

40
anos

FUNDAÇÃO
PRO
CON
SP

**RANKING
ESTADUAL DE
RECLAMAÇÕES
FUNDAMENTADAS
2015**



Secretaria da Justiça
e Defesa da Cidadania

Março - 2016

SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2015 – PANORAMA GERAL

A Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, disponibiliza em seu site (www.procon.sp.gov.br) o **Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas de 2015**, listando as empresas reclamadas por ordem alfabética, para consultas.

O consumidor tem acesso completo aos Cadastros registrados nos últimos cinco anos no site do órgão ou pelo telefone 151 (para a capital paulista). Desde 2013, o Cadastro inclui reclamações registradas em mais 42 Procons municipais do Estado de São Paulo, que já integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

Em 2015 foram registrados 1.050.352 atendimentos, entre consultas, orientações, atendimentos preliminares, Cartas de Informações Preliminares (CIPs) e reclamações. Desse total, 60.949 geraram Reclamações Fundamentadas – demandas não solucionadas em fase preliminar que seguiram para uma segunda etapa de conciliação, com a abertura de processo administrativo. A Fundação Procon SP representa 46% desse total.

A partir do Cadastro foi elaborado o **Ranking Estadual** com as 50 empresas mais reclamadas.

MAIS RECLAMADAS

Em 2015, o Grupo composto pelas empresas **Claro, Net e Embratel (América Móvil)** liderou o Ranking Estadual de reclamações fundamentadas dos Procons que integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, com um total de 5.883 registros. Um aumento expressivo em seus números em comparação a 2014, 57%. Passando a representar 9,6% de todas as reclamações registradas no Estado.

Em segundo lugar entre as mais reclamadas figura o **Grupo Vivo / Telefônica** com 3.901 queixas e discreta redução no número de reclamações em relação a 2014 (12,9%).

A **Sky Brasil Serviços Ltda** ocupa, pela primeira vez desde 2013, a terceira posição entre as empresas com maior número de reclamações no Estado. Saltou do 9º lugar em 2014 (1.367 reclamações), para o 3º em 2015 (2.731), aumento de quase 100%.

Passando de 8º lugar para 4º lugar no Ranking, a empresa **Tim Celular S/A** com 2.351 registros, apresentou acréscimo de 68% em relação ao ano anterior. A ascensão negativa não se justifica, uma vez que dentre as empresas do setor de telecomunicações, é a única que tem como principal atividade, de forma quase que exclusiva, a prestação de serviço de telefonia celular.

Despontando em 5º lugar como o único representante do varejo entre os dez mais reclamados do Estado, o **Grupo Pão de Açúcar**, responsável pelos sites pontofrio.com, casasbahia.com, extra.com e barateiro.com, supermercados das marcas e lojas físicas, recebeu 2.349 reclamações, aumento de quase 68% em seus registros.

RANKING GERAL

50 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

	EMPRESA	RECLAMAÇÕES				
		ATENDIDAS		NÃO ATENDIDAS		TOTAL
1º	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	4.533	77,05%	1.350	22,95%	5.883
2º	GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	2.701	69,24%	1.200	30,76%	3.901
3º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.	1.998	73,16%	733	26,84%	2.731
4º	TIM CELULAR S/A	1.645	69,97%	706	30,03%	2.351
5º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	1.704	72,54%	645	27,46%	2.349
6º	GRUPO ITAU UNIBANCO	824	45,03%	1.006	54,97%	1.830
7º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	811	50,85%	784	49,15%	1.595
8º	GRUPO UNIMED	83	5,54%	1.414	94,46%	1.497
9º	GRUPO OI	876	63,11%	512	36,89%	1.388
10º	GRUPO BRADESCO	737	62,94%	434	37,06%	1.171
11º	GRUPO SONY	703	72,25%	270	27,75%	973
12º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	310	40,05%	464	59,95%	774
13º	GRUPO LENOVO CCE	589	78,53%	161	21,47%	750
14º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO	497	73,09%	183	26,91%	680
15º	NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	423	66,72%	211	33,28%	634
16º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA	326	53,18%	287	46,82%	613
17º	GRUPO SANTANDER	261	54,72%	216	45,28%	477
18º	GRUPO ELECTROLUX	356	77,56%	103	22,44%	459
19º	GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	189	45,99%	222	54,01%	411
20º	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	126	32,64%	260	67,36%	386
21º	GRUPO BRASTEMP/CONSUL	323	85,45%	55	14,55%	378
22º	GRUPO MICROCAMP	200	53,33%	175	46,67%	375
23º	GRUPO BANCO DO BRASIL	189	50,81%	183	49,19%	372
24º	CETEMEM/BGN/CARDIF	180	51,28%	171	48,72%	351
25º	GRUPO PAN	92	26,74%	252	73,26%	344

26º	GRUPO MAGAZINE LUIZA	212	62,17%	129	37,83%	341
27º	GRUPO MONDIAL	257	76,26%	80	23,74%	337
28º	GRUPO MABE GE DAKO CONTINENTAL	196	59,76%	132	40,24%	328
29º	MOTOROLA MOBILITY COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS	272	86,90%	41	13,10%	313
30º	GRUPO CASAS PERNAMBUCANAS	89	28,99%	218	71,01%	307
31º	COMERCIO DIGITAL BF LTDA	284	94,35%	17	5,65%	301
32º	GRUPO BMG	95	33,33%	190	66,67%	285
33º	BRITANIA	214	76,43%	66	23,57%	280
34º	EDITORA GLOBO S/A	166	63,60%	95	36,40%	261
35º	GRUPO BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	105	41,50%	148	58,50%	253
36º	BANDEIRANTE ENERGIA DO BRASIL - EDP	74	30,33%	170	69,67%	244
37º	POSITIVO INFORMATICA S/A	116	50,22%	115	49,78%	231
38º	ROYAL & SUNALLIANCE SEGUROS (BRASIL) S/A	101	47,87%	110	52,13%	211
39º	GRUPO LOJAS MARABRAZ	134	71,28%	54	28,72%	188
40º	GRUPO MRV	46	24,60%	141	75,40%	187
41º	GRUPO PHILIPS	99	53,51%	86	46,49%	185
42º	ASSOCIACAO PAULISTA DOS BENEF DA SEG E PREVIDENCIA	46	26,74%	126	73,26%	172
43º	GRUPO UOL	98	57,31%	73	42,69%	171
44º	COMPANHIA PIRATININGA DE FORCA E LUZ	83	49,70%	84	50,30%	167
45º	DECOLAR.COM LTDA	85	52,47%	77	47,53%	162
46º	GRUPO CARREFOUR	89	57,79%	65	42,21%	154
47º	CREDYSYSTEM ADM CARTÕES CREDITO LTDA	86	56,21%	67	43,79%	153
47º	GLOBAL VILLAGE TELECOM S.A. - GVT	129	84,31%	24	15,69%	153
48º	GRUPO WAL MART	100	67,11%	49	32,89%	149
49º	GRUPO TAM	132	89,80%	15	10,20%	147
50º	GRUPO HSBC	55	39,29%	85	60,71%	140

INTERIOR: MAIOR INTEGRAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E FORTALECIMENTO

Os dados do Cadastro Estadual de 2015 contam com a participação de 42 Procons municipais. A participação dos Procons nos resultados do Cadastro Estadual se faz sentir de forma clara em relação aos números e na análise qualitativa das demandas.

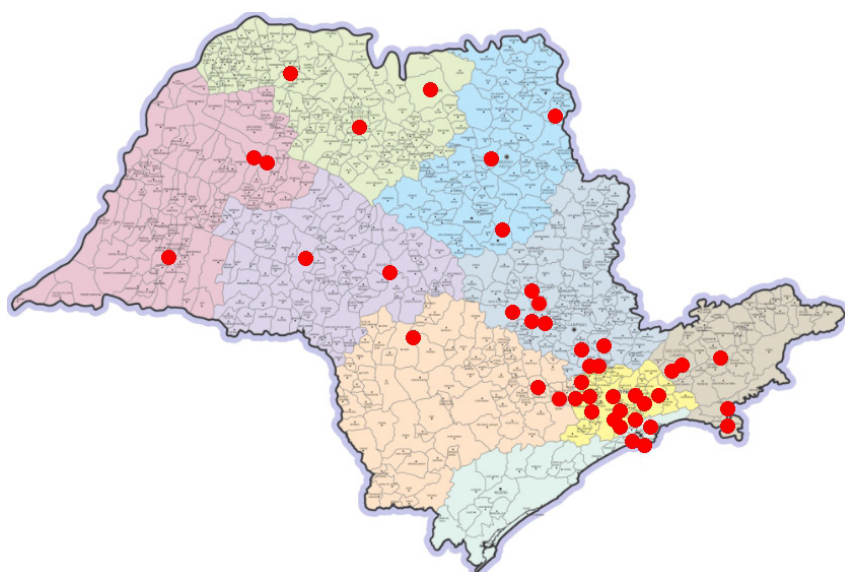
Como peculiaridades importantes dessa integração, pode-se perceber alguns temas que, de modo específico, impactam de forma mais aguda os consumidores do interior do Estado, por exemplo:

- **Telecomunicações:** é o setor mais reclamado também na capital, porém nota-se que no interior o segmento teve um maior número de demandas. Na capital este segmento representa 21% dos registros (6.157), enquanto que no interior, 28% (9.469 registros). Isso ocorre pela diferença que as operadoras dão no tratamento das reclamações em sua fase inicial. Entendemos que elas devem melhorar sua estrutura de atendimento e principalmente seus índices de solução no interior.

- **Concessionárias de Serviço Público:** Apesar da indiscutível essencialidade do serviço, o ano de 2015 foi marcado pelo despreparo das empresas deste segmento em solucionar os problemas como a falta de energia elétrica. As constantes quedas de energia elétrica e a demora no seu reestabelecimento, geraram número considerável de queixas sobre o tema, especialmente relacionadas aos danos causados em equipamentos domésticos.

Com relação ao fornecimento de água, os dados do interior impactaram os números do setor. A principal causa disso foi a crise hídrica, que gerou problemas de falta de água.

- **Instituições de Ensino Superior:** problema também registrado na capital, se destacou no interior sobretudo no que se refere a gestão de dados dos alunos, negativa de devolução de matrícula e problemas de cobrança, como por exemplo: não reconhecimento de pagamentos, cobranças abusivas de débitos em aberto, negativação indevida do aluno junto aos órgãos de proteção ao crédito.



Cidades com Procons conveniados que fazem parte do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor: Americana, Araçatuba, Araras, Avaré, Barretos, Barueri, Bauru, Birigui, Caraguatatuba, Diadema, Embu das Artes, Franca, Itatiba, Jacareí, Jundiaí, Limeira, Marília, Mauá, Mogi Das Cruzes, Piracicaba, Poá, Presidente Prudente, Ribeirão Pires, Santa Bárbara d'Oeste, Santo André, Santos, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Carlos, São José do Rio Preto, São José dos Campos, São Roque, São Sebastião, São Vicente, Sertãozinho, Sorocaba, Suzano, Taubaté, Valinhos, Várzea Paulista, Vinhedo, Votuporanga.

RANKING GERAL

10 mais por percentual de não atendimento

EMPRESA	RECLAMAÇÕES		
	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
1º GRUPO UNIMED	83 5,54%	1.414 94,46%	1.497
2º GRUPO ITAU UNIBANCO	824 45,03%	1.006 54,97%	1.830
3º GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	811 50,85%	784 49,15%	1.595
4º GRUPO BRADESCO	737 62,94%	434 37,06%	1.171
5º GRUPO OI	876 63,11%	512 36,89%	1.388
6º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	2.701 69,24%	1.200 30,76%	3.901
7º TIM CELULAR S/A	1.645 69,97%	706 30,03%	2.351
8º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	1.704 72,54%	645 27,46%	2.349
9º SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.	1.998 73,16%	733 26,84%	2.731
10º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	4.533 77,05%	1.350 22,95%	5.883

A **Unimed Paulistana** passou a ser o fornecedor mais reclamado do setor de saúde, e apresentou o pior índice de solução das demandas. Isso se deu em decorrência da decretação da alienação compulsória da sua carteira de beneficiários pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Na tentativa de minimizar tal impacto, foi celebrado Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) entre representantes do Sistema Unimed, Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual de São Paulo, Procon-SP e ANS. Tal ajuste ficou longe do ideal para os beneficiários, no entanto foi uma medida que possibilitou proteger os consumidores em momento de tão confusa transição.

O impacto gerado pela questão serviu de alerta de que urgem medidas preventivas e uma maior intervenção da Agência no mercado, no sentido de regular todas as práticas desse segmento, como: a oferta de planos coletivos, os reajustes de todos os planos, vedando práticas abusivas, como o cancelamento de contratos de forma unilateral.

SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

1º	Telecomunicações	15.626
2º	Instituições Financeiras	7.785
3º	Aparelho Celular	3.321
4º	Plano de Saúde	2.464
5º	Móveis	2.163

Os serviços de **telefonia fixa e móvel, TV por assinatura e internet** foram os assuntos mais reclamados no Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas, representando 25% do total de registros em 2015.

As reclamações registradas são relacionadas a cobranças indevidas – relativas principalmente a serviços não contratados ou aquelas posteriores à solicitação de cancelamento do contrato – e a problemas básicos e estruturais, especialmente na telefonia fixa com a excessiva demora para instalação ou transferência de linhas/internet e reparo dos serviços prestados. Na telefonia móvel problemas atrelados à qualidade do serviço (sinal, cobertura, velocidade e capacidade de transmissão) foram recorrentes.

Questão emblemática do setor no último ano foi o bloqueio do serviço de internet efetuado pelas teles. O consumidor que tinha a velocidade reduzida ao atingir o limite da franquia, passou a ter o acesso bloqueado pela nova regra, sendo forçado à contratação de pacotes adicionais.

Tal conduta alterou a forma em que o serviço de internet móvel vinha sendo prestado, desrespeitando contratos e ofertas feitas pelas empresas, em prejuízo dos consumidores. Há de se ressaltar que a referida interrupção configura prática abusiva e modificação unilateral de contrato por parte das operadoras, tendo em vista que essas empresas ofertavam o serviço de internet como ilimitado, gerando justa expectativa aos consumidores.

Por conta disso, em 2015, a Fundação Procon-SP tomou diversas medidas a fim de coibir tal prática das operadoras de telefonia móvel. Foram aplicadas multas às empresas **Claro, Oi, Tim e Vivo** e criado um canal em sua página na internet para o registro de reclamações sobre o bloqueio injustificado do serviço. Além disso, foi ajuizada Ação Civil Pública, tendo sido obtida liminar, cujos efeitos ainda estão sob discussão.

As **instituições financeiras** representaram 13% das reclamações do Cadastro Estadual e tem como destaque negativo o **Grupo Itaú Unibanco** que, além de liderar em quantidade de reclamações apresenta o segundo pior percentual de atendimento entre as dez empresas mais reclamadas. Essa postura está acompanhada pela **Caixa Econômica Federal**, que também está entre os mais demandados em 2015.

O terceiro segmento mais reclamado foi **aparelho celular** que representou 5% do total de registros de 2015. O **Grupo Sony** que ocupa a 11ª colocação no ranking estadual, teve a maioria das demandas relacionadas a aparelhos celulares com defeito. Destacam-se também reclamações por falta de cumprimento de propostas de restituição efetuadas na primeira fase da reclamação. Isso demonstra claramente que, tanto a **Sony Mobile** (celulares e smartphones) como a **Sony Brasil** (todos os outros produtos da marca), precisam evoluir na melhoria de seus canais de atendimento (SAC, rede autorizada, Departamento Jurídico e Financeiro).

A **Samsung** surpreendeu negativamente seus consumidores no que se refere a solução dos problemas de seus produtos, pois seu índice de atendimento caiu de 77% em 2014, para 53% em 2015.

COMPARATIVO - ÚLTIMOS 3 ANOS

ano	1º colocado	2º colocado	3º colocado
2015	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Vivo / Telefonica	Sky Brasil Serviços Ltda.
2014	Vivo / Telefonica	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Lenovo CCE
2013	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Itaú Unibanco	Vivo / Telefonica

PRINCIPAIS PROBLEMAS RECLAMADOS

Problema com cobrança	21.001
Vício ou má qualidade de produto	9.343
Problema com contrato	9.018
Vício ou má qualidade do serviço	8.467
Problema com oferta	6.884
Demais problemas	3.080
Negativa de Cobertura	1.777
Problemas com o SAC	1.078
Não fornecimento de documentos	592

O quadro acima apresenta uma análise das reclamações que compõem o Cadastro com foco nos principais problemas que não foram solucionados em fase preliminar (CIP).

Os problemas relacionados a cobrança envolvem lançamentos de valores não reconhecidos em contas de consumo, faturas de cartão de crédito, contas correntes, compras não reconhecidas, cancelamentos não efetivados, taxas e tarifas indevidas, serviços não contratados, falhas bancárias, crédito consignado, entre outros. Nos processos administrativos presentes no Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas de 2015 foram os mais questionados pelos consumidores.

Problemas referentes a vício ou má qualidade do produto figuram em segundo lugar, estão na maioria dos casos relacionados ao funcionamento inadequado dentro do período de garantia e da expectativa de durabilidade dos produtos em geral.

Os problemas que envolvem contrato, envolvem descumprimento do contrato, rescisão, antecipação de financiamento, desistência pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor e outros motivos, questionamento de multas abusivas, cláusulas em desacordo com a legislação etc.

As demandas sobre vício ou má qualidade do serviço estão atrelados aos problemas estruturais da telefonia fixa, inoperância da internet e telefonia móvel, intermitência do sinal de TV por assinatura, má prestação do serviço de contratos em geral como cursos, marcenaria, assistência técnica etc, qualidade da construção.

Problemas com oferta estão relacionados, em sua maioria a não entrega de produtos e serviços em geral, entrega diferente do pedido e questionamentos relativos a publicidade.