação	Número	Colocação
TELEFONICA – TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A	2.262	1º	503	4º
VIVO – TELESP CELULAR S/A	1.076	2º	870	2º
EMBRATEL – EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A	916	3º	591	3º
PARQUE AQUÁTICO DO GUGU/ FANTASY ACQUA CLUB – FANTASY EMPTURISTICOS LTDA	829	4º	Não figurou no ranking	
CLARO – BCP S/A	534	5º	1.035	1º

A campeã de reclamações de 2006, Telefonica, teve um crescimento de 349% nas reclamações fundamentadas em relação ao ano passado. Em 1998, 1999, 2000 e 2001, 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 32ª posição (o critério utilizado naquele ano foi o de empresas que menos atenderam as solicitações do consumidor).

As áreas de serviços essenciais (água, telefonia, luz, etc), serviços privados (escola, clubes, oficina mecânica, etc.) e produtos (móveis, eletrônicos, vestuário, etc) praticamente concentraram as reclamações, com 27%, 23% e 27%, respectivamente. Logo abaixo aparece o setor de serviços bancários, com 18% das reclamações. Serviços de saúde (2,5%), alimentos (1,6%) e habitação (0,6%) fecham a lista (veja quadro / Reclamações Fundamentadas – Ano 2006).

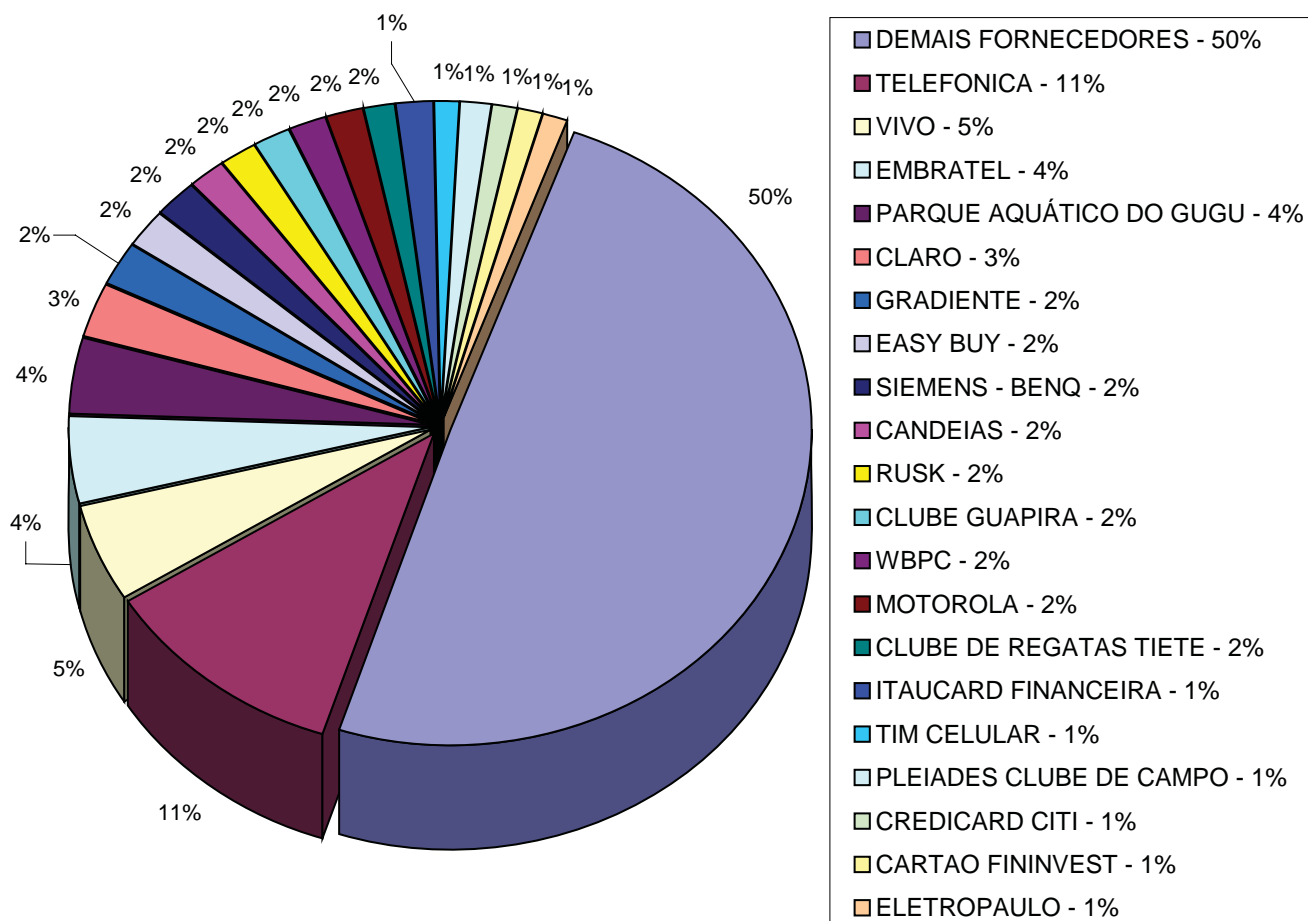
## RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ANO 2006



No segmento de telefonia, as questões mais recorrentes apresentadas foram problemas com a cobrança indevida ou abusiva, dúvidas sobre cobrança, serviço não fornecido e com a qualidade da prestação do serviço.

O cadastro do ano de 2006 totaliza 20.764 reclamações fundamentadas e contém 2.266 fornecedores. Dentre o universo de reclamações fundamentadas, apenas 20 empresas são responsáveis por 50% do total, sendo os outros 50% composto pelos demais fornecedores (ou seja, 2.246 empresas). (veja quadro / Representatividade das Reclamações Fundamentadas por Empresa – Ano 2006).

## REPRESENTATIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS POR EMPRESA



O cadastro das empresas reclamadas é feito com base nos números absolutos de reclamações fundamentadas (reclamações cujos processos foram concluídos no ano em questão) e dentro dele são informadas as quantidades de reclamações atendidas e não atendidas.

A lista, concluída em 31/12/2006, nos termos da lei 10.177/98, contém um total de 2.266 fornecedores. O reconhecimento da ação técnica efetiva da Fundação Procon-SP reflete-se em números: de um total de 487.226 atendimentos (simples consultas, atendimento preliminar e extra Procon) apenas 20.764 (4,26%) se transformaram em reclamações fundamentadas.

Do cadastro é extraído um ranking geral contendo as 30 primeiras colocações, bem como sete rankings por área técnica – alimentos, saúde, habitação, produtos, serviços essenciais, serviços privados e assuntos financeiros – apontando as 20 primeiras colocações de cada um desses segmentos.

A publicação do cadastro 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 cadastro produzido pela Fundação também é publicado em no Diário Oficial do Estado e está disponível na página do órgão na Internet ([www.procon.sp.gov.br](http://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.

15/03/07

Assessoria de Imprensa

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

3824-7011 / 6967 / 7168

<b>Ranking Geral (30 MAIS)</b>				
	Nome Fantasia/Marca - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	TELEFONICA - TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A / 02.558.157/	<b>2162</b>	<b>100</b>	<b>2262</b>
2	VIVO – TELESP CELULAR S/A / 02.319.126/	<b>917</b>	<b>159</b>	<b>1076</b>
3	EMBRATEL - EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A / 33.530.486/	<b>773</b>	<b>143</b>	<b>916</b>
4	PARQUE AQUÁTICO DO GUGU /FANTASY ACQUA CLUB - FANTASY EMP. TURÍSTICOS LTDA / 01.351.369/	<b>0</b>	<b>829</b>	<b>829</b>
5	CLARO - BCP S/A / 40.432.544/	<b>413</b>	<b>121</b>	<b>534</b>
6	GRADIENTE - GRADIENTE ELETRÔNICA S/A / 43.185.362/	<b>246</b>	<b>211</b>	<b>457</b>
7	EASY BUY - EASY BUY COM PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET S/A / 07.836.693/	<b>202</b>	<b>235</b>	<b>437</b>
8	SIEMENS - BENQ ELETROELETRÔNICA LTDA / 07.560.958/	<b>314</b>	<b>64</b>	<b>378</b>
9	CANDEIAS - CANDEIAS ESPORTE LAZER E RECREAÇÃO / 43.446.434/	<b>0</b>	<b>365</b>	<b>365</b>
10	RUSK CONSULTORIA E ADMINISTRAÇÃO LTDA. - ME / 00.440.311/	<b>0</b>	<b>352</b>	<b>352</b>
11	CLUBE DE CAMPO ASSOCIAÇÃO ATLÉTICA GUAPIRA / 52.161.825/	<b>0</b>	<b>343</b>	<b>343</b>
12	WBPC E-VENDAS COM.DE SOFTWARES PROD. INTERNET LTDA / 07.082.930/	<b>333</b>	<b>8</b>	<b>341</b>
13	MOTOROLA - MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA / 01.472.720/	<b>80</b>	<b>246</b>	<b>326</b>
14	CLUBE DE REGATAS TIÊTE / 62.665.989/	<b>0</b>	<b>320</b>	<b>320</b>
15	ITAUCARD FINANCEIRA - BANCO ITAUCARD S/A / 17.192.451/	<b>228</b>	<b>77</b>	<b>305</b>
16	TIM CELULAR - TIM CELULAR S/A / 04.206.050/	<b>160</b>	<b>115</b>	<b>275</b>
17	PLEIADES CLUBE DE CAMPO - RETT S/C LTDA / 47.281.357/	<b>1</b>	<b>260</b>	<b>261</b>
18	CREDICARD CITI - BANCO CITICARD S.A. / 34.098.442/	<b>140</b>	<b>104</b>	<b>244</b>
19	CARTÃO FININVEST - BANCO FININVEST S/A / 33.098.518/	<b>144</b>	<b>99</b>	<b>243</b>
20	ELETROPAULO METROPOLITANA - ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO / 61.695.227/	<b>108</b>	<b>104</b>	<b>212</b>
21	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA / 00.280.273/	<b>186</b>	<b>12</b>	<b>198</b>
22	SIEMENS LTDA / 44.013.159/	<b>133</b>	<b>51</b>	<b>184</b>
23	CARTÃO PÃO DE AÇÚCAR/EXTRA ELETRO/EXTRA HIPERM/SENDAS/COMPREBEM - FINANCEIRA ITAU CBD S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO / 06.881.898/	<b>155</b>	<b>29</b>	<b>184</b>
24	INTERMED VIDA - SAÚDE INTERMED OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA / 55.270.227/	<b>5</b>	<b>169</b>	<b>174</b>
25	BANESPA - BANCO DO ESTADO DE SÃO PAULO S/A - BANESPA / 61.411.633/	<b>86</b>	<b>84</b>	<b>170</b>
26	LG ELETRONICS - LG ELECTRONICS DA AMAZÔNIA LTDA / 00.801.450/	<b>134</b>	<b>22</b>	<b>156</b>
27	NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA / 02.140.198/	<b>107</b>	<b>40</b>	<b>147</b>
28	CREDICARD ITAU - ITAÚ BANCO DE INVESTIMENTO S/A / 32.109.167/	<b>88</b>	<b>50</b>	<b>138</b>
29	BRADERCO - BANCO BRADERCO S/A / 60.746.948/	<b>66</b>	<b>69</b>	<b>135</b>
30	NACIONAL ATLÉTICO CLUBE / 62.897.293/	<b>1</b>	<b>133</b>	<b>134</b>

## ÁREA DE ALIMENTOS

As empresas com maior número de reclamações na área de alimentos foram: WBPC E–Vendas Com. De Softwares Prod. Internet Ltda.; Easy Buy – Easy Buy Com. Produtos e Serv. pela Internet S/A; Nutriplus – TBA BR Distribuidora de Produtos Ltda; e Nutriplus – TBA do Brasil Distribuidora Ltda.

A área foi responsável por 336 das 20.764 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2006, o que representa 1,62% do total. Os principais problemas ocorridos foram: oferta enganosa (285), publicidade enganosa (23) e presença de sujidade, larvas e objetos estranhos (15).

### RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS:

- WBPC E–Vendas Com. De Softwares Prod. Internet Ltda: 2% não atendidas de 178 reclamações
- Easy Buy – Easy Buy Com. Produtos e Serv. pela Internet S/A: 52% não atendidas de 116 reclamações
- Nutriplus – TBA BR Distribuidora de Produtos Ltda: 71% não atendidas de 7 reclamações
- Nutriplus – TBA do Brasil Distribuidora Ltda: 100% não atendidas de 3 reclamações

### VENDA ENGANOSA

As quatro empresas que lideram o ranking comercializavam produtos na categoria de alimentos com finalidade terapêutica, sem, no entanto, apresentar registro obrigatório para esse segmento, não atendendo a regulamentação específica.

A Fundação Procon-SP entende que os produtos comercializados como alimentos com finalidade terapêutica, em especial aqueles destinados à perda de peso, apresentam potencial de risco e seu uso deve ser indicado por profissional competente. A publicidade de tais produtos revela-se potencialmente enganosa, induzindo os consumidores a erro quanto aos resultados, especialmente, quando se vale de testemunhos.

Os consumidores que registraram reclamações no órgão relataram não terem obtido os resultados prometidos e, em alguns casos, reações adversas associadas ao consumo do produto. Isso revela a ausência de vigilância efetiva quanto à adequação da categoria de registro desses produtos junto ao órgão competente, visto que produtos registrados como “naturais”, são frequentemente comercializados e anunciados como produtos com finalidades terapêuticas sem, contudo, atenderem os requisitos legais para tal.

As empresas WBPC E-Vendas Com. De Softwares Prod. Internet Ltda. e Easy Buy Com. Produtos e Serv. pela Internet S/A (pertencentes ao mesmo grupo) comercializavam produtos “Fat Block” e “Power Diet” (destinados a emagrecimento) pela internet. O Procon-SP solicitou à empresa,

com base no Código de Defesa do Consumidor, que apresentasse os dados técnicos, fáticos e científicos que davam sustentação à publicidade veiculada nos sites a fim de demonstrar as propriedades atribuídas aos produtos – o que não ocorreu.

Em âmbito coletivo, a Fundação denunciou essas empresas e suas práticas abusivas aos seguintes órgãos: Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça (DPDC – MJ), Ministério Público do Estado de São Paulo, Polícia Civil do Estado de São Paulo (DEIC) e Coordenação Geral de Polícia Fazendária / Unidade de Repressão aos Crimes Cibernéticos da Polícia Federal.

Já as empresas TBA BR Distribuidora de Produtos Ltda e TBA do Brasil Distribuidora Ltda., que ocupam a 3ª e 4ª posição no ranking, comercializam produtos como Kit Nutriplus e Equality (destinados a controle da obesidade e de sintomas associados à menopausa) por televendas. As empresas foram denunciadas à Vigilância Sanitária Estadual e à ANVISA, que informaram terem adotado as providências previstas em regulamentação. Entretanto, o problema persiste.

## **SAC**

A partir do relato dos consumidores que registraram reclamações referentes à problemas com alimentos, observa-se que a maior necessidade deles, ao entrarem em contato com os SACs das empresas, é obter informações mais detalhadas a respeito do produto e/ou de sua embalagem (o que aconteceu com o produto, quais os problemas, quais os riscos de seu consumo etc). Contudo, o SAC da indústria alimentícia não fornece as informações procuradas pelos consumidores, verifica-se que esse setor está direcionado e preparado apenas para efetuar a troca do produto, cumprindo estritamente o disposto no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, e não para fornecer orientações a respeito dos produtos/embalagem.

## **COMPARATIVO CADASTRO 2005**

Das quatro empresas que lideraram o ranking dessa área em 2006, a WBPC E-Vendas Com. De Softwares Prod. Internet Ltda teve, no cadastro de 2005, cinco reclamações fundamentadas (três atendidas e duas não atendidas); a Easy Buy Com. Produtos e Serv. pela Internet S/A não figurou no cadastro de 2005 (conforme registro na receita, a empresa foi constituída em 08/02/06); a Nutriplus – TBA BR Distribuidora de Produtos Ltda teve 38 reclamações fundamentadas (nove atendidas e 29 não atendidas); e a Nutriplus – TBA do Brasil Distribuidora Ltda. também não figurou no cadastro.

**Observação:** No ranking dessa área foram destacadas quatro empresas em função do empate das empresas que estão da 5ª à 7ª colocação.

<b>Ranking da Área: Alimentos (20 MAIS)</b>				
	Nome Fantasia/Marca - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	WBPC E-VENDAS COM.DE SOFTWARES PROD. INTERNET LTDA / 07.082.930/	174	4	178
2	EASY BUY - EASY BUY COM PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET S/A / 07.836.693/	56	60	116
3	NUTRIPLUS - TBA BR DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS LTDA / 05.532.952/	2	5	7
4	NUTRIPLUS - TBA DO BRASIL DISTRIBUIDORA LTDA / 03.563.122/	0	3	3
5	COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO / 47.508.411/	1	1	2
5	SUPERMERCADO DIA - DIA BRASIL SOCIEDADE LTDA / 03.476.811/	1	1	2
7	VINÍCOLA AMÁLIA LTDA / 50.936.335/	2	0	2
8	CASTELO BRANCO COMÉRCIO DE CEREAIS LTDA. / 65.805.376/	0	1	1
8	GOIASMINAS IND DE LATICÍNIOS LTDA / 01.257.995/	0	1	1
8	INDÚSTRIA DE DOCES MIRASSOL LTDA / 52.442.241/	0	1	1
8	LACTA - KRAFT FOODS BRASIL S/A / 57.003.881/	0	1	1
12	BENEFICIADORA E EMPACOTADORA MARTINS - BM COMERCIAL LTDA / 02.332.089/	1	0	1
12	CAMIL ALIMENTOS SA / 64.904.295/	1	0	1
12	CEREALISTA HELENA - CEREALISTA HELENA LTDA. / 46.089.041/	1	0	1
12	COMPANHIA DE BEBIDAS DAS AMÉRICAS - AMBEV / 02.808.708/	1	0	1
12	COOPEROESTE COOP REGIONAL DE COMÉRC EXTREMO OESTE / 01.435.328/	1	0	1
12	ESTRELA PASTEL - BESLEN INDÚSTRIA E COM. DE PROD. ALIMENTÍCIOS LTDA / 03.721.964/	1	0	1
12	EURO COMÉRCIO EXTERIOR LTDA / 03.601.330/	1	0	1
12	EXPANSÃO CIENTÍFICA S/A / 61.507.661/	1	0	1
12	FASE BAURU IND E COM DE PRODUTOS ALIM LTDA ME / 00.479.622/	1	0	1
12	FLORA SETE ERVAS PRODUTOS NATURAIS IND COM EXP E IMP LTDA / 60.621.778/	1	0	1
12	GUARI FRUITS - GUARI FRUITS IND E COM DE POLPAS LTDA / 61.784.336/	1	0	1
12	IWAMOTO PRODUTOS ALIMENTÍCIOS LTDA / 71.665.665/	1	0	1
12	JANDAIA INDÚSTRIA LTDA / 73.461.717/	1	0	1
12	LEITE NILZA - COOPERATIVA CENTRAL DE LATICÍNIOS DE RIBEIRÃO PRETO COOCELARP / 04.652.561/	1	0	1
12	MALIBU - LATICÍNIOS SUIÇO HOLANDÊS LTDA / 01.428.808/	1	0	1
12	MARAJOARA INDÚSTRIA DE LATICÍNIOS LTDA / 24.849.580/	1	0	1
12	MEMDIL MERCANTIL EMPACOTADORA E DISTRIBUIDORA LTDA / 01.363.819/	1	0	1
12	MULTIMEX TRADING LTDA / 04.289.494/	1	0	1
12	NESTLÉ BRASIL LTDA. / 60.409.075/	1	0	1
12	PANCO - LUA NOVA IND E COM DE PROD ALIMENTÍCIOS LTDA / 62.461.140/	1	0	1
12	PEPSICO DO BRASIL LTDA. / 31.565.104/	1	0	1
12	SPA- SOCIEDADE PROD DE ALIMENTOS LTDA / 00.247.747/	1	0	1

## ÁREA DE SAÚDE

As empresas com maior número de reclamações na área de Saúde foram as seguintes: Sul América Companhia de Seguro Saúde; Blue Life – Assistência Médica São Paulo S/A; Intersaúde – Saúde ABC Planos de Saúde Ltda; Plame Odonto – Plano de Assistência à Saúde S/C; e Pronto Service Serviços de Saúde Ltda.

O segmento foi responsável por 528 das 20.764 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2006, o que representa 2,54% do total. Os principais problemas ocorridos foram: reajuste por alteração de faixa etária (105); negativa de cobertura (95); rescisão/substituição/alteração de contrato (88).

### RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS:

- Sul América Companhia de Seguro Saúde: 76% não atendidas de 62 reclamações
- Blue Life – Assistência Médica São Paulo S/A: 100% não atendidas de 28 reclamações
- Intersaúde – Saúde ABC Planos de Saúde Ltda: 81% não atendidas de 26 reclamações
- Plame Odonto – Plano de Assistência à Saúde S/C: 84% não atendidas de 25 reclamações
- Pronto Service Serviços de Saúde Ltda: 100% não atendidas de 21 reclamações

### PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Neste segmento, os principais assuntos que trazem os consumidores ao Procon-SP são os decorrentes de problemas como: negativa de cobertura de procedimentos (exames, procedimentos cirúrgicos, etc.); cobertura parcial de procedimentos cirúrgicos; dúvidas quanto a critérios de reembolso; reajustes aplicados a contratos de assistência à saúde, em especial os reajustes por alteração de faixa etária, entre outros. Nos casos dos contratos regulamentados pela Lei 9656/98, firmados a partir de janeiro de 1999, repetem-se os problemas com as negativas de cobertura, em especial decorrentes de alegação de doença preexistente.

Os registros de reclamações na área de saúde atingem as principais operadoras que atuam no mercado, envolvendo os segmentos de medicina de grupo e seguradoras, sem distinção. Os problemas apresentados não se concentram em uma conduta em especial, mas refletem as dificuldades enfrentadas, de forma generalizada, pelos consumidores quanto à prestação dos serviços e aos reajustes aplicados.

### PLANOS ODONTOLÓGICOS

Acompanhando tendência já apresentada no ano de 2005, os planos odontológicos mantiveram representatividade. As reclamações decorrentes de contrato de plano odontológico referem-se a dificuldades de acesso à rede credenciada para atendimento. É recorrente, também, o relato de consumidores que, ao buscarem atendimento após a contratação, verificam que os profissionais

indicados no manual se encontram descredenciados, o que inviabiliza a prestação do serviço.

Persistem, ainda, reclamações que apontam para a prática irregular de oferta de plano odontológico vinculado à proposta de emprego. Os consumidores procuram o órgão para cancelar o contrato e obter a devolução dos valores pagos ao constatarem que o representante de vendas (em geral um parente) não conseguiu o emprego prometido pela empresa.

No entendimento da Fundação Procon-SP, este segmento requer atuação mais efetiva por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## **VENDA ENGANOSA**

Ocupando posição de destaque no ranking da área de Saúde, as empresas WBPC E–Vendas Com. De Softwares Prod. Internet Ltda.; Easy Buy – Easy Buy Com. Produtos; e Serv. pela Internet S/A (pertencentes ao mesmo grupo), que atuam no comércio de produtos pela internet, foram responsáveis por número expressivo de reclamações, revelando práticas flagrantemente abusivas, com graves indícios de fraude e crime contra o consumo.

Os consumidores, inadvertidamente, por meio de uma simples consulta nos sites das empresas, hospedados em diversos provedores, passaram seus dados (nome, CPF, endereço) sendo, posteriormente, surpreendidos com aviso de remessa de produto (os mais variados), acompanhada de boleto para pagamento.

As inúmeras irregularidades verificadas na comercialização de produtos (muitos não autorizados pela Vigilância Sanitária, com ausência de informações como fabricante, composição, etc.), os indícios de oferta enganosa, tanto em relação a atributos conferidos aos produtos como afirmações falsas a respeito de registro e autorização para venda, somadas à imposição de aquisição e constrangimento aos consumidores, ensejaram o encaminhamento das empresas a órgãos como Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça (DPDC – MJ), Ministério Público do Estado de São Paulo, Polícia Civil do Estado de São Paulo (DEIC) e Coordenação Geral de Polícia Fazendária / Unidade de Repressão aos Crimes Cibernéticos da Polícia Federal.

## **COMPARATIVO CADASTRO 2005**

Das cinco empresas que lideraram o ranking dessa área em 2006, a Sul América Companhia de Seguro Saúde teve, no cadastro de 2005, 50 reclamações fundamentadas (17 atendidas e 33 não atendidas); a Blue Life – Assistência Médica São Paulo S/A apresentou 49 reclamações fundamentadas (duas atendidas e 47 não atendidas); a Intersaúde – Saúde ABC Planos de Saúde Ltda. não figurou no cadastro; a Plame Odonto – Plano de Assistência à Saúde S/C teve 23 reclamações fundamentadas (seis atendidas e 17 não atendidas); e a Pronto Service Serviços de Saúde Ltda teve 23 reclamações fundamentadas (duas atendidas e 21 não atendidas).

<b>Ranking da Área: Saúde (20 MAIS)</b>				
	Nome Fantasia/Marca - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	SUL AMÉRICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE / 01.685.053/	15	47	62
2	BLUE LIFE - ASSISTENCIA MÉDICA SÃO PAULO S/A / 52.639.572/	0	28	28
3	INTERSAUDE - SAUDE ABC PLANOS DE SAÚDE LTDA / 04.178.490/	5	21	26
4	PLAME ODONTO - PLANO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE S/C LTDA. / 52.503.158/	4	21	25
5	PRONTO SERVICE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA / 74.339.730/	0	21	21
6	AMICO ASSISTÊNCIA MÉDICA - AMICO SAÚDE LTDA / 51.722.957/	6	11	17
7	EASY BUY - EASY BUY COM PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET S/A / 07.836.693/	7	9	16
8	WBPC E-VENDAS COM.DE SOFTWARES PROD. INTERNET LTDA / 07.082.930/	16	0	16
9	GREEN LINE SISTEMA DE SAÚDE LTDA / 61.849.980/	4	11	15
10	AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL LTDA / 29.309.127/	6	9	15
11	UNIMED PAULISTANA SOC COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO / 43.202.472/	4	9	13
12	CARTÃO C&A - BANCO IBI S/A BANCO MULTIPLO / 04.184.779/	7	6	13
13	SAMCIL - PRÓ SAÚDE ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA / 02.613.026/	11	1	12
14	BRADESCO SAÚDE S/A / 92.693.118/	1	10	11
15	MEDIAL SAÚDE S/A / 43.358.647/	2	7	9
16	GOLDEN CROSS ASSISTÊNCIA INTERNACIONAL DE SAÚDE LTDA / 01.518.211/	5	4	9
17	ABIAMT - ASSOC.BENEF.INTERN.ASSIST.MÉD. AOS TRABALHADORES / 01.057.881/	0	7	7
17	DENTAL CLASS INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS ODONT. LTDA / 07.237.190/	0	7	7
19	CENTRAL NACIONAL UNIMED COOPERATIVA CENTRAL / 02.812.468/	4	3	7
20	ASSOCIL - ASSOCIL ASSESORIA DE SAÚDE EM ODONT AO COM IND LTDA / 48.292.106/	3	3	6

## ÁREA DE HABITAÇÃO

As empresas com maior número de reclamações na área de Habitação foram as seguintes: Construtora Tenda S/A; Right Place – Right Place Construções e Interm. de Negócios Ltda; Construfama Engenharia e Empreendimentos Ltda; Imobiliária Santa Tereza S/A e Masa Empreendimentos Imobiliários Ltda.

A área foi responsável por 121 das 20.764 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2006. Este número representa 0,58% do total de reclamações. Os principais problemas ocorridos foram: não cumprimento do contrato/proposta (32), dúvidas sobre cobrança (18) e negócio não concretizado (11).

### RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS:

- Construtora Tenda S/A: 28% não atendidas de 18 reclamações
- Right Place – Right Place Construções e Interm. de Negócios Ltda: 100% não atendidas de 16 reclamações
- Construfama Engenharia e Empreendimentos Ltda: 100% não atendidas de 5 reclamações
- Imobiliária Santa Tereza S/A: 100% não atendidas de 4 reclamações
- Masa Empreendimentos Imobiliários Ltda: 100% não atendidas de 4 reclamações

As reclamações mais recorrentes referem-se à demora na entrega do imóvel e a dúvidas sobre os valores de reajuste dos contratos. Merece destaque o problema com a empresa Right Place – Right Place Construções e Interm. de Negócios Ltda, que lesou vários consumidores efetuando a cobrança de valores e não entregando o imóvel. A questão foi abordada na esfera criminal, com pedido de prisão dos sócios.

### COMPARATIVO CADASTRO 2005

Das cinco empresas que lideraram o ranking dessa área em 2006, a Construtora Tenda teve 14 reclamações fundamentadas no cadastro de 2005 (cinco atendidas e nove não atendidas); Right Place – Right Place Construções e Interm. de Negócios Ltda teve duas reclamações fundamentadas (não atendidas); a Construfama Engenharia e Empreendimentos LTDA não figurou no cadastro; a Imobiliária Santa Tereza S/A apresentou uma reclamação fundamentada (não atendida); e a Masa Empreendimentos Imobiliários Ltda apresentou duas reclamações fundamentadas (não atendidas).

<b>Ranking da Área: Habitação (20 MAIS)</b>				
	Nome Fantasia/Marca - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	CONSTRUTORA TENDA S/A / 71.476.527/	13	5	18
2	RIGHT PLACE - RIGHT PLACE CONSTRUÇÕES E INTERM. DE NEGÓCIOS LTDA / 05.970.746/	0	16	16
3	CONSTRUFAMA ENGENHARIA E EMPREENDIMENTOS LTDA / 65.791.972/	0	5	5
4	IMOBILIÁRIA SANTA TEREZA S/A / 48.098.180/	0	4	4
4	MASA EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA / 51.243.582/	0	4	4
6	MOMENTUM EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA / 47.686.555/	1	2	3
7	GEVIM EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA / 47.685.664/	2	1	3
8	RIO NOVO AGROPECUÁRIA - RIO NOVO AGROPECUÁRIA EMPREEN E PARTICIPAÇÕES LTDA / 00.929.180/	3	0	3
9	RESILAR - RESILAR MF ASSESSORIA CONDOMINIAL LTDA / 04.497.592/	0	2	2
10	SOL MAIOR EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA / 49.323.660/	1	1	2
11	SILED FONGARO EMPR. E CONSTR. S/A / 43.829.357/	2	0	2
12	ABYARA PLANEJ IMOB - CMW PLANEJAMENTO IMOBILIÁRIO S/C LTDA / 00.674.229/	0	1	1
12	ARGOS ASSESSORIA E COBRANÇA LTDA / 03.509.383/	0	1	1
12	CANÁA CONSTRUÇÃO COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA / 53.501.631/	0	1	1
12	CAPER NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS LTDA. / 59.644.153/	0	1	1
12	CLUBE DE CAMPO FAZENDA / 51.308.690/	0	1	1
12	COMERCIAL E IMOBILIÁRIA CAMPO LIMPO LTDA / 62.612.932/	0	1	1
12	CONSTRUTORA COZMAN LTDA / 60.962.578/	0	1	1
12	CONSTRUTORA ISSA DAOUD LTDA / 04.451.508/	0	1	1
12	CONSTRUTORA MORAIS FERRARI LTDA / 60.967.395/	0	1	1
12	CONSTRUTORA OLIVEIRA JÚNIOR LTDA / 56.320.310/	0	1	1
12	CURY EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA / 01.023.494/	0	1	1
12	EXAME ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS S/S LTDA / 07.070.598/	0	1	1
12	FERNANDES E SILVA CONSTRUÇÃO CIVIL LTDA / 05.352.128/	0	1	1
12	GAFISA S/A / 01.545.826/	0	1	1
12	GLOBOTERRA EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA / 00.425.313/	0	1	1
12	IMOBILIÁRIA ADMINISTRADORA M MARQUES S/C LTDA / 50.961.077/	0	1	1
12	IMOBILIÁRIA SOLAR S/C LTDA / 64.017.023/	0	1	1
12	INCORVEST ADMINISTRAÇÃO E EMPREENDIMENTOS S/C LTDA / 47.796.495/	0	1	1
12	INPAR CONSTRUÇÕES EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA / 67.571.414/	0	1	1
12	ITAPLAN IMÓVEIS LTDA / 62.254.057/	0	1	1
12	LARCON IMÓVEIS E ADMINISTRAÇÃO S/C LTDA / 54.224.134/	0	1	1
12	LELLO INTERMEDIADORA DE NEGÓCIOS S/C LTDA / 00.100.765/	0	1	1
12	MALTA IMÓVEIS S/C LTDA / 47.795.737/	0	1	1
12	MARKKA CONSTRUÇÃO E ENGENHARIA LTDA / 01.516.559/	0	1	1
12	MONTEIRO REDES	0	1	1
12	PADRÃO 21 INCORPORADORA LTDA. / 03.237.899/	0	1	1
12	RENASCER IMÓVEIS - RENASCER IMÓVEIS S/C LTDA / 68.476.217/	0	1	1
12	SETN - SENJI EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA. / 05.038.578/	0	1	1
12	SONIA LIMA ASSESSORIA IMOBILIÁRIA	0	1	1
12	TATI CONSTRUTORA E INCORPORADORA LTDA / 50.893.098/	0	1	1
12	TRADE HOUSE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA / 04.480.068/	0	1	1
12	UNIBANCO - UNIBANCO-UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S/A / 33.700.394/	0	1	1
12	VIDIGAL IMÓVEIS - VIDIGAL IMÓVEIS E EMPREENDIMENTOS S/C LTDA / 59.089.748/	0	1	1
12	WEEKENDS HOUSE - WEEKENDS HOUSE REPRESENTAÇÕES COMERCIAIS LTDA / 69.066.702/	0	1	1
12	WIMAR IMÓVEIS LTDA / 45.703.451/	0	1	1

## ÁREA DE PRODUTOS

As empresas que lideraram as estatísticas de reclamações no segmento de Produtos foram: Gradiente – Gradiente Eletrônica S/A; Siemens – Benq Eletroeletronica Ltda; Motorola – Motorola Industrial Ltda; Easy Buy – Easy Buy Com. Produtos e Serviços pela Internet S/A; Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

A área foi responsável por 5.584 das 20.764 reclamações fundamentadas feitas no ano passado, o que representa 26,89% do total. Os principais problemas ocorridos foram: produto entregue com danos ou defeitos (2.864), desrespeito de garantia (662) e de contrato (396).

### RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS:

- - Gradiente – Gradiente Eletrônica S/A: 46% não atendidas de 457 reclamações
- - Siemens – Benq Eletroeletronica Ltda: 17% não atendidas de 377 reclamações
- - Motorola – Motorola Industrial Ltda: 75% não atendidas de 326 reclamações
- - Easy Buy – Easy Buy Com. Produtos e Serviços pela Internet S/A: 54% não atendidas de 305 reclamações
- - Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda: 6% não atendidas de 198 reclamações

### APARELHOS CELULARES

Mais uma vez é o assunto mais reclamado na área de produtos. Persistem os questionamentos quanto à qualidade e prestabilidade. As reclamações versam sobre vícios do “display”, baterias que não seguram a carga, entre outros.

Observa-se, na maioria dos casos, um despreparo das assistências técnicas autorizadas (credenciadas pelo fabricante) que ou não consertam o produto ou o prazo para repará-lo supera os 30 dias previstos em lei, privando o consumidor do aparelho e causando seu desinteresse no produto e, principalmente, na marca do fabricante.

Outro problema verificado refere-se ao pós-venda. De acordo com o relato dos consumidores, cada vez que precisam recorrer a esse serviço, não obtêm informações satisfatórias sobre procedimentos necessários.

Os fabricantes lançam produtos cada vez mais sofisticados tecnologicamente e com muitos recursos disponíveis. Entretanto, os consumidores se deparam com a falta de informação no momento da compra sobre a indisponibilidade de alguns serviços pela operadora escolhida. É certo que tais informações, na sua grande maioria, são encontradas nos manuais que acompanham os produtos, mas os consumidores, impulsionados pela publicidade e pelos recursos dos aparelhos, não são alertados pelos vendedores e somente percebem o fato quando da tentativa da utilização.

A Fundação Procon-SP tem conquistado junto aos fabricantes um aprimoramento dos manuais, bem como um cuidado maior no momento da compra por parte dos consumidores.

## **VENDA ENGANOSA**

Com posição de destaque, as empresas Easy Buy – Easy Buy Com. Produtos e Serv. pela Internet S/A e WBPC E–Vendas Com. De Softwares Prod. Internet Ltda, pertencentes ao mesmo grupo. Além do comércio eletrônico de produtos na área de saúde e alimentos, também comercializam programas de computador e fitas VHS, com a mesma prática que infringe o Código de Defesa do Consumidor: envio de produto sem solicitação do consumidor.

A Easy Buy, localizada em Palmas (TO), chegou a notificar os consumidores, por meio da Câmara de Dirigentes Lojistas, sobre inscrição em cadastro de inadimplentes.

Em âmbito coletivo, a Fundação denunciou essas empresas que comercializam produtos pela internet e suas práticas abusivas aos seguintes órgãos: Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça (DPDC – MJ), Ministério Público do Estado de São Paulo, Polícia Civil do Estado de São Paulo (DEIC) e Coordenação Geral de Polícia Fazendária / Unidade de Repressão aos Crimes Cibernéticos da Polícia Federal.

## **COMPARATIVO CADASTRO 2005**

Das cinco empresas que lideraram o ranking dessa área em 2006, a Gradiente – Gradiente Eletrônica S/A teve, no cadastro de 2005, 84 reclamações fundamentadas (61 atendidas e 23 não atendidas); a Siemens – Benq Eletroeletronica Ltda. teve 85 reclamações fundamentadas (34 atendidas e 51 não atendidas); a Motorola – Motorola Industrial Ltda apresentou 186 reclamações fundamentadas (81 atendidas e 105 não atendidas); a Easy Buy – Easy Buy Com. Produtos e Serviços pela Internet S/A não figurou no cadastro de 2005 (conforme registro na receita, a empresa foi constituída em 08/02/06); e a Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda teve 30 reclamações fundamentadas (18 atendidas e 12 não atendidas).

<b>Ranking da Área: Produtos (20 MAIS)</b>				
	Nome Fantasia/Marca - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	GRADIENTE - GRADIENTE ELETRÔNICA S/A / 43.185.362/	<b>246</b>	<b>211</b>	<b>457</b>
2	SIEMENS - BENQ ELETROELETRÔNICA LTDA / 07.560.958/	<b>313</b>	<b>64</b>	<b>377</b>
3	MOTOROLA - MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA / 01.472.720/	<b>80</b>	<b>246</b>	<b>326</b>
4	EASY BUY - EASY BUY COM PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET S/A / 07.836.693/	<b>139</b>	<b>166</b>	<b>305</b>
5	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA / 00.280.273/	<b>186</b>	<b>12</b>	<b>198</b>
6	SIEMENS LTDA / 44.013.159/	<b>133</b>	<b>51</b>	<b>184</b>
7	LG ELETRONICS - LG ELECTRONICS DA AMAZÔNIA LTDA / 00.801.450/	<b>134</b>	<b>22</b>	<b>156</b>
8	NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA / 02.140.198/	<b>107</b>	<b>40</b>	<b>147</b>
9	WBPC E-VENDAS COM.DE SOFTWARES PROD. INTERNET LTDA / 07.082.930/	<b>143</b>	<b>4</b>	<b>147</b>
10	ELECTROLUX DO BRASIL S/A / 76.487.032/	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>130</b>
11	EDITORA GLOBO S/A / 04.067.191/	<b>76</b>	<b>28</b>	<b>104</b>
12	KOLUMBUS MÓVEIS - SAFIBEL MÓVEIS LTDA / 07.612.588/	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>76</b>
13	FIXNET SERVIÇOS E COMÉRCIO LTDA / 04.153.665/	<b>28</b>	<b>46</b>	<b>74</b>
14	SHOPTIME – TV SKY SHOP S/A / 00.776.574/	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>74</b>
15	PHILIPS DA AMAZÔNIA INDÚSTRIA ELETRÔNICA LTDA / 04.182.861/	<b>45</b>	<b>23</b>	<b>68</b>
16	SEMP TOSHIBA S/A / 61.151.445/	<b>64</b>	<b>3</b>	<b>67</b>
17	CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA / 45.543.915/	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>64</b>
18	LOJAS MARABRAZ - COMERCIAL MÓVEIS DAS NAÇÕES SOC LTDA / 06.094.768/	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>56</b>
19	CCE DA AMAZÔNIA S/A / 04.169.843/	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>52</b>
20	KOLUMBUS MÓVEIS - COMPLEXO MÓVEIS LTDA / 96.664.123/	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>49</b>

## ÁREA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

As empresas com maior número de reclamações neste segmento foram: Telefônica - Telecomunicações de São Paulo S/A; Vivo - Telesp Celular S/A; Embratel - Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A; Claro – BCP S/A e Tim Celular – Tim Celular S/A.

A área, responsável pelo maior índice de reclamações de 2006, teve 5.678 das 20.764 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2006, o que representa 27,35% do total. O segmento de telefonia permanece liderando o ranking geral, assim como o da área de serviços da Fundação Procon-SP no ano de 2006.

Os principais problemas ocorridos foram: cobrança indevida ou abusiva (3.039), dúvida sobre cobrança, valor, reajuste, contrato e/ou orçamento (993) e serviço não fornecido (392).

### RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS:

- Telefônica - Telecomunicações de São Paulo S/A: 4% não atendidas de 2.254 reclamações
- Vivo - Telesp Celular S/A: 14% não atendidas de 1.059 reclamações
- Embratel - Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A: 15% de 895 reclamações
- Claro – BCP S/A: 21% de 507 reclamações
- Tim Celular – Tim Celular S/A: 43% de 268 reclamações

### TELEFONIA FIXA

No ano em que entrou em vigor a Resolução 426 de 09/12/2005, da Anatel, que regulamenta os direitos e deveres das empresas de telefonia fixa, havia a expectativa de que ocorresse uma melhora na prestação de serviço ao usuário. Entretanto, a situação foi inversa. O número de reclamações deste ano demonstra que a qualidade do serviço prestado pelas concessionárias deixou muito a desejar.

Os problemas recorrentes e já conhecidos – serviços não solicitados, cobranças de ligações contestadas, cancelamento/bloqueio de linha com faturas pagas, ausência de detalhamento dos pulsos e conseqüente falta de clareza da forma de tarifação, faturamento conjunto, má prestação de serviço, com a retirada de planos do mercado e/ou alteração unilateral de contratos e a imposição aos consumidores de migração para outro tipo de contratação, bem como linhas instaladas com restrição de sinal ou áreas de sombra, entre outros – juntaram-se aos novos, tais como lançamento e venda de planos alternativos em minutos sem informação e adequação ao perfil do consumidor e lançamento de chamadas com características de conexão fraudulenta.

### TELEFONIA MÓVEL

A grande demanda deste segmento continua sendo a oferta de planos com preços promocionais feita de maneira inadequada – seja por falta de clareza quanto às características do serviço ou quanto

à forma de abordagem – pois, embora as empresas do setor invistam milhões em publicidade, ainda não se conscientizaram de que devem oferecer aos consumidores postos para atendimento pessoal das reclamações (além das lojas) e um serviço de “Call Center” de melhor qualidade, visto que o disponível apresenta demora exagerada e é de difícil acessibilidade.

Outros problemas que ainda ocorrem neste segmento são relativos à fraude de subscrição e clonagem de linhas. Entenda:

- Fraude de subscrição: são linhas habilitadas em nome de consumidores, sem autorização dos titulares, sendo que estes só tomam conhecimento do fato quando recebem as cobranças ou são surpreendidos com restrição cadastral nos órgãos de proteção ao crédito;
- Clonagem de linhas: as empresas têm mantido as cobranças contestadas diretamente pelo consumidor nos “Call Centers”. O Procon-SP constatou que a conduta das empresas ainda é morosa quanto à identificação e saneamento do vício, agravando ainda mais a situação do usuário.

É importante ressaltar que, com a intervenção e intermediação da Fundação Procon-SP, os líderes do ranking das empresas reclamadas tanto na área de telefonia fixa quanto na de celular atenderam, em média, 88% das reclamações formalizadas. O fato desse percentual ser alto não descaracteriza o desrespeito que as empresas vêm praticando frente ao consumidor. O ideal seria que não houvesse tantos problemas ou que eles fossem resolvidos diretamente pelas empresas, sem a necessidade do consumidor buscar o auxílio de um órgão de proteção e defesa ao consumidor.

Dentre as várias medidas adotadas no ano de 2006 pela Fundação Procon-SP para tentar solucionar os problemas de telefonia, temos como exemplos:

- ofícios enviados à Agência Nacional de Telefonia (ANATEL) noticiando as condutas das concessionárias;
- reuniões periódicas com as empresas para adequação de procedimentos e esclarecimentos com relação às reclamações formalizadas pelos consumidores na Fundação;
- autuação da empresa Telefonica;
- participação em consultas e audiências públicas (telefonia fixa e móvel) com o fim de adequação das regras de prestação dos serviços e correção das distorções;
- encaminhamento de Manifestos Públicos, juntamente com outras entidades de defesa do consumidor, para Anatel, Ministério das Comunicações, Procuradoria Geral da República e Casa Civil, com vistas a garantir o interesse dos consumidores nas novas regras para telefonia básica.

## **ENERGIA ELÉTRICA**

As principais reclamações foram sobre cobranças, especialmente taxas de auto religação e imposição de pagamento de débitos de energia referente a terceiros (inquilinos e compra de

imóvel de outro proprietário), além de dúvidas sobre aumento no registro de consumo e pedidos de indenização não atendidos pelas concessionárias decorrentes de descargas elétricas (raios).

No que se refere ao registro elevado de consumo, diversas reclamações poderiam ser evitadas se as informações prestadas fossem mais transparentes, não só em relação à própria fatura de energia (composição de tarifa, alíquotas de impostos, periodicidade de leitura e demais encargos), mas também quanto à adequação da instalação elétrica interna do consumidor e da utiliza.

Em 2002, foram estabelecidas regras para que os consumidores de baixa renda tivessem direito a uma tarifa social. Os critérios de enquadramento não correspondiam às reais necessidades dos consumidores. Assim, a Fundação Procon-SP e a Pro Teste – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor - ingressaram com uma ação civil pública em 2004, questionando o descabimento dos requisitos impostos para aplicação da tarifa social, não só quanto à obrigatoriedade de os consumidores se cadastrarem em programas sociais federais do Bolsa Família e terem renda per capita de até R\$ 120,00, como também a forma de aplicação do critério técnico de ligação monofásica.

No mês de maio de 2006, houve sentença parcialmente favorável desta ação em 1ª instância: os consumidores de energia que consomem até 200kwh por mês têm direito ao desconto de até 65%, concedido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), beneficiando-se da chamada “tarifa social”, sem necessidade de comprovar cadastramento em programa social do governo federal e sem apresentar o limite de renda familiar per capita de até R\$ 120,00. Ressalta-se que houve a interposição de recurso pela ANEEL, sendo que a ação aguarda decisão em 2ª instância.

Frisa-se, no entanto, que, em 14/02/2007, através de reunião pública extraordinária de diretoria da ANEEL, houve prorrogação do prazo para que consumidores na faixa entre 80 e 220 kWh mensais comprovem sua condição de baixa renda para manutenção do benefício da tarifa social de energia. Os consumidores que estão na faixa de consumo de 161 kWh a 220 kWh têm prazo até dia 31 de maio de 2007. E para quem consome entre de 80 kWh até 160 kWh, o prazo para garantir o direito à tarifa social termina em 30 de setembro de 2007.

## **COMPARATIVO CADASTRO 2005**

Das cinco empresas que lideraram o ranking dessa área em 2006, a Telefônica - Telecomunicações de São Paulo S/A teve, no cadastro de 2005, 503 reclamações fundamentadas (482 atendidas e 21 não atendidas); a Vivo - Telesp Celular S/A teve 870 reclamações fundamentadas (774 atendidas e 96 não atendidas); a Embratel - Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A teve, em 2005, 591 reclamações fundamentadas (350 atendidas e 241 não atendidas); Claro – BCP S/A teve 1035 reclamações fundamentadas (856 atendidas e 179 não atendidas) e Tim Celular – Tim Celular S/A apresentou 113 reclamações fundamentadas (57 atendidas e 56 não atendidas).

<b>Ranking da Área: Serviços Essenciais (20 MAIS)</b>				
	Nome Fantasia/Marca - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	TELEFONICA – TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A / 02.558.157/	<b>2156</b>	<b>98</b>	<b>2254</b>
2	VIVO - TELESP CELULAR S/A / 02.319.126/	<b>906</b>	<b>153</b>	<b>1059</b>
3	EMBRATEL - EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A / 33.530.486/	<b>758</b>	<b>137</b>	<b>895</b>
4	CLARO - BCP S/A / 40.432.544/	<b>400</b>	<b>107</b>	<b>507</b>
5	TIM CELULAR - TIM CELULAR S/A / 04.206.050/	<b>154</b>	<b>114</b>	<b>268</b>
6	ELETROPAULO METROPOLITANA - ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO / 61.695.227/	<b>108</b>	<b>104</b>	<b>212</b>
7	SABESP - CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO / 43.776.517/	<b>63</b>	<b>55</b>	<b>118</b>
8	TELEMAR NORTE LESTE S/A / 33.000.118/	<b>24</b>	<b>61</b>	<b>85</b>
9	BRASIL TELECOM S/A / 76.535.764/	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>65</b>
10	BANDEIRANTE ENERGIA S/A / 02.302.100/	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>60</b>
11	INTELG TELECOMUNICAÇÕES S/A / 02.421.421/	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>52</b>
12	ECT - EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS / 34.028.316/	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>15</b>
13	ELEKTRO ELETRICIDADE E SERVIÇOS S/A / 02.328.280/	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>14</b>
14	CPFL - COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ - COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ / 04.172.213/	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
15	ILUME DEPARTAMENTO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA / 46.392.171/	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
16	OI CELULAR - TNL PCS S/A / 04.164.616/	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
17	TRANSIT DO BRASIL LTDA. / 02.868.267/	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
18	VÉSPER SÃO PAULO S/A / 02.629.188/	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
19	NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA / 66.970.229/	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
19	SPTRANS - SÃO PAULO TRANSPORTE S/A / 60.498.417/	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
19	TESS S/A / 02.093.211/	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

## ÁREA DE SERVIÇOS PRIVADOS

As empresas com maior número de reclamações na área de Serviços Privados foram: Parque Aquático do Gugu/Fantasy Acqua Club – Fantasy Emp. Turísticos Ltda.; Candeias – Candeias Esporte Lazer e Recreação; Rusk Consultoria e Administração Ltda.-Me; Clube de Campo Associação Atlética Guapira; e Clube de Regatas Tietê.

O segmento foi responsável por 4.749 das 20.764 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2006, o que representa 22,87% do total. Os principais problemas ocorridos foram: cobrança indevida ou abusiva (2.756), dúvida sobre cobrança, valor, reajuste, contrato e/ou orçamento (416) e serviço não fornecido (377).

### RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS:

- Parque Aquático do Gugu/Fantasy Acqua Club – Fantasy Emp. Turísticos Ltda.: 100% não atendidas de 829 reclamações
- Candeias – Candeias Esporte Lazer e Recreação: 100% não atendidas de 365 reclamações
- Rusk Consultoria e Administração Ltda.-Me: 100% não atendidas de 352 reclamações
- Clube de Campo Associação Atlética Guapira: 100% não atendidas de 343 reclamações
- Clube de Regatas Tietê: 100% não atendidas de 320 reclamações

### CLUBES DE LAZER

Promoveram cobranças em massa de taxas de manutenção, por meio de empresas de cobrança, em grande parte pertencentes ao Grupo RBL, BORN'ART MARKETING MÍDIA AVANÇADA LTDA, do qual faz parte a empresa Rusk Consultoria e Administração Ltda.-Me.

As reclamações registradas na Fundação Procon-SP relatam casos de consumidores que adquiriram há muitos anos (10, 15, 20 anos atrás) títulos desses clubes e deixaram de freqüentar também há muito tempo suas dependências (alguns nunca freqüentaram). Após muitos anos sem qualquer contato da empresa, estes consumidores foram surpreendidos com cobranças retroativas e ameaçados de terem seus nomes incluídos em serviço de proteção ao crédito.

O Clube Candeias, por exemplo, numa demonstração de má-fé, instituiu a taxa de manutenção em 1990, em decisão de assembléia ocorrida em Londrina. Sem nunca ter comunicado os consumidores sobre a criação da taxa e sem nunca ter encaminhado boleto para pagamento, decidiu efetuar a cobrança de todos aqueles que um dia adquiriram o título, entre os quais, consumidores com promessa de isenção de taxa de manutenção.

A prática, considerada abusiva, está sendo questionada judicialmente pelo Ministério Público do Estado de São Paulo. Em 31/10/06, foi ajuizada Ação Civil Pública com pedido de liminar (Processo

Número 583.00.2006.220397-8 – 35ª Vara Cível – Fórum Central Cível João Mendes Júnior) em face dos CLUBES: CANDEIAS, ESPORTE, LAZER E RECREAÇÃO, CLUBE DOS BANCÁRIOS DO BRASIL (Thermas de Monte Carlo), ILHA MORENA PRAIA E PESCA, SOLAZER S/C INCORPORAÇÃO E PARTICIPAÇÃO LTDA (Multiclube Solazer), CLUBE DE REGATAS TIETÊ, CLUBE DE CAMPO ASSOCIAÇÃO ATLÉTICA GUAPIRA.

## **CURSOS REGULARES**

Também estão em posição de destaque especial as Universidades UNIBAN e UNINOVE que deixaram de atender a 91,5% e 96,6% das reclamações, respectivamente. As ocorrências, na maioria, referem-se à negativa de devolução de valores pagos pela matrícula, quando o pedido de cancelamento pelo aluno foi feito ainda antes de se iniciarem as aulas, em decorrência de seu ingresso em outra faculdade.

## **COMPARATIVO CADASTRO 2005**

Das cinco empresas que lideraram o ranking dessa área em 2006, o Parque Aquático do Gugu/Fantasy Acqua Club – Fantasy Emp. Turísticos Ltda. e o Candeias – Candeias Esporte Lazer e Recreação não figuraram no cadastro de 2005; a Rusk Consultoria e Administração Ltda.-Me teve 136 reclamações fundamentadas (27 atendidas e 109 não atendidas); o Clube de Campo Associação Atlética Guapira teve 31 reclamações fundamentadas (uma atendida e 30 não atendidas); e o Clube de Regatas Tietê teve 149 reclamações fundamentadas (nenhuma atendida).

<b>Ranking da Área: Serviços Privados (20 MAIS)</b>				
	Nome Fantasia/Marca - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	PARQUE AQUÁTICO DO GUGU /FANTASY ACQUA CLUB - FANTASY EMP. TURÍSTICOS LTDA / 01.351.369/	0	829	829
2	CANDEIAS - CANDEIAS ESPORTE LAZER E RECREAÇÃO / 43.446.434/	0	365	365
3	RUSK CONSULTORIA E ADMINISTRAÇÃO LTDA. - ME / 00.440.311/	0	352	352
4	CLUBE DE CAMPO ASSOCIAÇÃO ATLÉTICA GUAPIRA / 52.161.825/	0	343	343
5	CLUBE DE REGATAS TIÊTE / 62.665.989/	0	320	320
6	PLEIADES CLUBE DE CAMPO - RETT S/C LTDA / 47.281.357/	1	260	261
7	NACIONAL ATLÉTICO CLUBE / 62.897.293/	1	133	134
8	CLUBE FISCAL DO BRASIL / 61.901.484/	0	58	58
9	CEMITÉRIO PARQUE DAS GARÇAS - GREEN BUSINESS DO BRASIL ADM E SERV CEMIT LTDA / 04.890.277/	34	24	58
10	CLUBE DO TEATRO BRASIL / 05.016.195/	35	13	48
11	UNINOVE - ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOVE DE JULHO / 43.374.768/	4	43	47
12	NET SÃO PAULO LTDA / 65.697.161/	40	7	47
13	CLUBE ATLÉTICO JUVENTUS / 62.863.444/	15	28	43
14	ILHA MORENA PRAIA HOTEL LTDA - EPP / 55.557.748/	3	33	36
15	GOL TRANSPORTES AÉREOS S/A / 04.020.028/	1	34	35
16	SKY - SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA / 72.820.822/	20	13	33
17	UNIBAN/UNIVERSIDADE BANDEIRANTES - ACADEMIA PAULISTA ANCHIETA S/C LTDA / 62.655.261/	1	29	30
18	TVA SISTEMA DE TELEVISÃO S/A / 71.613.400/	23	6	29
19	TERRA - TERRA NETWORKS BRASIL S/A / 91.088.328/	19	7	26
20	TAM LINHAS AÉREAS S/A / 02.012.862/	7	17	24

## ÁREA DE ASSUNTOS FINANCEIROS

As empresas com maior número de reclamações na área de Assuntos Financeiros foram: Itaucard Financeira – Banco Itaucard S/A; Credicard Citi – Banco Citicard S/A; Cartão Fininvest – Banco Fininvest S/A; Cartão Pão de Açúcar/Extra Eletro/Extra Hiperm/Sendas/Comprebem – Financeira Itaú CBD S.A; e Crédito, financiamento e Investimento e Intermed Vida – Saúde Intermed Operadora de Planos de Saúde Ltda.

O segmento foi responsável por 3.768 das 20.764 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2006, o que representa 18,15% do total. Os principais problemas ocorridos foram: cobrança indevida (1.657), desrespeito de contrato (540) e falha em transações eletrônicas (241).

### RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS:

- Itaucard Financeira – Banco Itaucard S/A: 25% não atendidas de 305 reclamações
- Credicard Citi – Banco Citicard S/A: 43% não atendidas de 244 reclamações
- Cartão Fininvest – Banco Fininvest S/A: 41% não atendidas de 243 reclamações
- Cartão Pão de Açúcar/Extra Eletro/Extra Hiperm/Sendas/Comprebem – Financeira Itaú CBD S.A – Crédito, financiamento e Investimento: 16% não atendidas de 184 reclamações
- Intermed Vida – Saúde Intermed Operadora de Planos de Saúde Ltda: 97% não atendidas de 172 reclamações

### CARTÕES DE CRÉDITO E DE DESCONTO

Apesar de o líder do ranking desta área ser uma financeira, o segmento que mais teve problemas registrados na Fundação Procon-SP foi o de Cartões de Crédito e de Desconto. O crescimento no número destas reclamações no ano de 2006 deve-se ao aumento da oferta no mercado de consumo, inclusive por meio da internet e do telefone, sem que o consumidor tenha conhecimento da verdadeira natureza do contrato que está aderindo. Estas propostas apresentadas, muitas vezes de forma agressiva, não dão as informações adequadas e necessárias ao contratante.

As empresas de cartões de desconto, apesar de serem habilitadas a conceder descontos, não o praticavam. Tais empresas apenas se utilizavam do nome da administradora e da bandeira do cartão de crédito a fim de obter os dados do consumidor e de seu cartão. Diante da constatação da oferta enganosa, o consumidor teve muitas dificuldades em cancelar as cobranças e o contrato, inclusive junto às administradoras dos cartões de crédito.

### BANCOS

Mesmo com a implantação de novas tecnologias e de novos sistemas de cartões com “chip”, os bancos ainda precisam melhorar o seu sistema de segurança, uma vez que as transferências e saques não reconhecidos pelos clientes continuam sendo o principal problema que afeta os consumidores de serviços bancários.

Logo em seguida, os maiores problemas são relativos às cobranças de tarifas lançadas no extrato de conta corrente ou em boletos sem que a origem do serviço/produto esteja clara, em especial as que tratam de excesso de limite, manutenção de conta inativa e de produtos oferecidos nas agências (seguros, planos de previdência privada, títulos de capitalização e cheque especial).

## **FINANCEIRAS**

Permanecem em lugar de destaque no ranking por não respeitarem um dos princípios básicos previstos no Código de Defesa do Consumidor: direito à informação. Estas empresas deixam de entregar uma via do contrato para que o consumidor saiba exatamente quais são os valores dos encargos e tarifas, assim como seus direitos e obrigações.

Com 18,15% das reclamações, o segmento Assuntos Financeiros ficou em 4º lugar no cadastro de 2006, uma evolução em relação ao ranking do ano anterior, quando, com 24%, ocupou a 2ª colocação. No entanto, infelizmente isso não significa que os problemas tenham diminuído. O que houve foi um aumento significativo de questões pontuais de outras áreas do mercado.

## **COMPARATIVO CADASTRO 2005**

Das cinco empresas que lideraram o ranking desta área em 2006, a Itaucard Financeira – Banco Itaucard S/A teve, no cadastro de 2005, 121 reclamações fundamentadas (110 atendidas e 11 não atendidas); Credicard Citi – Banco Citicard S/A teve 314 reclamações fundamentadas (211 atendidas e 103 não atendidas); Cartão Fininvest – Banco Fininvest S/A teve 119 reclamações fundamentadas (81 atendidas e 38 não atendidas); Cartão Pão de Açúcar/Extra Eletro/Extra Hiperm/Sendas/Comprebem – Financeira Itaú CBD S.A – Crédito, financiamento e investimento não figurou no cadastro de 2005; e Intermed Vida – Saúde Intermed Operadora de Planos de Saúde Ltda. teve apenas uma reclamação fundamentada (não atendida).

<b>Ranking da Área: Assuntos Financeiros (20 MAIS)</b>				
	Nome Fantasia/Marca - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	ITAUCARD FINANCEIRA - BANCO ITAUCARD S/A / 17.192.451/	<b>228</b>	<b>77</b>	<b>305</b>
2	CREDICARD CITI - BANCO CITICARD S.A. / 34.098.442/	<b>140</b>	<b>104</b>	<b>244</b>
3	CARTÃO FININVEST - BANCO FININVEST S/A / 33.098.518/	<b>144</b>	<b>99</b>	<b>243</b>
4	CARTÃO PÃO DE AÇÚCAR/EXTRA ELETRO/EXTRA HIPERM/SENDAS/COMPREBEM - FINANCEIRA ITAU CBD S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO / 06.881.898/	<b>155</b>	<b>29</b>	<b>184</b>
5	INTERMED VIDA - SAÚDE INTERMED OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA / 55.270.227/	<b>5</b>	<b>167</b>	<b>172</b>
6	BANESPA - BANCO DO ESTADO DE SÃO PAULO S/A - BANESPA / 61.411.633/	<b>86</b>	<b>84</b>	<b>170</b>
7	CREDICARD ITAÚ - ITAÚ BANCO DE INVESTIMENTO S/A / 32.109.167/	<b>88</b>	<b>50</b>	<b>138</b>
8	BRADERCO - BANCO BRADERCO S/A / 60.746.948/	<b>66</b>	<b>69</b>	<b>135</b>
9	BANCO NOSSA CAIXA S/A / 43.073.394/	<b>60</b>	<b>69</b>	<b>129</b>
10	CAIXA ECONOMICA FEDERAL / 00.360.305/	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>128</b>
11	BANCO DO BRASIL S/A / 00.000.000/	<b>45</b>	<b>75</b>	<b>120</b>
12	UNIBANCO - UNIBANCO-UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S/A / 33.700.394/	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>109</b>
13	BANCO PANAMERICANO S/A / 59.285.411/	<b>38</b>	<b>63</b>	<b>101</b>
14	CARTÃO C&A - BANCO IBI S/A BANCO MÚLTIPLO / 04.184.779/	<b>69</b>	<b>32</b>	<b>101</b>
15	UNICARD BANCO MÚLTIPLO S/A / 61.071.387/	<b>51</b>	<b>48</b>	<b>99</b>
16	BANCO ITAÚ S/A / 60.701.190/	<b>29</b>	<b>62</b>	<b>91</b>
17	FINASA - BANCO FINASA S/A / 57.561.615/	<b>47</b>	<b>32</b>	<b>79</b>
18	BANCO ABN AMRO REAL S/A / 33.066.408/	<b>21</b>	<b>36</b>	<b>57</b>
19	BRASIL LISTAS / BRASIL CARD / BR CARD/BRCARD - ASSINANTES GUIAS E LISTAS PUBLICIDADE LTDA. / 06.942.545/	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>47</b>
20	SPECIAL VIP CARD - SPECIAL CALL CENTER EM TELEMARKETING LTDA / 04.440.141/	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>47</b>