



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES  
FUNDAMENTADAS 2013

FUNDAÇÃO PROCON – SP

**Dados, Rankings e Comentários**

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor  
Procon SP

São Paulo – março de 2014

# Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP

Diretor-Executivo

**Paulo Arthur Lencioni Góes**

Chefe de Gabinete

**Carlos Augusto Machado Coscarelli**

Assessor Chefe

**Andre Luiz Lopes dos Santos**

## Diretoria Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Diretora Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor

**Selma do Amaral**

Assessoria Técnica

**Fátima Regina Arlete Lemos**

**Laércio Godinho Teixeira**

**Leila Regina Ladeira Cordeiro**

**Marta Cassis Aur**

Coordenação de Áreas Técnicas

**Carina Roberta Minc**

Coordenação dos Atendimentos

**Adriana Gonçalves Paes**

**Fátima de Paula**

**Hudson Carlos Almeida**

Supervisão Área Técnica de Alimentos/Saúde

**Samantha Pavão Martins Fernandes**

Supervisão Área Técnica de Habitação/Assuntos Financeiros

**Renata de Oliveira Campos dos Reis**

Supervisão Área Técnica de Produtos

**João Fábio Fernandes**

Supervisão Área Técnica de Serviços Essenciais

**Telma Regina Silveira Motta Villalobos**

Supervisão Área Técnica de Serviços Privados

**Raissa Nassif Pereira**

Supervisão Equipe de Estudos e Gestão da Informação

**Abel Henrique Correia**

Supervisão de Atendimento Presencial

**Ana Valéria Calcopietro**

**Angelita Vale Olivetti Gomes**

**Cristina Tiemi I. Boschetti**

**Ericsson Valadares de Castro**

**Joyce Gatti Hirata**

**Maira Cristina Moraes Izzo**

Supervisão Atendimento à Distância

**Jairo Valentim de Oliveira**

**Marcele Aparecida Souza Soares**

**Márcia Christina Catharino T. C. de Almeida Oliveira**

**Nélson Cândido de Oliveira Júnior**

**Renata Molina**

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](http://www.procon.sp.gov.br)

## Índice

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2013.....	4
RANKING GERAL - 50 mais reclamadas.....	5
DESTAQUES POSITIVOS ENTRE AS 50 MAIS RECLAMADAS.....	7
NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2013.....	8
RANKING GERAL - 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO.....	9
Ranking da Área de Serviços Essenciais.....	10
Ranking da Área de Assuntos Financeiros.....	15
Ranking Área de Habitação.....	18
Ranking da Área de Serviços Privados.....	20
Ranking da Área de Produtos.....	25
Ranking da Área de Saúde.....	30
ATENDIMENTOS ANO 2013.....	34
ÍNDICES DE SOLUÇÃO.....	34
RECLAMAÇÕES POR ÁREA.....	35

## FUNDAÇÃO PROCON-SP

### EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2013

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](http://www.procon.sp.gov.br), e em publicação eletrônica no Diário Oficial do Estado de São Paulo, o seu Cadastro completo de Reclamações Fundamentadas de 2013, com a relação de empresas reclamadas em ordem alfabética para consultas. Através do site o consumidor tem acesso também aos Cadastros dos últimos cinco anos, ou através do fone 151, para a Capital paulista.

No presente material, além de dados gerais de atendimentos realizados pela Fundação PROCON/SP são apresentados rankings, geral e setoriais, acompanhados de comentários a respeito de segmentos do mercado e de fornecedores que se destacaram ao longo de 2013.

#### Mais reclamadas

Em 2013, o **Grupo Claro/Net/Embratel (América Móvil)** lidera o ranking das empresas mais reclamadas ao Procon – SP, seguido pelos **Grupos Itaú Unibanco e Bradesco**. O Ranking Geral das mais reclamadas contém os 50 fornecedores (empresas ou grupo de empresas) que mais geraram reclamações fundamentadas, ou seja, demandas de consumidores que, não solucionadas em fase preliminar de atendimento, geraram a abertura de processo administrativo de reclamação, abrindo-se novo prazo e oportunidade para o fornecedor reclamado resolver o caso, atendendo ao pedido do consumidor reclamante.

O total de atendimentos no ano de 2013, entre consultas, orientações, denúncias e queixas de consumidores, foi de 618.463, aumento de 2,6% em relação ao registrado em 2012. Deste total, 137.006 foram encaminhados através de CIPs - Carta de Informação Preliminar, destinadas aos reclamados para solução em fase preliminar, alcançando-se 77% de índice de resolutividade nesta fase.

O Cadastro relativo a 2013 inclui **31.087 reclamações fundamentadas** concluídas como atendidas ou não atendidas, compreendendo 3.995 fornecedores. Estes registros são provenientes dos casos não resolvidos em fase preliminar (CIP), gerando a abertura de processo administrativo de reclamação.

#### Setores

Em 2013, novamente **produtos** de consumo (aparelhos de celular, móveis, eletrônicos, vestuário, dentre outros) foram os que geraram o maior número de reclamações fundamentadas (31%); seguidos por **serviços financeiros** (bancos, seguradoras, financeiras) com 27% e **serviços essenciais** (telecomunicações, energia elétrica, saneamento básico, dentre outros), com 17%. Entre os destaques, as reclamações contra as chamadas “**intermediadoras de pagamentos**”, empresas que atuam no comércio eletrônico, como: Akatus; PagSeguro do Grupo UOL; MercadoPago, do Grupo Mercado Livre e Bcash, do Grupo Buscapé. Todas com baixos índices de solução. A Akatus, por exemplo, registrou apenas 27% de reclamações atendidas.

## RANKING GERAL

### 50 mais reclamadas

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição no Ranking 2012
		ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL	
1º	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	1.170	257	<b>1.427</b>	2º
2º	GRUPO ITAU UNIBANCO	252	1.137	<b>1.389</b>	1º
3º	GRUPO BRADESCO	414	522	<b>936</b>	3º
4º	GRUPO OI	805	127	<b>932</b>	8º
5º	GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	607	151	<b>758</b>	4º
6º	TIM CELULAR S/A	521	196	<b>717</b>	11º
7º	GRUPO BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	45	644	<b>689</b>	6º
8º	GRUPO SANTANDER	263	337	<b>600</b>	10º
9º	GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	82	499	<b>581</b>	17º
10º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	407	138	<b>545</b>	12º
11º	GRUPO BANCO DO BRASIL	133	340	<b>473</b>	14º
12º	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	270	183	<b>453</b>	19º
13º	AKATUS MEIOS DE PAGAMENTO S/A	29	396	<b>425</b>	-
14º	GRUPO UOL (UOL E PAGSEGURO)	195	229	<b>424</b>	51º
15º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	128	217	<b>345</b>	9º
16º	GRUPO MABE (GE DAKO CONTINENTAL)	218	125	<b>343</b>	35º
17º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	195	128	<b>323</b>	31º
18º	GRUPO PANAMERICANO	50	266	<b>316</b>	15º
19º	GRUPO RICARDO ELETRO / INSINUANTE / RN COMÉRCIO / ELETROSHOPPING CASA AMARELA	238	77	<b>315</b>	24º
20º	GRUPO LENOVO CCE	251	57	<b>308</b>	25º
21º	GRUPO MICROCAMP	159	140	<b>299</b>	13º
22º	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	246	46	<b>292</b>	22º
23º	GRUPO PHILIPS	257	21	<b>278</b>	98º
24º	WHIRLPOOL S/A (BRASTEMP, CONSUL, SEMER)	160	98	<b>258</b>	36º
25º	NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA	85	163	<b>248</b>	27º
26º	GRUPO CARREFOUR (BANCO CSF E LOJAS CARREFOUR)	155	84	<b>239</b>	7º

## Cadastro de Reclamações Fundamentadas – Fundação Procon SP – Exercício 2013

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição no Ranking 2012
		ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL	
27º	GRUPO AMIL (MEDIAL, DIX E AMICO)	116	122	<b>238</b>	34º
28º	GRUPO BMG	72	136	<b>208</b>	23º
29º	GRUPO MERCADO LIVRE (MERCADO LIVRE E MERCADO PAGO)	71	132	<b>203</b>	29º
30º	NEON DISTR. DE PROD ELETR. LTDA (NEONELETRO, NEWYORKSPORTS.COM.BR, OFERTONE.COM)	16	184	<b>200</b>	202º
31º	EMPRESA BRASILEIRA DE VENDAS ON-LINE EIRELI (CASAS AURORA)	41	154	<b>195</b>	-
32º	BARATO A JATO PROMOÇÕES LTDA	6	181	<b>187</b>	85º
33º	GRUPO MAGAZINE LUIZA	123	60	<b>183</b>	16º
34º	GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	105	77	<b>182</b>	5º
35º	GRUPO SONY (SONY MOBILE E SONY BRASIL)	63	111	<b>174</b>	94º
36º	GRUPO HSBC	35	136	<b>171</b>	39º
37º	GRUPO CITIBANK	79	87	<b>166</b>	33º
38º	NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	91	74	<b>165</b>	32º
39º	GRUPO TAM	95	67	<b>162</b>	28º
40º	GRUPO UNICASA (DELLANO / FAVORITA / NEW / TELA SUL)	43	111	<b>154</b>	43º
41º	CREFISA SA CREDITO E FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	11	142	<b>153</b>	59º
42º	DECOLAR.COM LTDA	93	49	<b>142</b>	46º
43º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	130	11	<b>141</b>	70º
44º	GRUPO BUSCAPÉ (BCASH E BRANDSCLUB)	50	88	<b>138</b>	165º
45º	GRUPO PDG	14	121	<b>135</b>	62º
46º	LG ELECTRONICS DA AMAZONIA LTDA	53	81	<b>134</b>	44º
	HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA	71	63	<b>134</b>	55º
47º	GRUPO WAL MART	66	66	<b>132</b>	69º
48º	GRUPO GENERAL MOTORS	11	117	<b>128</b>	60º
	GRUPO GAFISA / TENDA	23	105	<b>128</b>	38º
49º	GRUPO CETELEM/BGN	31	92	<b>123</b>	57º
50º	GRUPO LOJAS MARABRAZ	64	55	<b>119</b>	96º

## DESTAQUES POSITIVOS ENTRE AS 50 MAIS RECLAMADAS

Empresas ou grupos de empresas que reduziram significativamente suas reclamações no Cadastro 2013, em relação a 2012, e apresentaram bom desempenho em todas as fases, preliminar e de reclamação.

### **Grupo Carrefour:**

- Reclamação: redução de 60% e aumento do atendimento de 37 para 65%.
- Fase preliminar (CIP): redução de 44% e solução de 79 para 89%.

### **Grupo B2W:**

- Reclamação: redução de 75%, seguindo tendência já destacada em 2012.
- Fase preliminar (CIP): redução de 41% e solução de 91%.

### **Magazine Luiza:**

- Reclamação: redução de 56% e aumento do atendimento de 57 para 67%.
- Fase preliminar (CIP): redução de 23% e solução de 84 para 88%.

### **Tam:**

- Reclamação: redução de 28% e aumento do atendimento de 37 para 59%.
- Fase preliminar (CIP): redução de 4% e solução de 60 para 82%.

### **Nextel:**

- Reclamação: redução de 16% e atendimento de 55%.
- Fase preliminar (CIP): redução de 20% e solução de 75 para 88%.

### **Grupo Bradesco:**

- Reclamação: redução de 4% e atendimento de 40 para 44%.
- Fase preliminar (CIP): redução de 2% e solução de 85 para 88%.

## OUTROS DESTAQUES

Empresas ou grupos de empresas que apresentaram redução do número de atendimentos (CIP e Reclamação).

**Eletropaulo:** redução de 11% na fase preliminar de CIP e 40% nas Reclamações. Apesar de ter aumentado a solução na fase de CIP (de 86 para 88%) ainda possui índice muito baixo de atendimento na Reclamação (37%).

**Grupo Santander:** redução de 23% na fase preliminar de CIP e aumento nos índices de atendimento nas duas fases (de 84 para 85%, na CIP e de 40 para 44%, na Reclamação). Entretanto, aumentou em 6% o número de Reclamações.

**Grupo Panamericano:** redução de 16% na fase preliminar de CIP e 28% nas Reclamações. Apesar de ter aumentado a solução na fase de CIP (de 64 para 68%) ainda possui índice muito baixo de atendimento na Reclamação (16%).

**Grupo Microcamp:** redução de 26% na fase preliminar de CIP e 36% nas Reclamações. No entanto diminuiu o índice de solução nas duas fases de atendimento (caiu de 77 para 71% na CIP e de 61 para 53% na Reclamação).

**Grupo Citibank:** redução de 8% na fase preliminar de CIP e 12% nas Reclamações. Apesar de ter aumentado a solução na Reclamação (de 40 para 48%), ainda possui índice muito baixo de atendimento.

**Grupo Gafisa/Tenda:** redução de 37% na fase preliminar de CIP e 10% nas Reclamações. Apesar de ter aumentado a solução na fase preliminar de 62 para 67%, registra baixo índice de atendimento na Reclamação (19%).

**Grupo BMG:** redução de 18% na fase preliminar de CIP e 28% nas Reclamações. Apesar de ter aumentado a solução na fase preliminar de 76 para 78%, ainda possui índice muito baixo de atendimento na Reclamação (36%).

## NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2013

Empresas que não constavam entre as 50 mais reclamadas de 2012: **Akatus**, **Grupo UOL**, Grupo Philips, **Neon**, **Casas Aurora**, **Barato a Jato**, Grupo Sony, Crefisa, **Grupo Buscapé**, Grupo PDG, Hewlett Packard, **Grupo Wal Mart**, Grupo General Motors e Grupo Cetelem.

Em destaque, aquelas que atuam no Comércio Eletrônico, seja como loja virtual ou intermediando os pagamentos.



## RANKING GERAL

### 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO

#### RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS – 2013

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	% Não Atendidas	2012
1º Grupo BV (Financeira, Banco Votorantim)	45	644	689	93%	1º
2º Grupo Caixa Econômica Federal	82	499	581	86%	-
3º Grupo Itaú Unibanco	252	1.137	1.389	82%	5º
4º Grupo Santander	263	337	600	56%	6º
5º Grupo Bradesco	414	522	936	56%	4º
6º Tim Celular S/A	521	196	717	27%	-
7º Grupo Pão de Açúcar / Extra / pontofrio.com / casasbahia.com / Casas Bahia / Ponto Frio	407	138	545	25%	-
8º Grupo Vivo/Telefônica	607	151	758	20%	10º
9º Grupo Claro/Net/Embratel (América Móvil)	1.170	257	1.427	18%	9º
10º Grupo Oi	805	127	932	14%	8º

#### Destaques

O **segmento financeiro** apresentou pior índice de solução das reclamações com posturas resistentes, especialmente no tocante a cobrança de tarifas de financiamento. O **Grupo BV** repetiu em 2013 o 1º lugar no ranking de não atendimento.

A **Caixa Econômica Federal** é destaque negativo principalmente pelo tipo de problema que traz o consumidor ao Procon: transação não reconhecida em conta poupança.

### RANKING 1º COLOCADO ÚLTIMOS 5 ANOS

2013	Claro / Net / Embratel
2012	Itaú Unibanco
2011	Bradesco
2010	Telefônica
2009	Telefônica

## Ranking da Área de Serviços Essenciais

### Por Quantidade de Reclamações

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	2012
1º GRUPO CLARO/NET/EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	1.160	255	1.415	1º
2º GRUPO OI	805	127	932	3º
3º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	606	147	753	2º
4º TIM CELULAR S/A	516	193	709	5º
5º ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	128	217	345	4º

### Por Percentual de Não Atendidas

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	% Não Atendidas	2012
1º ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	128	217	345	63%	1º
2º TIM CELULAR S/A	516	193	709	27%	2º
3º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	606	147	753	20%	5º
4º GRUPO CLARO/NET/EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	1.160	255	1.415	18%	4º
5º GRUPO OI	805	127	932	14%	3º

### Destaques

Com a oferta conjunta de serviços, a **Net** passou a integrar o **Grupo Claro/Net/Embratel (América Móvil)**, liderando o Ranking das empresas mais reclamadas, apesar de bons índices de atendimento nas duas fases.

**Oi e Tim**, mesmo com foco principal na telefonia celular em SP, aparecem com aumento expressivo no número de reclamações em relação a 2012 (61% e 37%, respectivamente).

## Área de Serviços Essenciais

As reclamações presentes no Cadastro de 2013 demonstram que, em termos de serviços essenciais à população, dois segmentos ainda se apresentam com grande destaque: **Telecomunicações** (Telefonia Fixa, Telefonia Móvel, TV por Assinatura e Internet) e **Energia elétrica**.

Além do grande número de reclamantes que procura a intermediação do Procon, observa-se nesses segmentos que os problemas enfrentados ainda são primários e estruturais, não apresentando sinais de melhora significativa ao longo dos anos.

### Telecomunicações

Segundo as informações divulgadas pelo próprio segmento de telecomunicações, especificamente, pelo SINDITELEBRASIL - Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal, verifica-se que até setembro de 2013, as operadoras de telefonia investiram R\$ 17,6 bilhões em ampliação de infraestrutura, 7% a mais que no mesmo período de 2012. Porém, segundo a mesma entidade, grande parte dessas aplicações foi destinada à ampliação da infraestrutura de rede com o fim de atingir um público maior de consumidores e pouco esforço foi concentrado na busca de maior qualidade para o atendimento dos usuários dos serviços.

O cenário atual é bastante preocupante, uma vez que as principais reclamações registradas em face das Teles têm como objeto vícios básicos na prestação de serviços, atrelados em regra à falta de qualidade, como excessiva demora para reparo de linha e atendimento a pedidos de transferência, apontando sérios problemas na **rede fixa de telefonia** e, portanto, falta de atenção a um serviço que é objeto de concessão pública.

Da mesma forma a **telefonia móvel**, produto de grande interesse, tanto das operadoras, quanto dos consumidores, enfrenta, além de questões relativas à qualidade (sinal, abrangência de cobertura, velocidade e capacidade de transmissão de dados), problemas recorrentes na venda/oferta dos serviços aos consumidores que, em geral, promete mais do que efetivamente entrega.

Os demais serviços, vendidos isoladamente ou sob a forma de **pacotes** (combos), continuam apresentando problemas, já sinalizados em anos anteriores.

O órgão regulador (ANATEL), por sua vez, mostra um esforço e preocupação em criar regras, tanto de funcionamento dos serviços, quanto de sua oferta, entretanto sua produção normativa, além da grande demora na resposta às práticas de mercado, fica comprometida com as dúvidas de interpretação que geram, como também pela ineficiência fiscalizatória da Agência, dando margem a uma leitura no sentido de uma excessiva normatização e pouca efetividade decorrente, ainda, de falha no diagnóstico dos reais problemas enfrentados pelo próprio mercado e pelos consumidores.

Além disso, as medidas sancionatórias aplicadas pela Agência parecem não surtir grandes efeitos para a proteção dos consumidores, que manifestaram insatisfação com a atuação da própria Agência, conforme o último relatório anual divulgado pela Ouvidoria da ANATEL, segundo o qual os usuários questionam, tanto os problemas nos regulamentos editados, quanto a prestação de serviços das operadoras.

Importante ressaltar, ainda, que 2013 marcou o início das atividades das operadoras de telefonia nas redes móveis de tecnologia 4G. O novo serviço, ainda engatinhando no país, deve ter seu funcionamento e cobertura acompanhados de perto, com a preocupação de que não se repitam os mesmos problemas apresentados pelo serviço 3G que até hoje é motivo de grande e justificada insatisfação, motivando a abertura de inúmeras reclamações junto aos órgãos de proteção ao consumidor.

### **Principais reclamações**

Analisando as reclamações registradas em 2013 é possível afirmar que o foco das empresas desse segmento está direcionado à oferta e vendidos produtos e /ou serviços sem o monitoramento do momento pós-venda.

Ainda no segmento das telecomunicações, verifica-se também aumento das demandas relativas ao setor de **TV por Assinatura** com a adesão de um novo público ao serviço, sem o devido preparo das empresas para a ampliação e diversificação das necessidades de atendimento. Ademais, os consumidores que procuram os canais de atendimento do Procon reclamam comumente de falhas de sinal, bem como de indisponibilidade de canais e, finalmente, quando tudo o que resta é solicitar o cancelamento do serviço, ainda são surpreendidos por cobranças posteriores ao encerramento do contrato.

### **Principais empresas**

Os fornecedores que lideraram as estatísticas de reclamações no segmento de telecomunicações foram: **Grupo Claro/Net/Embratel (América Móvil)** , **Grupo Oi**, **Grupo Vivo/Telefônica e TIM**.

O **Grupo Claro/Net/Embratel**, é o primeiro colocado no Cadastro Geral de Reclamações Fundamentadas de 2013 essencialmente com registros de questões simples, como por exemplo: habilitação de linha móvel, fixa e internet não reconhecida pelo consumidor, com o encaminhamento posterior de cobranças indevidas; vícios de qualidade e cobranças de valores diversos do ofertado.

O **Grupo Oi**, que anunciou sua fusão em outubro com a Telecom Portugal, destacou-se em 2013 pelo aumento significativo de reclamações, subindo da 8ª posição no ranking de 2012 para a 4ª posição no ranking atual, com acréscimo de 59% no total de reclamações fundamentadas em comparação ao último Cadastro. Os problemas referem-se a: falhas de conexão no serviço de internet móvel, além de problemas relativos a cobranças de valores diversos do ofertado e encaminhamento de faturas posteriores ao cancelamento da linha.

No caso do **Grupo Vivo**, independente da diminuição do número de reclamações, foram constantes os questionamentos dos consumidores acerca da inoperância dos serviços e de longos atrasos na instalação de novas linhas, bem como na transferência de endereço e na efetivação de portabilidade, na telefonia fixa.

A **TIM**, única das empresas entre as mais reclamadas do segmento que tem como principal foco a telefonia celular, surpreende negativamente com aumento de reclamações

em 2013 em torno de 28%, passando da 11ª posição para a 6ª posição do Ranking Geral. Os problemas registrados no Órgão dizem respeito a falhas de sinal nos serviços de telefonia e internet móveis, cobranças posteriores à solicitação de cancelamento do contrato, habilitação de linha não reconhecida pelo consumidor, além de migração indevida da linha pré para pós-paga, sem a anuência do contratante e com a consequente emissão de cobranças mensais.

O monitoramento sistemático das demandas pelas empresas é primordial para o melhor atendimento aos consumidores, permitindo identificação mais qualificada de ofensores e estudo de metas de melhoria que não estão traduzidas nos Planos de Metas de Qualidade estabelecidos pela Anatel.

### Operadoras de Telefonia Fixa e Móvel

Comparando as empresas, com foco na qualidade do serviço prestado, relativamente aos serviços de telefonia fixa e móvel temos os seguintes quadros:

#### Ranking | Telefonia Fixa | Qualidade na prestação de serviço\*

	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	235	79	314
2º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	202	49	251
3º TIM CELULAR S/A	11	5	16

\* Problemas com Qualidade na prestação de serviço abrange os seguintes itens da Tabela de Classificação do Sindec: Recusa injustificada em prestar serviço; Serviço não concluído /Fornecimento parcial; Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato); Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

#### Ranking | Telefonia Celular | Qualidade na prestação de serviço\*

	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º TIM CELULAR S/A	138	40	178
2º GRUPO OI	142	21	163
3º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	120	21	141

\* Problemas com Qualidade na prestação de serviço abrange os seguintes itens da Tabela de Classificação do Sindec: Recusa injustificada em prestar serviço; Serviço não concluído /Fornecimento parcial; Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato); Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Quando o assunto é telefonia móvel, a TIM é a empresa com maior número de reclamações relativas a vícios de qualidade. Já o Grupo Vivo/Telefônica destaca-se negativamente nos serviços de telefonia fixa. Observe-se que o Grupo Claro, primeiro colocado no Ranking Geral, quando comparado às demais operadoras no quesito vício de qualidade, apresenta um menor número de reclamações. Isto porque, seu posicionamento de destaque deve-se a problemas relativos à cobrança.

## Segmento de Energia Elétrica

Grande parte das reclamações registradas no Cadastro de 2013 relativas ao segmento refere-se a pedidos de ressarcimento de equipamentos eletrônicos danificados em decorrência de queda/oscilação de energia.

Os dados da Arsesp – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, demonstram que o número de pedidos relativos a tais danos aumentou significativamente no último ano em todo o Estado, sendo um dos temas mais reclamados junto à Agência.

Analisando as reclamações, observa-se que as concessionárias de energia indeferem o pedido do consumidor valendo-se das Resoluções 414/2010 e 499/2012, da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, que permitem à Concessionária negar o ressarcimento nos casos de equipamentos eletrônicos cuja fonte de alimentação não tenha sido danificada, ou caso reste comprovado que não houve perturbação no fornecimento de energia, na data e hora aproximada para o dano reclamado.

As reclamações apontam para a necessidade de a Agência Reguladora rever os critérios de avaliação e ressarcimento de danos em equipamentos elétricos.

No tocante à **Eletropaulo**, que já apresenta índices baixos de atendimento em fase de reclamação (37%), quando o problema é relativo ao PID – pedido de ressarcimento em equipamentos elétricos – seus indicadores de atendimento são ainda menores (12%) e sem melhora no decorrer dos anos.

Reclamações sobre PID		
% Atendidas		
2011	2012	2013
10%	9%	12%

## Ranking da Área de Assuntos Financeiros

### Por Quantidade de Reclamações

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	2012
1º GRUPO ITAU UNIBANCO	250	1.133	1.383	1º
2º GRUPO BRADESCO	410	490	900	2º
3º GRUPO BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	45	643	688	3º
4º GRUPO SANTANDER	262	336	598	4º
5º GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	82	492	574	-

### Por Percentual de Não Atendidas

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	% Não Atendidas	2012
1º GRUPO BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	45	643	688	93%	1º
2º GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	82	492	574	86%	-
3º GRUPO ITAU UNIBANCO	250	1.133	1.383	82%	4º
4º GRUPO SANTANDER	262	336	598	56%	5º
5º GRUPO BRADESCO	410	490	900	54%	3º

#### Destaques

O **Grupo Itaú Unibanco**, apesar da redução de 29% na fase preliminar de CIP, aumentou o número de reclamações reduzindo o índices de atendimento, de 42 para 18%.

O **Grupo BV** que também reduziu os atendimentos preliminares (-32%), continua liderando o Ranking das instituições que menos atendem o consumidor (reduziu de 9 para 7%), seguido da **Caixa Econômica Federal**.

## Área de Assuntos Financeiros

A contratação de quaisquer serviços, especialmente os financeiros, sempre deve estar pautada nas expectativas e necessidades do consumidor. O órgão regulador do setor, Banco Central, ainda que de forma tímida, procurou enfatizar esses aspectos na publicação da Resolução 4283/2013 (que trata da prevenção de riscos nas operações e prestação de serviços), quando determinou às instituições financeiras a adequação da oferta de seus serviços ao real interesse do consumidor, priorizando a livre escolha.

Na esfera das expectativas, almeja o consumidor que o serviço seja adequado e seguro, uma vez que um dos principais problemas reclamados nesse segmento está diretamente relacionado à insegurança do serviço prestado, tais como saques indevidos em conta corrente, lançamentos não reconhecidos em conta corrente e cartões de crédito.

Além dos problemas atrelados à segurança, temos ainda os relacionados às **tarifas de financiamento**. Das cinco instituições financeiras mais reclamadas na área de assuntos financeiros, todas tiveram reclamações relacionadas à cobrança de tarifas como: cadastro; gravame eletrônico; serviços de terceiros; registro do contrato, todos cobrados do consumidor, quando da realização de financiamento de veículo. Entretanto, apenas em dois **Grupos (Itaú e BV)** o tema desponta como o mais reclamado. As instituições apresentam também diferentes comportamentos na solução destas reclamações: enquanto o **Grupo Itaú** não apresentou medida conciliatória, o **Grupo Santander** firmou acordo em 50% dos casos.

Abaixo as Instituições Financeiras mais demandadas em relação a tarifas bancárias, quase todas relativas à financiamento de veículos, e seus índices de atendimento:

Ranking | Cobrança de Tarifas bancárias

	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º ITAU UNIBANCO	4	603	607
2º BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	1	409	410
3º BRADESCO	4	145	149
4º SANTANDER	68	72	140
5º BANCO PAN	0	99	99

### Empresas Reclamadas

O **Grupo Itaú**, além de registrar aumento de 25% de suas reclamações, em relação a 2012, apresentou índice de solução de apenas 18%, contra 42% em 2012. O não atendimento às reclamações não se restringiu à questão de tarifas bancárias, mas também a outros problemas apresentados pelos consumidores como: lançamentos não reconhecidos em fatura de cartão de crédito; saque em conta corrente e problemas na contabilização de pagamentos de faturas de cartão e de acordos de pagamento.

**Bradesco, Santander e CEF**, foram reclamados por problemas em transações cobradas em cartões de crédito e em contas corrente e poupança, não realizadas pelos consumidores, como compras, saques, empréstimos e seguros não contratados.



Transações financeiras não reconhecidas pelos consumidores é tema recorrente e objeto de reclamações ao longo dos anos. A emissão e envio de cartões com “chip”, seja de débito ou de crédito, foi adotada pelas instituições financeiras como forma de reduzir ou mesmo eliminar fraudes. No entanto, os relatos recorrentes de consumidores, vítimas de fraude no uso do cartão, aliados ao fato de os fornecedores não conseguirem comprovar, de forma inequívoca, a impossibilidade desse tipo de ocorrência em cartões dotados de chip, se contrapõem a alegações de isenção de responsabilidade por parte das instituições financeiras.

Por outro lado, constatamos que as empresas podem adotar, de forma ampla e eficiente, medidas que se mostram bastante eficazes na redução deste tipo de problema (transações não reconhecidas cobradas em faturas, envio de serviços ou produtos não solicitados, especialmente, seguros). Exemplo nesse sentido é o do **Banco CSF do Grupo Carrefour**: em 2012 ocupou a 7ª colocação do ranking geral, com índice de solução de 37%. Já em 2013, reduziu seus números em 60% (de 595 reclamações em 2012, para 239, em 2013), passando a ocupar a 26ª posição do ranking, com 65% de atendimento das reclamações fundamentadas.

Já a **Caixa Econômica Federal** vem ao longo dos anos repetindo sua performance negativa. As reclamações em face da Caixa versam principalmente sobre saque indevido em conta poupança. Apresenta índice de atendimento extremamente baixo (14%) , além de ter aumentado em 56% o número de reclamações em relação a 2012.

Os temas recorrentes, como o das transações não reconhecidas, exigem uma mudança de foco por parte das instituições financeiras, como também, do órgão regulador, na busca de maior segurança e eficiência para os serviços.

Para as tarifas que vêm sendo questionadas, espera-se que o mercado reveja sua cobrança ou adote boas práticas que culminem em operações menos onerosas ao consumidor.

## Ranking Área de Habitação

### Por Quantidade de Reclamações

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	2012
1º GRUPO PDG	14	121	135	2º
2º GRUPO GAFISA / TENDA	23	105	128	1º
3º GRUPO CURY		117	117	3º
4º GRUPO MRV	7	108	115	4º
5º GRUPO BROOKFIELD	1	50	51	-

### Por Percentual de Não Atendidas

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	% Não Atendidas	2012
1º GRUPO CURY		117	117	100%	2º
2º GRUPO BROOKFIELD	1	50	51	98%	-
3º GRUPO MRV	7	108	115	94%	3º
4º GRUPO PDG	14	121	135	90%	4º
5º GRUPO GAFISA / TENDA	23	105	128	82%	5º

### Destaques

A Área de Habitação teve um crescimento expressivo de Reclamações (71%) e apresenta o pior índice de solução (8%).

## Área de Habitação

Em 2013 as reclamações para a área de Habitação (Construtoras, Incorporadoras, Imobiliárias e etc) cresceram 71% em relação a 2012 (de 774 para 1.327), demonstrando que o crescimento do mercado imobiliário é acompanhado de diversos problemas. Atraso na entrega do imóvel, taxas de assessoria imobiliária e corretagem, cobradas indevidamente, são os temas mais recorrentes.

Consumidores também sofreram impactos gerados pelos reflexos negativos do atraso na entrega do bem, como: cobrança de condomínio; IPTU em período anterior à entrega das chaves; aplicação de correção do saldo devedor após o vencimento do prazo na entrega do imóvel; não pagamento pela construtora da multa por atraso e prejuízos não ressarcidos, como aluguéis pagos por conta da necessidade de utilização de outro imóvel.

As empresas não apresentam medidas conciliatórias efetivas, mesmo após os consumidores recorrerem ao Procon, o que resulta em baixos índices de resolatividade para todo o setor.

O **Grupo PDG** apresentou índice de solução de 11% em 2013, contra os 13% de 2012. **Grupo Gafisa/Tenda**, 19%, com leve aumento em relação a 2012 (17%) e **MRV** baixou de 8% em 2012 para 7% em 2013. Acredita-se que as empresas podem (e devem) investir pesado na solução na esfera administrativa, evitando a judicialização dos casos.

A venda de imóveis através dos programas habitacionais, como o “Minha Casa Minha Vida” permanece também como tema reclamado. Uma prática recorrente e que vem sendo questionada pelos consumidores, refere-se à cobrança, pela construtora, de **valores extras** (sob as mais variadas alegações – correção de saldo devedor; taxas de obras; falta de repasse de valores pelo agente financeiro). Tais cobranças, além de não serem previamente informadas, podem ser entendidas como majoração do preço inicialmente informado e muitas vezes oneram o consumidor em quantia superior a 30% de sua renda, ultrapassando o limite fixado nesses programas habitacionais. São, por esses e outros motivos, consideradas indevidas.

Estas situações apontam para a necessidade de participação mais efetiva do agente financeiro, no sentido de coibir ou eliminar as práticas acima citadas. Quando questionado, o agente financeiro imputa toda a responsabilidade à incorporadora ou construtora.

## Ranking da Área de Serviços Privados

### Por Quantidade de Reclamações

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	2012
1º GRUPO MICROCAMP	159	140	299	1º
2º GRUPO TAM	94	66	160	2º
3º GRUPO UNICASA / DELLANO / FAVORITA / NEW / TELA SUL	43	110	153	-
4º DECOLAR.COM LTDA	93	49	142	-
5º GRUPO CVC	31	77	108	-

### Por Percentual de Não Atendidas

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	% Não Atendidas	2012
1º GRUPO UNICASA / DELLANO / FAVORITA / NEW / TELA SUL	43	110	153	72%	-
2º GRUPO CVC	31	77	108	71%	-
3º GRUPO MICROCAMP	159	140	299	47%	5º
4º GRUPO TAM	94	66	160	41%	4º
5º DECOLAR.COM LTDA	93	49	142	35%	-

### Destaques

Destaque para o segmento de turismo com **Grupos TAM, Decolar e CVC** entre as mais reclamadas.

**Grupo Unicasa** – fabricante de móveis planejados (**Dellano, Favorita, New, Tela Sul**) – aparece entre as empresas mais reclamadas da Área com problemas de vício de qualidade e descumprimento à oferta.

## Área de Serviços Privados

O setor de prestação de serviços compreende um grande espectro de segmentos e de fornecedores, destacando-se os **setores de ensino** (cursos livres e regulares), **turismo, móveis planejados** e, ainda, **empresas de assessoria**.

### Educação

#### *Cursos livres*

Muitos consumidores continuam sendo atraídos por ofertas de cursos de informática, idiomas, profissionalizantes e técnicos, não raramente com falsas promessas de vaga de emprego, concessão de bolsa de estudos, ou convênios com entidades estudantis, órgãos governamentais, além de reclamações sobre vícios básicos na prestação de serviço (falta de professores, não formação de turma, etc)

Neste cenário, a **Microcamp** mais uma vez encabeça a lista, embora com uma pequena redução de reclamações em relação a 2012. Porém registrou-se piora no índice de solução. No final de 2013, foi firmado Termo de Ajustamento de Conduta com o Ministério Público do Estado de São Paulo e a Fundação Procon e a **Microcamp**, com o fim de coibir as práticas abusivas e minorar o número de reclamações.

Verifica-se, ainda, a proliferação de escolas que adotam práticas similares, gerando reclamações como: **Grupo All Net, Grupo Ometz (Wise Up, You Move), Grupo Megatoc, Grupo Microlins e GrupoMctech**.

#### *Ensino Superior*

Jovens, especialmente de classes econômicas mais baixas, que buscam um diploma de nível superior e melhores chances no mercado de trabalho, têm sido atraídos com a promessa de bolsas de estudo, programas de incentivo e benefícios, como os programas de financiamento estudantil, em muitos casos de forma agressiva e enganosa.

Entre 2012 e 2013 mais empresas que atuam no segmento engrossaram o número de reclamações. Em 2013, além da **Anhanguera** que já se destacava em 2012, **Anhembi Morumbi** e o **Grupo Uniesp** passaram a ocupar as 10 primeiras posições na Área, apresentando baixíssimo índice de solução (inferior a 20%).

Os consumidores recorrem ao Procon para resolver problemas elementares como: dificuldade de acesso às notas ou ao conteúdo programático das disciplinas; protelação para devolução do valor pago, nos casos de não formação de turma; não reconhecimento de pagamentos e negativação indevida do nome do aluno junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Os sérios questionamentos sobre condutas do **Grupo Uniesp** fez com que muitos consumidores recorressem ao Procon depois de serem atraídos pela possibilidade de realizarem os cursos gratuitamente, em troca da prestação de serviços em ONGs ou escolas, sem ciência de que na realidade haviam contratado o programa de financiamento FIES, ou seja sem ter conhecimento dos exatos termos das contratações junto à

instituição de ensino e à instituição financeira. As vítimas dessa prática têm enfrentado grande dificuldade para cancelar os contratos. A Fundação Procon oficiou o MEC, denunciando as práticas verificadas. A **Uniesp** também vem sendo reclamada por outras condutas, como exigir do aluno o pagamento de taxas para a entrega de diplomas e histórico escolar, além de questões relativas propriamente aos cursos.

## Turismo

### *Empresas aéreas*

Apesar de as empresas **TAM** e **Gol** permanecerem como as cias aéreas mais demandadas, foi registrado redução no número total de reclamações, bem como melhoria nos índices de solução, especialmente a **TAM** que elevou de 38 para 57% seu índice de atendimento às reclamações.

A **TAM**, apesar de apresentar 60% mais reclamações fundamentadas do que a **Gol**, registrou índice de solução superior.

Empresas Aéreas					
	Quantidade			% Atendidas	
	2012	2013	Variação	2012	2013
TAM	224	138	-62%	38%	57%
GOL	129	98	-32%	23%	39%

As reclamações ainda versam sobre questões simples e geralmente atreladas a problemas de falha de informação, como: falta de informação clara quanto aos tipos de tarifas aéreas; valores de taxas para os casos de remarcação ou cancelamento da passagem aérea e problemas com extravio e avaria de bagagem (demora na indenização ou discordância dos valores).

Há também muitos problemas com programas de “pontos” ou descontos, por conta de informações deficientes ou desconstruídas sobre os requisitos necessários para a obtenção das bonificações, além de morosidade para solução das questões apresentadas e falhas no sistema de controle/ contabilização dos créditos.

### *Operadoras / Agências de Viagens*

A ampliação e a diversificação do público consumidor de produtos turísticos, aliadas à oferta e contratação desses serviços pela internet, requerem o devido empenho das empresas na melhoria e adequação do atendimento prestado e das informações sobre os serviços prestados, o que, por si só, evitaria o transbordamento de reclamações para os Órgãos de Defesa do Consumidor e mesmo para o Poder Judiciário.

Os destaques negativos de 2013 ficaram por conta das operadoras **DECOLAR.COM** e **CVC**, com esta última passando a ocupar a 5ª posição entre as mais reclamadas do setor.

A **DECOLAR** registrou um maior número de reclamações, mas seu índice de solução melhorou em relação ao ano anterior e está superior ao da **CVC**.

Operadoras de viagem					
	2012	Quantidade		% Atendidas	
		2013	Variação	2012	2013
DECOLAR	111	142	+22%	23%	65%
CVC	92	105	+12%	4%	28%

Dentre as reclamações que chegam ao Procon contra a **DECOLAR.COM** há questões recorrentes e que já deveriam estar superadas como: tentativas frustradas de efetuar a compra (promoções “relâmpago”), o que acarreta descumprimento da oferta; lançamento de cobrança sobre número de passagens superior ao efetivamente adquirido; negativa de abatimento no preço, quando o serviço contratado e o efetivamente prestado ao consumidor são divergentes; cobrança de valores abusivos quando da remarcação de passagens, mesmo nos casos de falha no próprio sistema da empresa; desrespeito ao direito de arrependimento (art. 49 do CDC).

A **CVC** apresenta problemas similares, dentre os quais cabe destacar: vícios na prestação de serviços, descumprimento à oferta e práticas abusivas, especialmente relativas às cláusulas contratuais relativas às multas rescisórias.

### Móveis planejados

Constata-se no segmento a proliferação de revendedores dos grandes fabricantes de móveis que, não raro, fecham suas portas lesando inúmeros consumidores que buscam o Procon para orientações e reparação de prejuízos. Em geral, os serviços envolvem valores elevados, estão atrelados a financiamentos bancários e compreendem mais de um fornecedor: o fabricante, detentor da marca, e o lojista, responsável direto pela entrega e instalação dos móveis.

Entre os reclamados em 2013, destacaram-se neste segmento:

Ranking   Móveis Planejados			
	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º GRUPO UNICASA / DELLANO / FAVORITA / NEW / TELA SUL	41	104	145
2º GRUPO TODESCHINI / CRIARE / ITALÍNEA	8	31	39
3º SANDRILAR MÓVEIS E DECORAÇÕES	2	14	16

A **UNICASA**, detentora das marcas DELLANO, FAVORITA, NEW e TELASUL é novamente a empresa mais reclamada do segmento. As reclamações versam sobre vícios de qualidade, em geral na montagem dos móveis e demora para saná-los.

### Serviços de Assessoria (reabilitação de crédito / revisão de aposentadoria)

De forma mais acentuada em 2013, consumidores em dificuldades financeiras e aposentados, com promessas de regularização de sua situação financeira, ou aumento do valor de benefício, expostos a abordagens massivas e agressivas dos chamados Serviços de Assessoria, buscaram no Procon, assim como têm feito junto aos Juizados Especiais Cíveis, recuperar valores pagos por serviços e promessas não realizados

A empresa de assessoria que registrou maior número de reclamações, sem apresentar solução aos casos, foi a **Associação Brasileira de Apoio aos Aposentados – ASBP / PRODAC**. Esta “associação”, ao oferecer seus serviços, induz pessoas idosas a acreditarem que podem conseguir revisão de seus benefícios previdenciários, desde que participem do quadro associativo, mediante o pagamento de uma taxa, ou pagamento direto de valores, acompanhados da promessa de melhorias em seus rendimentos.

A **ASBP**, além de demandada judicialmente através de centenas de ações propostas por suas vítimas, tem contra ela procedimentos instaurados pelo Ministério Público, nas esferas cível e criminal.

Já os **Serviços de Reabilitação de Crédito** são contratados pelos consumidores com o objetivo de renegociar dívidas e eliminar restrições em cartórios de protesto e nos serviços de proteção ao crédito (“limpar o nome”). No entanto, muitas vezes essas empresas não realizam o trabalho legitimamente esperado pelo consumidor – ter a dívida renegociada e o nome regularizado. A parte do trabalho que requer maior especialização e dedicação é justamente aquela que essas empresas não concluem (obter o efetivo contato com o fornecedor, recalcular os débitos e negociá-los).

Muitos dos serviços que são cobrados poderiam ser feitos com a mesma efetividade pelo próprio consumidor, como, por exemplo, apresentação de cheque pago ao cartório ou obtenção de endereço/contato com o credor, quando disponíveis no SERASA / SPC.

Abaixo a lista das empresas de assessoria e reabilitação de crédito mais reclamadas em 2013, que apresentam em comum o baixíssimo índice de solução.

#### Ranking | Assessorias

	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º ASSOC BRASIL DE APOIO AOS APOSENTADOS ASBP/PRODAC	1	71	72
2º ACCORD COMPANY ASSESSORIA	1	35	36
3º TECH CREDIT ASSESSORIA DE CREDITO	6	25	31
4º PLATINUM ASSESSORIA DE CREDITO	1	24	25
5º ASPC ASSESSORIA	1	14	15
6º AKI REABILITACAO DE CREDITO	0	9	9
7º OFFICE PRIME CONSULTORIA EMPRESARIAL	1	5	6

Obs: Das empresas classificadas, apenas a primeira colocada presta serviços de assessoria ao aposentado. As demais são empresas de reabilitação de crédito.



## Ranking da Área de Produtos

### Por Quantidade de Reclamações

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	2012
1º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	407	138	545	2º
2º MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	270	183	453	4º
3º GRUPO MABE GE DAKO CONTINENTAL	218	125	343	-
4º GRUPO RICARDO ELETRO / INSINUANTE / RN COMÉRCIO / ELETROSHOPPING CASA AMARELA	238	76	314	-
5º GRUPO LENOVO CCE	251	57	308	-

### Por Percentual de Não Atendidas

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	% Não Atendidas	2011
1º MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	270	183	453	40%	1º
2º GRUPO MABE GE DAKO CONTINENTAL	218	125	343	36%	-
3º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	407	138	545	25%	5º
4º GRUPO RICARDO ELETRO / INSINUANTE / RN COMÉRCIO / ELETROSHOPPING CASA AMARELA	238	76	314	24%	-
5º GRUPO LENOVO CCE	251	57	308	19%	-

#### Destaques

**Motorola** aumentou o número de reclamações em relação a 2012 e continua sendo a que menos atende na Área de Produtos.

O **Grupo Lenovo CCE** surge no Ranking das mais reclamadas da Área de Produtos, após aquisição da **Digibrás (marca CCE)**.

O **Grupo Pão de Açúcar** deve sua colocação de destaque as suas lojas de e-commerce (**pontofrio.com, extra.com e casabahia.com**)

## Área de Produtos

No Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2013 novamente os Produtos foram responsáveis por mais de 30% das reclamações, índice que vem se repetindo desde 2010.

Entre as 5 empresas mais reclamadas destacam-se 2 segmentos do mercado de consumo: **comércio (varejo convencional e on-line)** e **indústria (fabricantes de aparelho celular, eletroeletrônicos e linha branca)**.

A grande competitividade entre as marcas e a equivalência tecnológica entre os produtos, nos permite afirmar que preço e qualidade não são mais os únicos diferenciais na escolha do consumidor na hora da compra, que tende a considerar cada vez mais a qualidade dos serviços que acompanham a venda de um produto: entrega, assistência remota, *help desk*, serviços de atendimento ao consumidor, etc.

Esse panorama exige mudança de cultura dos fornecedores, com o abandono do discurso de “quem vende mais tem mais reclamações”, para uma postura mais proativa no processamento das reclamações em seus próprios canais de atendimento, resultando em maior efetividade na prevenção e solução de problemas, além da satisfação de seus consumidores.

Observe-se que o grupo empresarial mais reclamado da área de Produtos, o Grupo Pão de Açúcar - com 545 reclamações, representou 5,6% do total de reclamações da área, o que reflete a extrema pulverização de fornecedores nas reclamações desse setor: as 9683 reclamações estão distribuídas entre 1804 diferentes fornecedores. Desse total, 1200 contabilizaram apenas uma reclamação. Verifica-se que o consumidor tem procurado diferentes fornecedores, sobretudo do comércio virtual, em um mercado em que se proliferam pequenas lojas virtuais.

As reclamações intermediadas pelo Procon revelam atraso, despreparo e ineficiência já que apresentam, em sua grande maioria, problemas de fácil solução.

### Principais empresas e condutas

As cinco empresas mais reclamadas da área foram: **Grupo Pão de Açúcar, Motorola, Grupo Mabe, Grupo Ricardo Eletro e Grupo Lenovo CCE**.

A **Motorola** novamente figura como uma das mais reclamadas da área de Produtos, com crescimento de 28% no número de reclamações, totalizando 453 registros e índice de solução inferior a 60%. Apresentou problemas relacionados à rede de assistência técnica e erros sistêmicos, pois diversas reclamações pautaram-se em negativa de atendimento sob alegação de falta de informação no sistema de “entrada do produto na rede autorizada”, enquanto os reclamantes possuíam, por vezes, mais de uma ordem de serviço registrada.

**Grupos Pão de Açúcar e Ricardo Eletro** foram reclamados em grande parte das demandas por problemas relacionados com a entrega dos produtos (demora na entrega, entrega com vícios / avarias, ou entrega de produto diferente do pedido) .

Já o Grupo Mabe e Grupo Lenovo CCE trouxeram os consumidores ao Procon para solucionar questões de vícios nos produtos, que não são devidamente tratadas pelas empresas em seus SAC's, ou nas assistências técnicas.

### Produtos Mais reclamados

No universo de reclamações do Cadastro de 2013, destacamos os produtos mais reclamados por vício (defeito) de qualidade e os fornecedores responsáveis, conforme quadros a seguir apresentados.

Ranking   Produtos   Vício de qualidade		
	% Atendidas	Total
<b>Telefone Celular</b>		
1º MOTOROLA	60%	419
2º NOKIA	35%	239
3º SONY MOBILE	24%	82
4º SAMSUNG	94%	72
5º LG ELECTRONICS	56%	43
<b>Linha Branca</b>		
1º GRUPO MABE - GE DAKO CONTINENTAL	64%	327
2º ELECTROLUX	86%	235
3º WHIRLPOOL - BRASTEMP - CONSUL	61%	233
4º ESMALTEC	72%	25
5º LG ELECTRONICS	15%	13
<b>Microcomputador / Produtos de Informática</b>		
1º GRUPO LENOVO CCE	77%	170
2º HEWLETT PACKARD	52%	126
3º POSITIVO INFORMÁTICA	37%	92
4º ITAUTEC	64%	50
5º QBEX COMPUTADORES	5%	39
<b>Televisor</b>		
1º GRUPO PHILIPS	92%	239
2º GRUPO LENOVO CCE	87%	101
3º LG ELECTRONICS	28%	54
4º GRUPO H-BUSTER	20%	35
5º SONY BRASIL	41%	27

O **aparelho celular**, produto mais reclamado, ainda apresenta padrão de qualidade insatisfatório, com falhas de funcionamento e durabilidade abaixo das expectativas dos consumidores. O problema se agrava com suporte inadequado de pós-venda e com alegações frequentes e injustificadas de mau uso.

Os principais fabricantes da “**Linha Branca**” (geladeira, fogão, máquina de lavar-roupa) estão contemplados entre os 10 fornecedores mais reclamados da área de Produtos. Algumas empresas se mostram menos resistentes às queixas e buscam uma

solução para as demandas dos consumidores alcançando bom índice de solução. Entretanto, a maioria apresenta crescente número de reclamações no comparativo com 2012, caso dos Grupos **Mabe** e **Whirphool**. A **Electrolux**, apesar de manter número expressivo de reclamações, melhorou seu índice de solução, passando a atender mais de 80% das reclamações.

### Montadoras de veículos

Apesar do relativamente pequeno número de reclamações registradas, relativas aos carros novos, a média geral de atendimento é extremamente baixa (cerca de 10%), para o principal questionamento do consumidor: vício no veículo. Destaca-se que quase nenhum pedido de troca ou cancelamento de compra recebe resposta positiva destas empresas, que apenas alegam que não há vício de fabricação em seus veículos que justifique essas alternativas de solução, previstas legalmente. Apenas pedidos mais simples como, reparo na garantia e troca de peças, são atendidos.

Importante destacar que algumas Montadoras, ainda contestam a legitimidade do órgão de proteção e defesa do consumidor para tutelar os interesses dos seus consumidores e não raramente deixam de responder às reclamações, na contramão do discurso de qualidade, modernidade e segurança na apresentação de seus produtos.

Montadoras	% Atendidas
1º GENERAL MOTORS	10%
2º VOLKSWAGEN	17%
3º FIAT	8%
4º FORD	13%

### Varejo On-Line

A crescente expressividade do comércio eletrônico, mantém seus reflexos no cadastro de reclamações fundamentadas. Cerca de 1/3 das reclamações recebidas pela área de Produtos em 2013, envolviam esse meio de compra. Entre as 10 primeiras posições no ranking da área de Produtos encontram-se as lojas virtuais do **Grupo Pão de Açúcar** (Nova Pontocom; casabahia.com.br; pontofrio.com.br; extra.com.br), **Grupo Ricardo Eletro** (que em São Paulo comercializa seus produtos principalmente pela internet) e **Mercadolivre.com**.

Importante apontar, ainda, que em 11º, 12º e 13º lugares aparecem, respectivamente, as empresas **NEON** (responsável pelos sites: newyorksports.com.br; ofertone.com; neoneletr – todos já fora do ar); **EMPRESA BRASILEIRA DE VENDAS ON-LINE** (casasaurora.com.br – site em funcionamento) e **BARATO A JATO** (baratoajato.com.br) hoje, fora do ar.

Diante das dificuldades de contato e de intermediação de acordos com essas lojas virtuais, além de sua inserção na relação de lojas não confiáveis, através do selo “Evite estes Sites”, e denúncia a órgãos competentes, obedecendo ao princípio da responsabilidade solidária entre a cadeia de fornecedores, o Procon tem acionado os intermediadores de pagamento ou as administradoras de cartões de crédito para buscar

uma solução para os consumidores lesados.

Interessante atentar, por fim, que a divulgação atualizada de tal lista tem norteado as decisões de consumo dos consumidores e, após provocação da Fundação Procon – SP, está sendo utilizada pelos sites de comparação de preços como referência e indicativo para negócios mais seguros.

## Ranking da Área de Saúde

### Por Quantidade de Reclamações

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	2012
1º GRUPO AMIL (MEDIAL, DIX E AMICO)	116	122	238	2º
2º GRUPO UNIMED	33	79	112	3º
3º GRUPO QUALICORP	12	85	97	-
4º GRUPO SUL AMÉRICA	13	34	47	5º
5º GREEN LINE SISTEMA DE SAUDE LTDA	14	25	39	1º

### Por Percentual de Não Atendidas

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	TOTAL	% Não Atendidas	2012
1º GRUPO QUALICORP	12	85	97	88%	-
2º GRUPO SUL AMÉRICA	13	34	47	72%	2º
3º GRUPO UNIMED	33	79	112	71%	1º
4º GREEN LINE SISTEMA DE SAUDE LTDA	14	25	39	64%	5º
5º GRUPO AMIL (MEDIAL, DIX E AMICO)	116	122	238	51%	4º

#### Destaques

**Qualicorp** pela primeira vez uma administradora de planos de saúde figura entre as mais reclamadas, apresentando o pior índice de atendimento na Área de Saúde.

## Área de Saúde

As reclamações registradas em 2013 no segmento de saúde, concentradas nos planos privados de assistência médica, refletem alterações ocorridas no próprio mercado de saúde suplementar e demonstram a necessidade urgente da adoção de medidas mais enérgicas do órgão regulador para evitar os abusos sofridos pelos consumidores mais vulneráveis.

Em contrapartida, verificamos uma redução, comparativamente a anos anteriores, de reclamações referentes às clínicas odontológicas e as relativas aos serviços de estética, adquiridos via sites de vendas.

### Mercado de saúde suplementar

A análise do mercado de saúde suplementar revela o crescimento da oferta a clientes empresariais, em detrimento dos contratos individuais/familiares, praticamente não ofertados mais pelas operadoras.

Grandes empresas deste setor têm focado seus negócios nos planos coletivos e deixado de oferecer planos de saúde individuais (**Intermédica**), ou mantido a oferta com preços suportados somente pela população de maior renda (**Bradesco, Sul América**).

Para os planos individuais, a ANS fixa um percentual máximo de reajuste, ainda que normalmente acima dos indicadores gerais de inflação. Já o reajuste dos planos coletivos é determinado a partir da negociação entre a pessoa jurídica contratante e a operadora de plano de saúde, não sujeito à prévia autorização da Agência Reguladora.

Como parte desta dinâmica, assistimos no final de 2013 a venda da carteira de planos individuais da **Golden Cross** para a **Unimed Rio**, que afetou cerca de 160 mil usuários. A operação, validada pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) e aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), veio acompanhada de transtornos, incertezas e consequente insegurança para os consumidores da **Golden Cross**, evidenciando falta de planejamento, de forma a garantir, com a devida antecedência, informações importantes sobre a continuidade dos serviços de assistência médica.

A nova configuração desse mercado e a própria regulamentação de planos coletivos reforçam o papel de outra figura na relação entre consumidores e operadoras de saúde, ou seja, as chamadas administradoras de benefícios, que registram aumento no número de reclamações.

### Principais empresas

Liderando o ranking de reclamações temos **Grupo Amil, Grupo Unimed e a administradora Qualicorp**.

Deve-se destacar que a empresa que liderou o ranking no ano passado, a **GreenLine**, apresentou considerável melhora, com a redução de aproximadamente 83% no quantitativo de reclamações.

O grupo **Amil** que compreende os planos (**Amil, Dix, Amico e Medial**), assumiu a posição de liderança em 2013, totalizando 238 reclamações, ou seja, um aumento de 34% sobre o ano anterior, e queda no índice de solução de 61% para menos de 50%. Além da permanência de reclamações sobre negativa de cobertura, um novo problema passou a ser reclamado: a oferta de planos com pagamento parcial de despesas pelo consumidor, chamados de planos de co-participação. A venda desses planos foi feita sem a informação adequada sobre seu funcionamento, gerando despesas após a utilização, as quais muitas vezes o consumidor não terá condições de arcar.

Observe-se que, entre as empresas de saúde mais reclamadas, figura a administradora de benefícios **Qualicorp** ocupando a terceira posição no ranking do setor e índice de atendimento às reclamações extremamente baixo (12%).

As administradoras, fortalecidas com a edição da Resolução Normativa 196/2009 da ANS, surgiram como um facilitador no relacionamento com os consumidores, ficando responsáveis pelo envio de carteirinhas de identificação do beneficiário, manual do usuário, emissão dos boletos, etc. No entanto, na prática, assiste-se a um impasse entre empresas (administradoras e operadoras), onerando o consumidor que fica sem a solução para o problema.

### Principais condutas

Apesar das atualizações do Rol de Procedimentos em saúde, de cobertura obrigatória, promovidas pela ANS, com a inclusão de diversos medicamentos orais para o tratamento domiciliar de certos tipos de câncer e novos exames, consultas e cirurgias, permanece a resistência para a solução de questões relacionadas à negativa de cobertura, com base no referido Rol e em suas Diretrizes de Utilização.

Analisando o conteúdo das reclamações verifica-se que um dos principais problemas é a negativa de cobertura, sendo que o índice de solução é extremamente baixo levando em consideração que, em algumas oportunidades, as negativas são de procedimentos extremamente simples.

Abaixo, o ranking das operadoras com maior número de reclamações sobre o tema.

Ranking   Saúde   Negativa de Cobertura			
	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º GRUPO AMIL (MEDIAL, DIX E AMICO)	31	43	74
2º UNIMED PAULISTANA	9	24	33
3º SUL AMÉRICA	3	14	17
4º BRADESCO	2	13	15

Tais dados são corroborados pelo recente balanço de reclamações publicado pela ANS que destacou que a maioria das reclamações registradas no órgão regulador são sobre negativa de cobertura.

Além da negativa de cobertura, são ainda expressivas as reclamações versando sobre descredenciamento de diversos estabelecimentos e profissionais de saúde, sem a



devida substituição e aplicação de reajuste para consumidores acima de 60 anos, entre outros.

No caso da **Qualicorp**, os principais problemas registrados são: não envio de carteirinhas, boletos e contratos, cancelamento unilateral de contratos e cobranças após o cancelamento.

### **Necessidade de monitoramento e fiscalização**

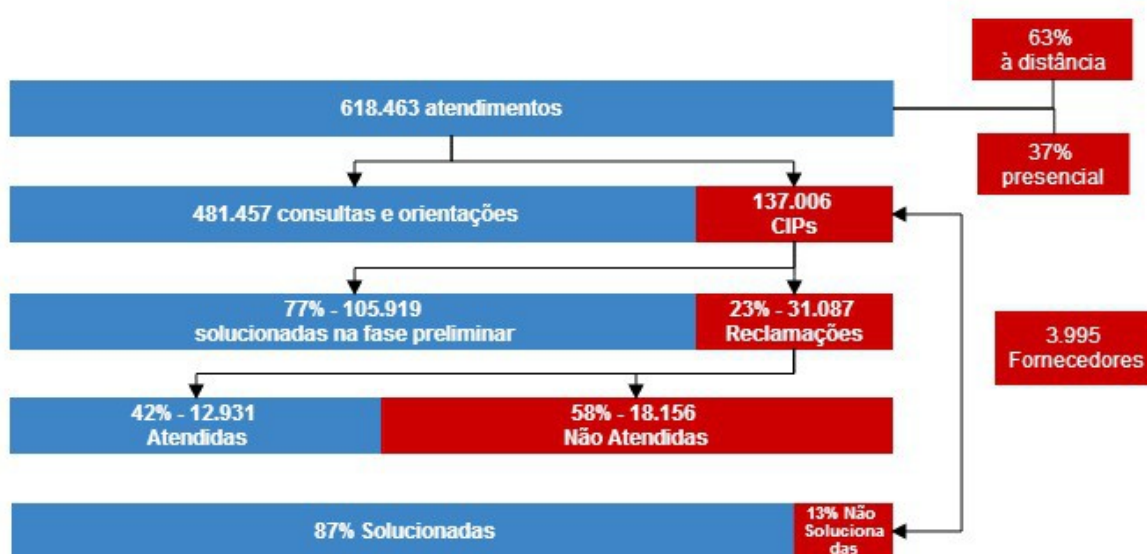
No ano de 2013 a ANS suspendeu a venda de produtos de diversas operadoras de saúde, porém tais medidas não se mostraram suficientes. Não vimos, por exemplo, a imposição por parte da Agência de investimentos das operadoras em qualidade.

São também necessários estímulos para reverter a tendência de redução na oferta de planos individuais.

## ATENDIMENTOS ANO 2013

Mês	Pessoal	Telefone	Cartas	Eletrônico	TOTAIS
Jan	21.726	24.215	673	13.985	60.599
Fev	18.236	21.614	783	11.499	52.132
Mar	20.865	22.362	866	14.053	58.146
Abr	22.093	20.612	794	14.056	57.555
Mai	20.733	18.023	689	11.718	51.163
Jun	18.325	16.319	730	10.786	46.160
Jul	20.342	17.993	693	11.838	50.866
Ago	20.935	19.711	636	12.999	54.281
Set	18.763	19.129	677	10.821	49.390
Out	16.582	20.330	691	13.004	50.607
Nov	17.181	15.967	578	11.992	45.718
Dez	14.539	14.409	413	12.485	41.846
<b>2013</b>	<b>230.320</b>	<b>230.684</b>	<b>8.223</b>	<b>149.236</b>	<b>618.463</b>

## ÍNDICES DE SOLUÇÃO



## RECLAMAÇÕES POR ÁREA

Área	Reclamações
Alimentos	67
Habitação	1.327
Saúde	1.408
Produtos	9.683
Assuntos Financeiros	8.464
Serviços Essenciais	5.298
Serviços Privados	4.838
<b>TOTAL</b>	<b>31.085</b>

