



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES
FUNDAMENTADAS 2018

FUNDAÇÃO PROCON
São Paulo

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor



| Secretaria da Justiça e Cidadania

São Paulo – março de 2019

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon SP

Fernando Capez
Diretor Executivo

Diretoria Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Rodrigo Tritapepe
Diretor

Carolina Bueno da Silva
Assessora Executiva

Guido Bernardini
Assessoria Técnica

Marcus Vinicius Bruno Francisco
Assessoria Técnica

Renato Cannellini José
Assessoria Técnica

Hudson Carlos Almeida
Coordenação do Atendimento Presencial

Renata de Oliveira Campos dos Reis
Coordenação das Áreas Técnicas

Marcele Aparecida Souza Soares
Coordenação do Atendimento à Distância

Abel Henrique Correia
Coordenação de Gestão da Informação

Samantha Pavão Martins Fernandes
Supervisão Área Técnica de Saúde /
Alimentos

Carina Roberta Minc
Supervisão Área Técnica de Assuntos Financeiros /
Habitação

João Fábio Fernandes
Supervisão Área Técnica de Produtos

Telma Regina Silveira Motta Villalobos
Supervisão Área Técnica de Serviços Essenciais

Raissa Nassif Pereira
Supervisão Área Técnica de Serviços Privados

Ana Paula Cuccio
Supervisão Retorno Presencial

Cristina Galhardo
Supervisão Retorno à Distância

Jaques Jean Mateus Gallo
Supervisão Atendimento Eletrônico

Jairo Valentim de Oliveira
Supervisão Atendimento Web

Márcia Christina C. T. C. de Almeida Oliveira
Rosemary Gois Monteiro
Supervisão Atendimento Telefone

Ericsson Valadares de Castro
Luiza Taufic Ramia
Supervisão Atendimento
Poupatempo Santo Amaro

Joyce Gatti Hirata
Valdênio Gomes Acioli
Supervisão Atendimento
Poupatempo Itaquera

Márcia de Paula Soares Matsui
Robinson Tomazinho Cezário
Supervisão Atendimento
Poupatempo Sé

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon SP
Rua Barra Funda, 930 – 4º andar
CEP: 01152-000 – São Paulo – SP

www.procon.sp.gov.br

Índice

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2018.....	4
RANKING GERAL - 50 mais reclamadas.....	6
NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2018.....	8
RANKING GERAL – 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO.....	9
Ranking da Área de Serviços Essenciais.....	13
Ranking da Área de Assuntos Financeiros.....	20
Ranking da Área de Habitação.....	27
Ranking da Área de Serviços Privados.....	30
Ranking da Área de Produtos.....	35
Ranking da Área de Saúde.....	41
ATENDIMENTOS ANO 2018.....	45
RECLAMAÇÕES POR ÁREA.....	46

FUNDAÇÃO PROCON SP

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2018

A Fundação Procon SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo, divulga seu Cadastro de Reclamações Fundamentadas referente ao ano de 2018.

Foram 25.551 demandas que compuseram o Cadastro e quantificaram a atuação da Fundação Procon SP na proteção e defesa do consumidor, buscando a solução do problema apresentado pelos consumidores de forma individualizada, formalizadas contra 4.703 fornecedores.

Essas reclamações fundamentadas predominantemente foram objeto de questionamentos preliminares, tanto no Procon como em outros canais, especialmente os das empresas. Paradoxalmente, a partir da análise dos assuntos, não se pode concluir que a falta de solução envolve temas complexos que poderiam se apresentar de forma residual. Elas nos reportam a problemas simples e básicos, como má prestação de serviços, cobranças indevidas e não entrega.

O cenário de 2018 foi mais uma vez marcado pelo descontentamento do consumidor gerado pela má prestação de serviços, especialmente por parte das concessionárias de serviços de telecomunicações e de energia elétrica, além da péssima atuação de fornecedores especializados no comércio eletrônico.

Após alguns anos, a liderança do ranking volta a ser ocupada por uma empresa de telecomunicações, mas de modo inédito com a TIM na primeira posição em um cadastro da Fundação Procon, apesar de operar predominantemente em telefonia e internet móveis.

As outras duas mais reclamadas são empresas do varejo, inseridas no *e-commerce*, com destaque negativo para a não entrega de produtos – **LKD Comércio Eletrônico S/A** e o **Grupo Pão de Açúcar (Casas Bahia, Extra e Ponto Frio)**, mais reclamado em 2016 e 2017.

O surgimento da empresa **LKD** no Cadastro de Reclamações Fundamentadas provoca a reflexão sobre mecanismos de proteção ao consumidor a adotar em casos assim, já que não há como o consumidor aferir se determinado fornecedor tem condições financeiras e estruturais para cumprir a oferta que efetua, especialmente quando trata-se de empresa que quase de forma meteórica passa a se destacar e posteriormente se socorre de meios que não tem se apresentado de forma eficaz para salvar o negócio, como a recuperação judicial que quase sempre se converte em falência.

Ainda entre as cinco mais reclamadas, segue o **Grupo Vivo/Telefônica**, que menos resolveu reclamações fundamentadas, até mesmo em casos de cobranças indevidas, e a **Eletropaulo**, agora gerida por um grupo italiano, com a nova denominação **ENEL**, muitas vezes sujeitando consumidores a cobrança de valores não condizentes com seu consumo real e/ou esperado.

RANKING GERAL

50 mais reclamadas

Ranking Geral 50 mais reclamadas		Reclamações			Posição em 2017
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
Grupo / Empresa					
1º	TIM	1.046	186	1.232	5º
2º	LKD COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A	276	942	1.218	86º
3º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	888	289	1.177	1º
4º	GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	530	392	922	2º
5º	ELETROPAULO ENEL	177	702	879	4º
6º	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	633	185	818	3º
7º	ZURICH BRASIL	89	535	624	15º
8º	GRUPO BRADESCO	271	334	605	6º
9º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	135	457	592	34º
10º	GRUPO ITAU UNIBANCO	129	396	525	8º
11º	GRUPO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	140	354	494	11º
12º	GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	265	145	410	7º
13º	GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	220	134	354	12º
14º	GRUPO OI	264	88	352	9º
15º	GRUPO SANTANDER	114	222	336	19º
16º	GRUPO CETELEM/BGN/CARDIF	70	227	297	20º
17º	GRUPO BANCO DO BRASIL	50	237	287	16º
18º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	34	220	254	18º
19º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	107	114	221	13º
20º	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	27	193	220	32º
21º	GRUPO CARREFOUR	109	109	218	27º
22º	SKY	106	89	195	14º
23º	GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	14	180	194	25º
24º	GRUPO CASAS PERNAMBUCANAS	41	145	186	37º
25º	GRUPO BMG	36	147	183	30º
26º	GRUPO PAN	26	134	160	22º
27º	GRUPO MAGAZINE LUIZA	102	55	157	25º
28º	ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA – ASUS	38	111	149	28º

Ranking Geral 50 mais reclamadas		Reclamações			Posição em 2017
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
Grupo / Empresa					
29º	GRUPO WAL MART	51	92	143	29º
30º	GRUPO MERCADO LIVRE	74	50	124	65º
31º	GRUPO RENNER	28	93	121	50º
32º	GRUPO AGIBANK	12	102	114	91º
33º	NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	85	25	110	10º
34º	GRUPO LOJAS MARABRAZ	82	24	106	31º
35º	FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES S/A – IPCORP	69	35	104	52º
36º	GRUPO ELECTROLUX	82	16	98	32º
37º	GRUPO PORTO SEGURO	21	68	89	44º
38º	GRUPO UOL	17	71	88	41º
39º	LG ELECTRONICS	24	63	87	36º
40º	SEGUROS SURA S/A	16	68	84	21º
41º	DECOLAR.COM LTDA	61	21	82	29º
41º	GRUPO BRASTEMP/CONSUL	69	13	82	33º
42º	KOMFORT HOUSE SOFÁS LTDA EPP	45	33	78	50º
43º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	21	55	76	41º
44º	VESTEER TECNOLOGIA EIRELI	3	72	75	-
44º	GRUPO BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	11	64	75	53º
44º	CAR SYSTEM ALARMES LTDA	25	50	75	63º
45º	GRUPO RICARDO ELETRO / INSINUANTE / RN COMÉRCIO / ELETROSHOPPING CASA AMARELA	46	27	73	26º
46º	GRUPO GOL	26	46	72	39º
47º	ASSURANT SEGURADORA S/A	18	52	70	61
48º	ASSOCIAÇÃO NACIONAL NOVE DE JULHO	5	61	66	78º
48º	BRITÂNIA ELETRODOMÉSTICOS S/A	33	33	66	54º
49º	GRUPO AMIL	21	42	63	42º
50º	CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO EST. SÃO PAULO – SABESP	33	29	62	47º

NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2018

Empresas que não figuravam no ano anterior e passaram a compor o ranking das 50 mais reclamadas:

LKD COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A

GRUPO MERCADO LIVRE

GRUPO AGIBANK

FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES S/A – IPCORP

VESTEER TECNOLOGIA EIRELI

GRUPO BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)

CAR SYSTEM ALARMES LTDA.

ASSURANT SEGURADORA S/A

ASSOCIAÇÃO NACIONAL NOVE DE JULHO

BRITÂNIA ELETRODOMÉSTICOS S/A

PRIMEIROS COLOCADOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

Ranking 1º colocado – últimos 5 anos	
2018	TIM
2017	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO
2016	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO
2015	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)
2014	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)

RANKING GERAL – 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º ZURICH BRASIL	89	535	624	86%	-
2º ELETROPAULO ENEL	177	702	879	80%	2º
3º LKD COMERCIO ELETRONICO S/A	276	942	1.218	77%	-
4º EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	135	457	592	77%	-
5º GRUPO ITAU UNIBANCO	129	396	525	75%	1º
6º GRUPO BRADESCO	271	334	605	55%	5º
7º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	530	392	922	43%	3º
8º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	888	289	1.177	25%	10º
9º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	633	185	818	23%	7º
10º TIM	1.046	186	1.232	15%	9º

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

Pela análise inicial dos fornecedores com pior índice de atendimento, verificamos diversidade de segmentos (seguradora, concessionária de energia elétrica, *e-commerce*, correios, bancos e telecomunicações).

Fica no ar a indagação se as empresas, a fim de reduzir custos, deixaram de implementar melhorias na prestação de serviços, bem como alteraram de forma drástica a política de solução de demandas, correndo o risco de a longo prazo, ver tal estratégia cair por terra, quando se depararem com as despesas geradas pela judicialização da reclamação não solucionada na esfera administrativa do Procon.

Empresas mais reclamadas por segmento

Segmentos	Total	% Atendidas
Telecomunicações		
1º TIM	1.226	85%
2º VIVO/TELEFÔNICA	917	57%
3º CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	818	77%
4º OI	349	75%
5º SKY	194	55%
Instituições Financeiras		
1º BRADESCO	501	49%
2º ITAU UNIBANCO	440	26%
3º CAIXA ECONOMICA FEDERAL	433	28%
4º SANTANDER	294	35%
5º BANCO DO BRASIL	267	17%
Móveis		
1º LKD COMERCIO ELETRONICO S/A	1.208	23%
2º PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	198	83%
3º LOJAS MARABRAZ	96	77%
4º KOMFORT HOUSE SOFÁS LTDA EPP	77	58%
5º B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	50	82%
Seguros		
1º ZURICH BRASIL	598	14%
2º CETELEM/BGN/CARDIF	152	23%
3º SEGUROS SURA S/A	83	19%
4º ASSURANT SEGURADORA S/A	70	26%
5º SABEMI SEGURADORA S/A	53	30%
Aparelho Celular		
1º LENOVO/MOTOROLA/CCE	342	63%
2º ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA – ASUS	134	27%
3º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	133	49%
4º APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	67	27%
5º SONY	47	28%

Segmentos	Total	% Atendidas
Energia Elétrica		
1º ELETROPAULO ENEL	879	20%
2º EDP SÃO PAULO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S/A	24	0%
3º ELEKTRO ELETRICIDADE E SERVIÇOS S/A	18	22%
4º COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	5	40%
5º COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	3	67%
5º ILUME DEPARTAMENTO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA	3	67%
Instituições de Ensino		
1º FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	254	13%
2º ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	220	12%
3º ASSOCIAÇÃO NACIONAL NOVE DE JULHO	66	8%
4º CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	38	11%
4º INSTITUTO SANTANENSE DE ENSINO SUPERIOR	38	13%
5º FACULDADE SUMARÊ	32	91%
Agências de Viagens e Companhias Aéreas		
1º CVC/SUBMARINO VIAGENS	194	7%
2º DECOLAR.COM LTDA	82	74%
3º GOL	56	39%
4º LATAM	50	74%
5º AZUL TRIP	39	31%
Cursos Livres		
1º EVOLUTIME	41	46%
2º CEDASPY	25	72%
3º ALL NET	20	65%
4º MICROCAMP	17	59%
5º ENGLISHTOWN	15	13%
5º IBFE	15	27%
Serviços Postais		
1º EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	584	23%

Percebe-se claramente que empresas de mesmo segmento tratam de formas diferenciadas suas demandas. Nota-se, por exemplo, a **Tim** resolvendo 85% das reclamações, e **Grupo Vivo/Telefonica** com irrisórios 57%. Entre as instituições financeiras, o **Grupo Bradesco** apresenta índice de solução insatisfatório, mas ainda assim praticamente o dobro de reclamações atendidas de seu concorrente - **Grupo Itaú**

Unibanco.

É inaceitável que empresa de serviço essencial como o de energia elétrica não apresente nenhuma medida conciliatória ao seu consumidor, como no caso da EDP SÃO PAULO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S/A (nova razão social da empresa Bandeirante de Energia), sendo que o índice de resolutividade da Eletropaulo (agora ENEL Distribuição) também nunca foi tão ruim, com 80% de reclamações não atendidas.

Os Correios, que até pouco tempo eram referência de sucesso na administração de negócios, deram destaque negativo ao segmento de serviços postais, aparecendo pela primeira vez entre as dez mais reclamadas.

Ranking da Área de Serviços Essenciais

Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º TIM	1.045	182	1.227	4º
2º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	526	391	917	1º
3º ELETROPAULO ENEL	177	702	879	3º
4º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	633	185	818	2º
5º EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	135	456	591	-

Por percentual de não atendidas*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º ELETROPAULO ENEL	177	702	879	80%	1º
2º EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	135	456	591	77%	-
3º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	526	391	917	43%	2º
4º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	633	185	818	23%	3º
5º TIM	1.045	182	1.227	15%	5º

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Serviços Essenciais

Área de Serviços Essenciais

Destaques

As reclamações presentes no Cadastro de 2018 demonstram que, em termos de serviços essenciais à população, dois segmentos ainda se apresentam com grande destaque: Telecomunicações e Energia Elétrica.

Além do grande número de consumidores que procura a intermediação do Procon para conseguir a tutela dos seus direitos, é possível observar que nesses segmentos os problemas enfrentados ainda são primários e estruturais, não apresentando sinais de melhora ao longo dos anos.

Em 2018, a operadora **Tim** ocupou a desonrosa primeira posição do Cadastro Geral, com acréscimo de 28% do número de reclamações fundamentadas quando comparado ao ano anterior.

O índice de atendimento da Concessionária de Energia Elétrica **Eletropaulo (Enel Distribuição)** voltou a despontar de forma negativa, pois a empresa deixou de atender 80% dos consumidores que registraram suas demandas neste Órgão.

A **Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos** surpreendeu negativamente ao compor o ranking das empresas mais reclamadas no Procon SP, subindo do 34º lugar em 2017 para a 9ª posição no Cadastro Geral, com índice de atendimento de apenas 23% das reclamações.

Telecomunicações

Segundo dados divulgados pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ¹, o principal motivo das reclamações na agência em 2018 refere-se a cobrança dos serviços, os quais estão intimamente ligados à postura comercial das prestadoras, que muitas vezes estimulam o consumidor a contratar o serviço sem a devida e clara informação a respeito de suas características. A agência ressaltou a necessidade de aprimoramento da transparência das prestadoras no momento da oferta, a facilitação de cancelamento do serviço e a adoção de melhores práticas nas vendas de serviços por

1 Fonte: <http://www.anatel.gov.br/institucional/noticias-destaque/2195-anatel-registra-queda-de-13-6-nas-reclamacoes-em-2018> – Acesso em 15/fev/2019.

meio de *call centers*.

Piores Empresas de Telecomunicações em Qualidade / Prestação de Serviços

	Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º	GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	386	52%
2º	TIM	309	79%
3º	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	188	73%
4º	GRUPO SKY	95	51%
5º	GRUPO OI	56	84%

Referente a Reclamações classificadas em Telecomunicações, nos problemas relacionados a Vício ou má prestação de serviço.

Cenário semelhante é percebido nas reclamações do setor de telecomunicações registradas no Procon SP. Os consumidores apresentam relatos de dissabores que incluem cobranças de serviços não solicitados ou autorizados, oferta de serviços por valores menores dos que os verificados nas faturas mensais e cobranças posteriores ao cancelamento, entre outros.

Piores Empresas de Telecomunicações em Cobrança Indevida

	Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º	TIM	622	88%
2º	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	418	80%
3º	GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	340	63%
4º	GRUPO OI	228	73%
5º	FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES S/A – IPCORP	82	68%

Referente a Reclamações classificadas nos Assuntos relacionados a Telecomunicações e no problema: Cobrança indevida/abusiva.

Apesar de avanços importantes apresentados pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor, em vigor de forma escalonada desde julho de 2014, a elaboração da Norma não abrangeu os diversos problemas relativos às formas de comercialização, mostrando-se ainda ineficaz no sentido de uniformizar os parâmetros de ofertas e condições contratuais a fim de possibilitar maior compreensão nas escolhas e resguardar a oferta de serviços.

A Agência Reguladora revela 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 de excessiva normatização e pouca efetividade decorrente.

Principais Empresas

As empresas que lideraram as estatísticas de reclamações na Área de Serviços Essenciais foram: Tim S/A, Grupo Vivo/Telefônica, Eletropaulo (Enel), Grupo Claro/Net/Embratel (América Móvil) e Correios.

A empresa **Tim S/A** liderou, não somente o ranking das empresas mais reclamadas do segmento de Telecomunicações, como também passou a ocupar o 1º lugar no Cadastro Geral de Reclamações Fundamentadas do Procon SP.

Foram registradas inúmeras demandas relativas a vícios dos serviços prestados, descumprimento à oferta e cobranças de serviços não solicitados ou autorizados pelos consumidores.

Outro problema que trouxe vários consumidores ao Procon refere-se a alteração unilateral de planos de serviço por parte da empresa, provocando a majoração dos valores cobrados. A Tim alega que os planos foram descontinuados, não sendo mais comercializados, o que gerou a necessidade de migração para outros planos com características diversas dos contratados pelos consumidores. Acrescenta que muitas tarifas com valores promocionais tiveram o prazo de promoção esgotado e passaram a ser cobradas de acordo com a política atual de preços, o que fere frontalmente as disposições do CDC, posto que os consumidores alegam falta de informação sobre as tarifas supostamente promocionais, bem como sobre a alteração unilateral praticada.

Os consumidores relataram ainda a imposição de multa rescisória, mesmo em situações em que o pedido de cancelamento tenha sido motivado pelos vícios do serviço ou pelo descumprimento à oferta, culpa exclusiva da operadora.

O **Grupo Vivo/Telefônica**, segundo fornecedor mais reclamado no segmento das teles em 2018, apresenta o pior índice de atendimento entre as operadoras de telefonia, solucionando somente 57% das demandas registradas em fase de reclamação.

Os problemas dizem respeito principalmente a cobranças indevidas, tais como aquelas posteriores ao cancelamento do contrato ou relativas a serviços não solicitados ou autorizados pelos consumidores. Também é recorrente a cobrança de valores em desacordo com o contratado, em total descumprimento à oferta ao consumidor.

Diversas demandas referentes a alteração unilateral de planos de telefonia com inserção de serviços de interatividade não contratados pelos consumidores. A empresa alega que não há possibilidade de contestar o valor cobrado pelos serviços de interatividade e tampouco cancelar o serviço não contratado. Todavia, em que pese a alegação do fornecedor de que não houve alteração nos valores finais dos planos, identificamos várias reclamações cujos relatos e documentos atestam o oposto, o que afronta nitidamente a Resolução Anatel 632/14.

A não disponibilização de serviços de internet ofertados aos consumidores, bem como o prazo excessivo para instalação ou transferência de linha fixa, serviço de natureza essencial, refletem a falta de atenção da empresa com a expansão adequada de seus serviços e com o atendimento às demandas dos consumidores.

Os principais questionamentos relativos ao **Grupo Claro/Net/Embratel (América Móvil)** no ano de 2018 referem-se a cobranças indevidas após a rescisão contratual ou relativas a serviços não contratados, descumprimento à oferta e vícios dos serviços prestados.

Os relatos evidenciam que, muitas vezes, o fornecedor oferece/impõe ao consumidor algo que não corresponde às suas expectativas ou serviços por valores menores dos que os lançados nas faturas mensais. Verificam-se, ainda, ofertas com características que não se confirmam durante a fruição dos serviços, descumprindo o dever de informar de forma clara, adequada e precisa sobre as características do serviço contratado.

A Fundação Procon SP encaminhou Ofício à Agência Reguladora Anatel solicitando a adoção de medidas pertinentes, tendo em vista a violação ao Código de Defesa do Consumidor, bem como aos demais normativos vigentes.

Segmento de Energia Elétrica

Em 2018, a principal concessionária de energia elétrica do Estado de São Paulo, **Eletropaulo (Enel)**, reduziu pela metade seu índice de atendimento das demandas, que era de 40% para sofríveis 20% de solução das reclamações registradas no Procon SP, o menor índice de atendimento entre as empresas mais reclamadas de Serviços Essenciais.

Relatos referentes a alta injustificada de consumo, sem alteração de hábitos por parte do consumidor, acúmulo de consumo derivado de impedimento de leitura não comprovado, dificuldades para regularização do cadastro, danos em equipamentos devido a descargas elétricas, entre outros, foram os principais problemas reclamados no Órgão.

Em junho/18, a italiana **Enel** adquiriu cerca de 73% das ações da **Eletropaulo**, somando 7 milhões de clientes a sua base de distribuição de energia. Com a aquisição, a Enel dobrou sua receita de distribuição e passou a ter 17 milhões de clientes nos estados de Ceará, Goiás, Rio de Janeiro e São Paulo.

No Procon SP não foi percebida qualquer melhora do índice de atendimento das reclamações após a aquisição da **Eletropaulo** pela **Enel**. A empresa continua resistindo em solucionar as questões apresentadas pelos consumidores ao Órgão, apesar da essencialidade do serviço prestado. Frequentemente, deixa de esclarecer as dúvidas relativas a consumo de energia elétrica e limita-se a orientar os consumidores a verificarem as instalações internas e mudar seus hábitos de consumo. Ignora sua obrigação de orientar devidamente o consumidor quanto a utilização do recurso escasso, transferindo totalmente o ônus à parte vulnerável na relação de consumo, a qual não detém meios técnicos para a solução da maioria das questões. Assim, deixa de administrar adequadamente o serviço do qual recebeu concessão e que permanece público por natureza.

Segmento de Serviços Postais

A **Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos**, empresa pública federal responsável pelo envio e entrega de correspondências no país, passou a compor o ranking que abrange as dez mais reclamadas no Procon SP no ano de 2018.

Os registros citam principalmente a falta de entrega de objetos e documentos para os destinatários, bem como dificuldades para obtenção de esclarecimentos sobre as

razões da não entrega. A empresa alega que se faz necessária a contratação de seguro quando do despacho da encomenda, o qual não é informado ao consumidor de forma prévia.

Também foram questionadas pelos consumidores as entregas efetuadas com avarias dos produtos postados e a falta de informação sobre tributação e liberação de encomendas internacionais.

Durante o ano de 2018, os **Correios** demonstraram nítido despreparo para atender seus consumidores face ao elevado crescimento do comércio eletrônico, principalmente em casos de compras realizadas através de sites internacionais.

Por consequência, verificou-se drástico aumento do número de reclamações registradas no Procon SP em comparação ao ano anterior, passando de 98 registros em 2017 para 592 em 2018, o que corresponde a um inacreditável aumento de 500% do número de reclamações fundamentadas na Fundação.

Ainda, o índice de solução que já era muito tímido no ano anterior (36%), apresentou queda significativa, alcançando a vergonhosa marca de apenas 23% em 2018.

Em virtude dos problemas recorrentes apresentados ao Órgão, a Fundação Procon SP encaminhou Ofício ao Ministério Público Federal e ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações solicitando a adoção de medidas pertinentes, tendo em vista a violação ao Código de Defesa do Consumidor, bem como aos demais normativos vigentes.

Piores concessionárias de serviços públicos no atendimento de seus usuários

Grupo / Empresa	% Não Atendidas
1º ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	80%
2º EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	77%
3º COMPANHIA DE GAS DE SAO PAULO COMGAS	52%
4º CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO EST. SÃO PAULO – SABESP	47%
5º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	43%

Referente a Reclamações classificadas nos Assuntos: Água / Esgoto, Energia Elétrica, Gás Encanado, Telecomunicações e Serviços Postais

Ranking da Área de Assuntos Financeiros

Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º ZURICH BRASIL	89	535	624	4º
2º GRUPO BRADESCO	263	300	563	1º
3º GRUPO ITAU UNIBANCO	128	394	522	2º
4º GRUPO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	139	349	488	3º
5º GRUPO SANTANDER	113	220	333	-

Por percentual de não atendidas*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º ZURICH BRASIL	89	535	624	86%	1º
2º GRUPO ITAU UNIBANCO	128	394	522	75%	4º
3º GRUPO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	139	349	488	71%	3º
4º GRUPO SANTANDER	113	220	333	66%	-
5º GRUPO BRADESCO	263	300	563	53%	5º

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Assuntos Financeiros

Área de Assuntos Financeiros

As Reclamações Fundamentadas registradas na Área de Assuntos Financeiros, em 2018, são um fiel retrato da atualidade brasileira, pois demonstram: a preocupação econômica do consumidor com os bens de consumo, a deficitária regulação protetiva pátria, a concentração do mercado financeiro e a falta de primazia pela eficiência e qualidade dos serviços prestados.

Essa assertiva pode ser corroborada analisando os dados da Área, pois a empresa que surge como maior destaque negativo, tanto no número de reclamações como na resolutividade, não é um conglomerado econômico-financeiro, mas uma seguradora (**Zurich Minas Brasil Seguros S/A**).

Esse cenário já vinha se desenhando nos últimos anos, mas alcançou o seu ápice no ano de 2018, quando uma empresa que comercializa “segurança” sonega informações no ato da contratação, induzindo os consumidores a erro, e no momento da utilização do “seguro” se utilizam de subterfúgios linguísticos e jurídicos para a negativa de cobertura.

No ano anterior, a referida empresa apresentou 290 reclamações e nessa edição tem 624 registros, ou seja, crescimento de 115%. Ademais, a empresa não soluciona 86% dos seus problemas com o consumidor.

Vale ressaltar, ainda, que a facilitação dos canais de venda, através dos seus parceiros varejistas, que oferecem um serviço diferenciado para os consumidores, pode ter uma aparência de ampliação de acesso, porém se torna uma armadilha para a maioria dos consumidores que adquirem proteção e quando tem os celulares furtados recebem somente frustração.

É possível afirmar, igualmente, que a atuação deficitária do órgão regulador do mercado de seguros (SUSEP) também auxilia no desrespeito aos direitos dos consumidores, pois os microsseguros instituídos com o fim de “inclusão social”, na realidade, se tornaram um “vilão” para a sociedade. A forma indiscriminada de comercialização, sem a adequada fiscalização conseguiu transformar um avanço em retrocesso aos direitos consumeristas. Várias tentativas foram efetuadas pelo Procon para mitigar os danos sofridos pelos consumidores desse segmento, porém ainda sem êxito com a empresa **Zurich Minas Brasil Seguros S/A**.

Piores Seguradoras no pagamento de indenização

	Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º	ZURICH BRASIL	480	11%
2º	GRUPO CETELEM/BGN/CARDIF	117	21%
3º	GRUPO SEGUROS SURA S/A	65	20%
4º	ASSURANT SEGURADORA S/A	50	24%
5º	GRUPO ITAU UNIBANCO	27	19%

Referente a Reclamações classificadas nos Assuntos: relacionados a Seguros e nos problemas relativos a não pagamento de indenização e não cumprimento de contrato.

A falta de eficiência regulatória também pode ser observada nas atuações do Banco Central, pois tanto na edição de normas como na fiscalização de seus preceitos nem sempre tem foco na defesa do consumidor trazendo impactos importantes na vida dos cidadãos.

Recentemente, o órgão publicou norma com novas regras do crédito rotativo nos cartões de crédito, sendo que tal regra tinha o caráter meramente prudencial, ou seja, preocupada com os riscos das operações e não com os consumidores “pegos de surpresa” com alterações substanciais na utilização do seu cartão de crédito que por natureza é complexo. Tal questão teve grande impacto nas reclamações publicadas nesse Cadastro.

Outro ponto é a fiscalização, pois verificando o Ranking do Banco Central², 4º trimestre de 2018, as 03 reclamações mais frequentes, consideradas procedentes, foram relacionadas a informações inadequadas na oferta dos produtos e serviços e irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços, perfeitamente coincidente com os temas mais demandados.

Também é possível verificar no citado ranking que as mesmas instituições financeiras estão em posição de destaque, **Bradesco, Itaú e Caixa Econômica Federal**, sendo de conhecimento do órgão regulador a necessidade da adoção de medidas enérgicas para mitigar os danos sofridos diariamente pelos consumidores, mas por enquanto o viés da atuação só tem se preocupado com os conglomerados e sua solidez e não com os vulneráveis.

2 Fonte: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Franking%2Findex.asp> – Acesso em 02/mar/2019.

As mesmas instituições financeiras sempre figuraram nas posições de destaque – reflexo da grande concentração do mercado financeiro. Os consumidores têm poucas opções de escolha e mesmo passando por problemas com seus bancos mantêm o relacionamento pela falta de “*players*” no mercado. Atualmente, com o surgimento das “*fintechs*”, os grandes conglomerados começaram a investir mais no incremento dos seus canais digitais buscando minimizar a assimetria de informação. Porém, essas novas instituições ainda atingem uma parcela reduzida da população e também já começam a apresentar reclamações nos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

Por fim, antes de adentrar na postura das empresas e temas mais demandados, vale destacar que o diferencial entre as empresas deve ser a qualidade dos serviços prestados e essa eficiência deve se apresentar desde o momento da oferta, com informações claras e precisas sobre os serviços e produtos financeiros, sem assimetria informacional ou armadilhas para os consumidores, no momento do contato com as centrais de atendimento para a resolução imediata e eficaz dos problemas e, no caso de transbordamento para os órgãos de defesa do consumidor, celeridade e objetividade para a resolução do conflito.

Verifica-se que o interesse conciliatório das instituições financeiras é baixo, mesmo tendo falhado nas suas fases internas, quando há possibilidade de solução da esfera administrativa de consumo, as empresas optam por judicializar a questão e retardar a finalização do impasse. Tal situação ocorre mesmo quando se trata de poucos reais em face dos lucros das instituições bancárias que cresce a cada trimestre baseado em tarifas e cobranças de serviços, por vezes indevidas.

Empresas mais reclamadas

Conforme mencionado anteriormente, esse Cadastro traz a desagradável surpresa de uma empresa que vende segurança estar na sua primeira colocação, ultrapassando os grandes conglomerados financeiros.

A empresa **Zurich Minas Brasil Seguros S/A**, diferente de seus concorrentes que trabalharam para sanear os problemas de venda enganosa, preferiu manter engessada a sua postura de não solução das demandas mesmo em face da venda enganosa dos seus parceiros varejistas.

A mencionada empresa teve registrada 624 reclamações, número extremamente elevado e com crescimento exponencial comparado com os anos anteriores, e o mais alto índice de não atendimento (86%) entre as dez mais reclamadas do Ranking Geral.

A seguradora se recusa a pagar indenização, principalmente quando do roubo ou furto de eletroeletrônicos, especialmente celulares. Em regra, os consumidores acreditam que tem direito ao pagamento, pois no momento da venda nada foi esclarecido sobre a restrição de cobertura somente para furto “qualificado”.

A referida falha não permite que o consumidor tenha seu direito à escolha preservado, pois a opção não é consciente, tendo em vista a inexistência de parâmetros para contratar produto/serviço que atenda suas reais expectativas e necessidades. Há transferência ao consumidor do ônus de ter o conhecimento técnico-jurídico para diferenciação dos tipos penais; dando a impressão que o serviço nada garante.

Após a seguradora, surgem os conglomerados econômicos (bancos) com seus problemas históricos de cobrança de “operações não reconhecidas” relacionadas a contas bancárias (saques), cartões de crédito (compras não reconhecidas), serviços não contratados, débitos não autorizados, e seus atuais problemas com não compensação de pagamentos e parcelamentos automáticos.

É possível notar que entre os dois bancos mais reclamados não existe uma considerável diferença entre os problemas e nem os números de registros (**Bradesco** – 563 reclamações e **Itaú** – 522 reclamações), mas a diferença está na postura relutante de atender as demandas fundamentadas. Enquanto o **Bradesco** apresenta o baixo índice de solução de 47%, o **Itaú** apresenta o irrisório índice de 25% - o segundo pior entre as cinco primeiras do ranking da área.

Fazendo um comparativo com o ano passado, verifica-se que o quantitativo de reclamações teve um acréscimo e o índice de solução um decréscimo, em ambos os casos. Logo, a possível conclusão é que a falta de concorrência no mercado, a necessidade de atuação mais eficiente do órgão regulador e o não investimento na qualidade e eficiência dos seus serviços somente traz prejuízo aos consumidores. Os canais internos não são eficientes na venda e nem na retenção dos problemas de consumo e quando transbordam para os órgãos de defesa do consumidor o desrespeito

continua, tanto com a instituição como com os consumidores, pois os índices de solução são extremamente baixos.

A situação da 4ª colocada, a **Caixa Econômica Federal**, não é tão diferente, pois apresentou também o crescimento no número de reclamações (488 reclamações em 2018 e 338 em 2017) e a diminuição na solução (32% em 2017 e 28% em 2018), mas apresenta peculiaridades tanto no seu público-alvo quanto nas suas demandas. A empresa, por tratar-se de um banco público, tem reclamações atreladas a concessão de financiamento habitacional, FIES e etc, mas as reclamações versam sobre a inadequação da postura do banco com a obrigatoriedade da contratação de produtos ou serviços para obtenção do financiamento ou taxas mais baixas, cobranças indevidas e falta de informação sobre os programas. A gravidade da postura da empresa se mostra mais preocupante pela vulnerabilidade dos seus consumidores que, em muitas oportunidades, são vítimas de falhas bancárias e ficam sem todas as suas economias de anos.

Por fim, a 5ª colocada é o **Santander**, que não havia aparecido entre as mais reclamadas no ano anterior, mas com o crescimento do número (333 – reclamações) de registros e baixo índice de solução (34%) figurou entre as mais demandadas. A queda do esforço preventivo na atuação do banco e o grande número de falhas bancárias alavancaram a posição da empresa.

Crédito consignado

Em que pese as empresas desse segmento não figurem entre as mais demandadas da Área de Assuntos Financeiros, especialmente o **Banco BMG**, vale fazer um sucinto destaque tendo em vista a sua grave e danosa atuação no mercado, prejudicando em demasia vários consumidores, especialmente os mais vulneráveis.

A atuação preocupante dessas empresas está basicamente em três condutas:

- disponibilização de valores em conta bancária de titularidade do consumidor, sem ciência prévia do mesmo, que se depara com inúmeras dificuldades junto às instituições financeiras para devolução dos valores disponibilizados e para reembolso do que foi debitado em seu benefício;
- oferta de crédito consignado ou cartão de crédito, com promessas enganosas de dinheiro fácil e informações superficiais, que os induzem em

erro, tendo em vista que nada é explicado sobre a sistemática do empréstimo vinculado a cartão de crédito, o que os leva a uma situação de endividamento;

- renovação, refinanciamento, renegociação, portabilidades, sem a necessária e adequada informação para o consumidor, que em muitos casos recebe um “troco” mínimo em troca de uma quase eternização da dívida, com débitos de mensalidades no benefício por longos períodos, sem redução no saldo devedor, sendo o valor cobrado do benefício suficiente apenas para pagar juros e tarifas.

Por fim, foram adotadas diversas medidas junto ao órgão regulador e os de fiscalização, mas a prática se perpetua lesando milhares de consumidores que são vulneráveis em sua essência.

Ranking da Área de Habitação

Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º GRUPO MRV	3	24	27	1º
2º MOMENTUM EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA	1	20	21	-
3º GRUPO ECON ATUA HAPTOS	0	18	18	3º
4º GRUPO GAFISA	3	13	16	2º
5º GRUPO CURY	1	12	13	4º

Por percentual de não atendidas*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º GRUPO ECON ATUA HAPTOS	0	18	18	100%	1º
2º MOMENTUM EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA	1	20	21	95%	-
3º GRUPO CURY	1	12	13	92%	4º
4º GRUPO MRV	3	24	27	89%	2º
5º GRUPO GAFISA	3	13	16	81%	5º

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Habitação

Área de Habitação

A Área de Habitação, nos últimos anos, tem sido objeto de várias discussões, alterações legislativas e jurisprudenciais que tem colocado o consumidor em desvantagem exagerada frente ao sólido mercado imobiliário e colocado em risco o equilíbrio na relação de consumo consagrado pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Os dois temas de maior relevância no Cadastro ainda versam sobre “distrato da promessa de compra e venda” e corretagem, sendo que ambos sofreram alterações de entendimentos, seja por mudança legislativa, seja por decisão judicial.

Vale destacar que a recente alteração legislativa sobre distrato imobiliário ainda não apresentou seus efeitos em 2018, pois a edição da norma ocorreu no final do ano, mas certamente apresentará suas consequências maléficas no próximo ano. A alteração de entendimento já consolidado, por meio de edição legislativa, pouco contemplou os consumidores, sendo muito mais norteado pela pressão do mercado do que a preservação do patrimônio do vulnerável, tendo em vista percentuais altíssimos e desproporcionais de retenção em caso de distrato enquanto as construtoras retomam os bens e podem comercializar novamente sem qualquer ônus.

A crise econômica afetou sobremaneira a saúde financeira de grande parte da população e acentuou os pedidos de distrato.

Ocorre que, o consumidor tem sofrido retenções, estipuladas pela incorporadora com multas, despesas administrativas e de corretagem, na ordem de até 60% do valor pago, sem qualquer comprovação ou justificativa, destoando de decisões judiciais que já condenaram as construtoras a devolução de 90% do valor pago, em casos concretos.

O outro tema em voga é a cobrança pelo serviço de corretagem, sendo que o STJ decidiu pela validade de cláusula contratual que transfere ao consumidor a obrigação de pagamento da comissão de corretagem nos contratos de compra e venda de imóvel, desde que previamente informado do preço total da unidade e destacado o valor da corretagem.

Porém, o que se discute não é somente a informação prévia do serviço, mas a

possibilidade dessa cobrança ser transferida para o consumidor, tendo em vista que não há serviço prestado para ele, mas para a construtora viabilizar o seu negócio. Os valores pagos a esse título jamais são devolvidos para os consumidores, em caso de distrato ou não, sob a singela alegação de que o “serviço” foi prestado.

Além dos dois temas mais característicos foram registradas igualmente demandas sobre: cobrança de condomínio e IPTU antes da entrega das chaves, vício de construção, descumprimento de oferta na aquisição do financiamento imobiliário, entre outros mais residuais.

Por fim, a retomada do crescimento do mercado imobiliário pátrio não pode ser em detrimento dos consumidores, pois as recentes alterações de entendimento somente prejudicaram o elo mais vulnerável da cadeia que já observa seu sonho da casa própria ruir e ainda tem um prejuízo desproporcional e injustificado. É evidente e premente a necessidade do setor buscar a harmonização dessas relações e não somente mitigar os seus prejuízos.

Empresas reclamadas

As empresas mais reclamadas foram: **Grupo MRV, Momentum Empreendimentos Imobiliários, Grupo Econ / Atua / Haptos, Grupo Gafisa e Grupo Cury**, sendo que o destaque permanece para o irrisório índice de atendimento das demandas, ou seja, a falta de interesse por parte das empresas de conciliar mantendo a sua postura engessada de minimizar perdas econômicas.

A maioria das empresas apresentam os problemas de consumo mencionados acima, com exceção da empresa **Momentum** que tem característica específica de trabalhar no segmento de loteamentos. Os principais problemas são assimetria informacional no momento da aquisição, dúvidas sobre os valores das cobranças e as taxas de conservação e melhoramentos.

Por fim, importante destacar a necessidade de atuação mais harmônica no mercado imobiliário, pois o interesse do mercado imobiliário saudável e desenvolvido deve ocorrer sem descuidar do interesse do consumidor, com menor intervenção legislativa e jurisprudencial e com maior equilíbrio e respeito aos ditames do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Ranking da Área de Serviços Privados

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2017
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	34	220	254	1º
2º	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	27	193	220	5º
3º	GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	14	180	194	3º
4º	DECOLAR.COM LTDA	61	21	82	4º
5º	GRUPO GOL	25	43	68	-

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2017
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	14	180	194	93%	2º
2º	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	27	193	220	88%	3º
3º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	34	220	254	87%	4º
4º	GRUPO GOL	25	43	68	63%	-
5º	DECOLAR.COM LTDA	61	21	82	26%	5º

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Serviços Privados

Área de Serviços Privados

Em 2018, o ranking dos fornecedores mais reclamados na Área de Serviços Privados é composto por instituições de ensino (cursos regulares) e por empresas do segmento de turismo (operadoras/agências de viagem) e transporte aéreo.

O **Grupo FMU/FIAM/FAAM/Anhembí Morumbi (Laureate)**, pelo segundo ano consecutivo, encabeça o ranking.

Outra instituição de ensino superior ocupa o segundo lugar, o **Grupo Anhanguera/Unopar (Kroton)**.

O terceiro, quarto e quinto lugares são ocupados por fornecedores do segmento de turismo e transporte aéreo, respectivamente, por **Grupo CVC/Submarino Viagens, Decolar.com** e **Gol**.

Instituições de Ensino Superior

Grupo FMU/FIAM/FAAM/Anhembí Morumbi (Laureate)

Na maioria das demandas, os consumidores questionaram cobranças nos seguintes casos: alunos que eliminaram matérias/cursaram somente dependências e foram cobrados integralmente das mensalidades; cobranças de valores, após o cancelamento/trancamento da matrícula; consumidor solicitou a transferência para outra faculdade, mas continuou sendo cobrado de valores do semestre posterior ao cancelamento; cobrança sem que a matrícula tenha sido concluída, dentre outros.

Foram verificados vícios na prestação dos serviços, especialmente na modalidade de ensino a distância, como não disponibilização de nota de prova, falta de resultado do Trabalho de Conclusão de Curso etc.

O Grupo apresentou aumento de 16% no volume de reclamações e diminuição do índice de solução de 18% em 2017, para 13% em 2018.

Grupo Anhanguera/Unopar (Kroton)

Os consumidores se queixaram do não cumprimento dos termos da oferta quanto ao valor do curso, com majoração injustificada de valores; a empresa ofereceu desconto

através da concessão de bolsa, mas no decorrer do curso o benefício foi interrompido sem aviso ou justificativa prévia.

O Grupo apresentou aumento de 115% no volume de reclamações e diminuição do índice de solução de 14% em 2017, para 12% em 2018.

Importante ressaltar que estas empresas têm atraído os consumidores com a promessa de concessão de descontos vantajosos e facilidades no processo seletivo, entretanto, provocaram pedido de cancelamento por problemas básicos gerados ainda na tentativa de matrícula do aluno. Fica a dúvida se as empresas mais primam pelo aspecto comercial de massificação na oferta de serviços, angariando alunos de forma descontrolada, sem que tenham estrutura mínima para atendimento destes consumidores.

Considerando que os compromissos de solução das demandas, colhidos nas reuniões realizadas com as empresas não foram cumpridos, havendo performance negativa, tanto no volume, como no índice de solução, foram realizados encaminhamentos coletivos à Diretoria de Fiscalização.

Instituições de Ensino com mais problemas de cobrança

	Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	147	10%
2º	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	117	13%
3º	ASSOCIAÇÃO NACIONAL NOVE DE JULHO	24	0%
4º	GRUPO CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	15	13%
5º	GRUPO ESTÁCIO	12	33%

Referente a Reclamações classificadas no assunto relacionado a Instituições de Ensino nos problemas com cobrança.

Operadoras/Agências de Viagens

CVC/Submarino Viagens

Os registros em face do **Grupo CVC/Submarino Viagens** se concentram na contestação dos valores cobrados a título de multa rescisória que se mostra excessivamente onerosa, muitas vezes retendo uma parte bastante significativa quando

não o valor integral, mesmo que tenha sido motivado o cancelamento por doença do consumidor, de seu acompanhante, ou que tenha sido solicitado com bastante antecedência da data da viagem.

Há ainda falhas de informação quanto ao conteúdo do contrato, por parte dos prepostos (informações desconstruídas) e até dificuldade de atendimento.

A empresa apresentou aumento no número de demandas da ordem de 35% em relação a 2017 e irrisório aumento no índice de solução, de 4% em 2017 para 7% em 2018, deixando de apresentar medidas conciliatórias para 93% das reclamações.

Decolar.com

O maior problema a ser enfrentado pela empresa é a apresentação de solução para os casos de cancelamento/alteração/remarcação da compra, pois há cobrança de multa excessivamente alta (acima de 50%), mesmo quando o cancelamento é motivado por doença do consumidor ou do seu familiar ou falecimento.

Foram também formalizadas reclamações relacionadas a duplicidade de cobrança e não cumprimento do direito de arrependimento.

Houve diminuição do volume em 32%, em relação a 2017, com aumento do índice de solução de 51% em 2017, para 74% em 2018.

Apesar da oferta do mesmo tipo de serviço, as empresas **CVC/Submarino Viagens** e **Decolar.com** têm posturas quase que inversas no tratamento das demandas, posto que enquanto a empresa **CVC/Submarino Viagens** praticamente deixa de solucionar mais de 90% dos casos, por sua vez a **Decolar.com** apresenta medidas de conciliação e solução para 74% dos seus consumidores.

Fica patente que não há empecilhos na adoção de políticas que possam promover a satisfação do consumidor, a ponto de comprometer o sucesso do negócio, quando da ocorrência de problemas na prestação de serviços, desde a fase pré-contratual até o pós-vendas, o que falta a algumas empresas, é a implementação de políticas internas de atendimento e satisfação do consumidor.

Transporte Aéreo

Gol

A empresa **Gol** foi a mais reclamada do segmento em 2018, e apesar do aumento do índice de solução de 28% em 2017, para 37% em 2018, e diminuição no volume de demandas em 21%.

As demandas referem-se a descumprimento dos termos da oferta e vícios na prestação de serviço como: informação de inexistência de passagens adquiridas; alegação de perda de voo mesmo nos casos em que a apresentação ocorreu com antecedência; erro ortográfico dos nomes dos passageiros; cobrança de valores superiores ao contratado; falhas para realização do check-in pela internet.

Com menor volume foram registrados relatos de duplicidade de cobrança; abusividade da multa mesmo motivado pelo cancelamento por doença do consumidor ou do seu familiar e falhas de informação (ausência de informação do cancelamento do voo; cobrança de taxas para remarcação do voo sem informação clara e prévia) e má prestação de serviços (problemas no check in, fila demorada).

Ranking da Área de Produtos

Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º LKD COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A	276	942	1.218	-
2º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	821	157	978	1º
3º GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	259	128	387	2º
4º GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	220	134	354	3º
5º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	107	114	221	4º

Por percentual de não atendidas*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º LKD COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A	276	942	1.218	77%	-
2º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	107	114	221	52%	4º
3º GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	220	134	354	38%	2º
4º GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	259	128	387	33%	1º
5º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	821	157	978	16%	5º

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Produtos

Área de Produtos

Das cinco empresas mais reclamadas da Área de Produtos em 2018, três são do varejo on-line: **LKD (LojasKD)**, **Grupo Pão de Açúcar (Extra, Casas Bahia e Ponto Frio)** e **Grupo B2W (Americanas, Submarino, Shoptime e SouBarato)**, com concentração de problemas relativos a não entrega, problema básico, não solucionado pelos fornecedores no primeiro contato realizado pelo consumidor junto ao SAC, ficando assim demonstrado, de forma clara, o descaso do atendimento pós-venda e a incapacidade e desinteresse dessas empresas na retenção e solução de problemas em seus próprios canais de atendimento.

Piores do varejo na entrega de produtos

	Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º	LKD COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A	1.097	22%
	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	343	87%
2º	GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	118	74%
3º	VESTEER TECNOLOGIA EIRELI	67	3%
4º	GRUPO WAL MART	58	45%
5º	GRUPO LOJAS MARABRAZ	39	87%

Referente a Reclamações classificadas em Empresas atuantes no segmento de varejo, em problemas relacionados com a entrega dos produtos.

Outras duas empresas que se destacaram negativamente, foram os fabricantes de produtos eletroeletrônicos, especialmente smartphones (**Lenovo/Motorola**) e (**Samsung**).

A dificuldade imposta pelos fabricantes desses produtos aos seus consumidores, termina com o registro de reclamações que visam a solução de problemas também simples, como por exemplo, o reparo de um vício no produto. Muitos consumidores percorrem uma *via crucis*, se deparando desde a dificuldade em localizar assistências técnicas autorizadas e problemas com falta de peças, até a recusa de atendimento em garantia baseado na alegação de “culpa exclusiva do consumidor”, o famigerado “mau uso”.

Quando finalmente o consumidor obtém junto ao SAC um compromisso de

solução da demanda, este pacto não é cumprido, levando-o a procurar o atendimento no Procon SP. Na maioria das vezes o reclamante requer a restituição de valores, entregas ou trocas de produtos, reincidência de vícios em produtos que já passaram por reparos na assistência técnica autorizada etc.

Essa ineficiência dos canais de atendimento ao cliente, seja SAC ou assistência técnica, implica no descrédito da população frente ao marketing agressivo que essas empresas praticam para a realizar vendas, restando ao consumidor um sentimento de abandono quando o produto não é entregue, quando o vício não é reparado.

LKD Comércio Eletrônico S/A

O grande impacto negativo do segmento de comércio eletrônico do ano de 2018 foi causado pela empresa **LKD Comércio Eletrônico S/A (lojaskd.com.br)**, que no mês de maio/18 entrou com pedido de recuperação judicial, o qual foi acatado pela Justiça do Paraná, estado onde a empresa estava sediada.

A Fundação Procon SP, conhecedora do pedido de recuperação judicial efetuado pela empresa, tomou todas as medidas cabíveis dentro de seu âmbito administrativo de atuação, alertando aos consumidores no seu site sobre a recuperação judicial e encaminhando as reclamações a sua Diretoria de Fiscalização e também ao Ministério Público do Estado de São Paulo.

Como o processo de recuperação judicial não anula os direitos dos credores e, especialmente dos consumidores, a Fundação Procon SP acatou as mais de 1.200 reclamações de consumidores, das quais a empresa atendeu apenas 23%.

Para minimizar os danos causados aos consumidores, a Fundação Procon SP oficiou a ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartão de Crédito e Serviços) e acionou as administradoras e/ou bancos para que estes efetuassem o estorno do valor da compra em todos os casos em que os consumidores alegaram ter utilizado o cartão de crédito como meio de pagamento. Na maioria dos casos houve sucesso nas tratativas com as instituições financeiras.

Grupo Pão de Açúcar (Casas Bahia, Extra e Ponto Frio)

Não menos impactante foi a reiteração do comportamento inadequado do **Grupo**

Pão de Açúcar, que deixou transbordar para a Fundação Procon SP em 2018 mais de 1.000 reclamações de consumidores que não conseguiram solução junto ao SAC da empresa.

Este grupo figura desde 2012 na lista das cinco empresas mais reclamadas da área de Produtos e aparece também em destaque no Ranking Geral da Fundação Procon SP como uma das empresas mais reclamadas (3ª posição no Ranking Geral) .

A maior parte das reclamações deste grupo está ligada diretamente ao comércio eletrônico, especialmente pelos sites **www.pontofrio.com.br**, **www.casasbahia.com.br**, **www.extra.com.br** e **www.barateiro.com.br**.

Foram inúmeras as ações desta Fundação junto a esse grupo, porém, constatamos estarrecidos que produtos adquiridos no comércio eletrônico continuam não sendo entregues e gerentes e funcionários de lojas físicas ainda têm muita dificuldade em transigir com os clientes que enfrentam problemas simples como: avarias na entrega, problemas com a montagem de produtos ou venda de seguros e garantias não solicitadas.

Esperamos, para o futuro, uma elevação da consideração desta empresa pelo seu consumidor, tanto das lojas físicas como das virtuais.

Grupo B2W

Em 2018, a **B2W Companhia Digital**, que é responsável pelos sites **www.submarino.com.br**, **www.americanas.com.br**, **www.shoptime.com.br** e **www.soubarato.com.br**, novamente aparece entre as cinco empresas mais reclamadas da área de Produtos. O número menor de reclamações em relação às empresas anteriormente citadas não minimiza a insatisfação dos consumidores desta empresa, pois, a B2W deixou de atender 33% das reclamações no Procon SP.

Grupo Lenovo/Motorola

A **Lenovo/Morotola** insiste em permanecer entre as cinco mais reclamadas da área de Produtos. Aparentemente nenhuma medida interna de retenção dos problemas dos consumidores foi tomada pela empresa, pois constatamos em 2018 a repetição do cenário negativo do ano anterior, tanto no volume de reclamações quanto no baixo índice

de atendimento (menos de 40% das reclamações).

Grupo Samsung

A **Samsung** também figura novamente entre as cinco mais reclamadas da área de Produtos. Embora apresente número um pouco menor de reclamações em relação ao ano passado, conseguiu piorar seu índice de solução, pois menos da metade das reclamações registradas nesta Fundação foram atendidas.

Piores fabricantes por vício em seus produtos

Grupos / Empresas		Total	% Atendidas
Aparelho Celular			
1º	GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	295	67%
2º	GRUPO ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA – ASUS	117	28%
3º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	95	54%
4º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	53	25%
5º	GRUPO SONY	35	31%
Produtos da Linha Branca			
1º	GRUPO ELECTROLUX	70	84%
2º	GRUPO BRASTEMP/CONSUL	57	86%
3º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	14	57%
4º	GRUPO BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA – BRITÂNIA / PHILCO	8	75%
4º	COLOR VISÃO DO BRASIL - IND.ACRÍLICA LTDA - COLORMAQ	8	75%
5º	ESMALTEC S/A	6	83%
Microcomputador / Produtos de Informática			
1º	GRUPO HP	19	68%
2º	GRUPO POSITIVO INFORMÁTICA S/A	14	100%
3º	AGP TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA DO BRASIL LTDA – ACER	9	0%
3º	GRUPO ACBZ IMPORTAÇÃO E COMERCIO LTDA – ASUS	9	11%
3º	DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	9	100%
4º	GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	7	29%
5º	GRUPO QBEX COMPUTADORES S/A	6	0%

Grupos / Empresas		Total	% Atendidas
Televisor			
1º	GRUPO LG ELECTRONICS	39	10%
2º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	30	60%
3º	GRUPO BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA – BRITÂNIA / PHILCO	25	32%
4º	GRUPO ENVISION - AOC	10	40%
5º	SEMP TOSHIBA	2	0%
5º	PANASONIC DO BRASIL LTDA.	2	50%

Referente as Reclamações cadastradas na Área de Produtos, no Problema: Produto com vício.

Ranking da Área de Saúde

Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º GRUPO AMIL	21	42	63	1º
2º GRUPO BRADESCO	8	33	41	-
3º DROGARIA SÃO PAULO	18	19	37	-
4º GRUPO NOTRE DAME INTERMÉDICA	8	24	32	5º
4º GRUPO UNIMED	15	17	32	2º
5º ULTRA FACIL SANTO AMARO CLINICA DE ODONTOLOGIA LT	24	7	31	3º

Por percentual de não atendidas*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º GRUPO BRADESCO	8	33	41	80%	-
2º GRUPO NOTRE DAME INTERMÉDICA	8	24	32	75%	2º
3º GRUPO AMIL	21	42	63	67%	1º
4º GRUPO UNIMED	15	17	32	53%	3º
5º DROGARIA SÃO PAULO	18	19	37	51%	-
6º ULTRA FACIL SANTO AMARO CLINICA DE ODONTOLOGIA LT	24	7	31	23%	5º

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Saúde

Área de Saúde

Problemas de negativas de cobertura, rescisão/cancelamento, reajustes por faixa etária/reajuste anual, falta de informações sobre a rede credenciada são recorrentes na área de saúde e ano a ano desembocam nos tribunais.

Nem mesmo a criação e atuação de Núcleo de Apoio Técnico e Mediação (NAT), firmado por meio de Termo de Compromisso com a Agência Nacional de Saúde Suplementar e entidades representantes de operadoras de planos de saúde (Abramge e Fenasaúde) constituiu medida adequada para a solução de conflitos de cobertura de procedimentos para os consumidores.

O custo da judicialização representa prejuízos tanto para o consumidor, como para o fornecedor, sendo mais salutar e menos oneroso, que ainda na esfera extrajudicial ocorra a apresentação de medidas conciliatórias.

Além de operadoras de saúde, passou a integrar o ranking, empresa que por tradição se utilizava da rede de drogarias físicas e atualmente oferta seus produtos através do comércio eletrônico.

Problemas e falhas na informação, ainda na fase pré-contratual de plano odontológico, levou a Ultra Fácil a novamente compor o ranking das empresas mais reclamadas na área de saúde.

Principais empresas reclamadas:

Grupo Amil

O **Grupo Amil**, que manteve por três anos consecutivos o 2º lugar, em 2018 ocupa a 1ª posição, com índice de solução de apenas 33%.

Os principais problemas são: negativas de cobertura; rescisão/cancelamento, por alegada inadimplência do consumidor, que não é devidamente notificado da possibilidade de cancelamento, na forma da legislação em vigor; demora ou problemas no processamento da rescisão, quando a pedido do consumidor; reajustes por faixa etária/reajuste anual: dúvidas sobre valor da mensalidade, altos valores, cobrança retroativa de reajuste anual; não cumprimento à oferta: falta de informações sobre a rede

credenciada, prazo de carência, divergindo do que foi ofertado na contratação; não entrega de contrato; cobrança em duplicidade; descredenciamento de hospital sem aviso prévio; não envio de boleto.

Como se vê, o rol de problemas contemplam questões simples que poderiam ser facilmente equacionadas e resolvidas, sem a necessidade de intermediação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, sendo por vezes gerados pela falta de esclarecimento, ainda na fase pré-contratual.

Grupo Bradesco

No período de 2013 a 2017, somente no ano de 2016, o **Grupo Bradesco** figurou entre as 5 empresas mais reclamadas na área de saúde, ocupando a 5ª posição.

Já em 2018, passou a ocupar a 2ª colocação, trazendo a tona questionamentos quanto ao reajuste por faixa etária acima de 60 anos e negativa de cobertura.

Drogaria São Paulo

É a 1ª vez que uma drogaria aparece no ranking das cinco mais reclamadas, o que confirma o crescimento dos problemas com *e-commerce* no mercado.

As reclamações em face da empresa versam sobre não cumprimento à oferta e não entrega do produto, restando o desafio de solucionar os problemas ainda no SAC, sem se utilizar da justificativa de que eventual aumento das vendas gerou o maior número de demandas.

Grupo Unimed

Como 4ª empresa mais reclamada, houve evolução com redução de 38% no volume de reclamações e aumento no índice de solução de 38% em 2017, para 47% em 2018.

Os consumidores apresentaram dúvidas sobre os percentuais do reajuste anual aplicado, bem como problemas relacionados a rescisão ou cancelamento do contrato e de forma mais residual negativa de cobertura.

Grupo Notre Dame / Intermédica

Empatado na 4ª posição, o fornecedor **Notre Dame Intermédica**, além dos problemas comuns ao setor, como negativa de cobertura e reajuste, apresentou casos referentes a continuidade contratual do aposentado/demitido; inclusão de dependente; dificuldade de agendamento; dúvidas sobre valores cobrados em contrato de coparticipação; dificuldade em efetuar alteração contratual (*down grade*) e problemas com envio de boleto.

Houve aumento das demandas entre 2017 e 2018, de 28%, e performance insatisfatória no índice de solução com diminuição, de 32% em 2017, para 25% em 2018.

Ultra Fácil Santo Amaro Clínica de Odontologia Ltda

Ocupa a 5ª colocação em 2018, em que pese ter figurado no 3º lugar no ranking de 2017, apesar da redução do número de demandas, com redução também de seu índice de solução, de 83% em 2017 para 77% em 2018.

Medidas mais eficazes não foram tomadas pela empresa para tratativa das queixas de divergências entre os valores ofertados e os efetivamente cobrados, gerando pedido de rescisão contratual pelo consumidor que não tem seu pleito atendido.

ATENDIMENTOS ANO 2018

Mês	Atendimento Presencial	Atendimento à Distância	Totais
jan	12.266	30.367	42.633
fev	10.588	24.767	35.355
mar	10.868	29.215	40.083
abr	11.001	27.858	38.859
mai	11.677	31.848	43.525
jun	10.941	28.175	39.116
jul	9.521	32.478	41.999
ago	12.026	34.146	46.172
set	10.376	26.914	37.290
out	10.564	33.036	43.600
nov	7.879	25.634	33.513
dez	7.540	23.346	30.886
2018	125.247	347.784	473.031

RECLAMAÇÕES POR ÁREA

Área	Reclamações
Alimentos	126
Assuntos Financeiros	5.929
Habitação	490
Produtos	7.628
Saúde	1.186
Serviços Essenciais	5.534
Serviços Privados	4.658
TOTAL	25.551

