



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES  
FUNDAMENTADAS 2018

ESTADUAL  
**São Paulo**



| 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 Relações Institucionais**

**João Silvestre Bôrro**

Diretor

**Eduardo Fuoco**

Assessor Técnico

**Ana Paula de Melo Guedes**

Supervisora – Equipe de Suporte e Apoio Técnico aos Municípios

**Walquíria Pereira**

Supervisora - Equipe de Suporte às Atividades Institucionais

## SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2018 – PANORAMA GERAL

A Fundação Procon/SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo, divulga seu Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas referente ao ano de 2018, em atendimento ao disposto no art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Na condição de coordenadora do Sistema Estadual de Defesa de Consumidor, a Fundação Procon/SP engloba no Cadastro também as reclamações registradas em 48 Procons Municipais conveniados ao órgão estadual

O consumidor tem acesso completo aos Cadastros registrados nos últimos cinco anos no site [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br).

Procons que integram este Cadastro:

- |                       |                      |                           |
|-----------------------|----------------------|---------------------------|
| 1. Fundação Procon/SP | 12. Caraguatatuba    | 24. Marília               |
| 2. Americana          | 13. Cotia            | 25. Mauá                  |
| 3. Araçatuba          | 14. Diadema          | 26. Mogi das Cruzes       |
| 4. Araraquara         | 15. Embu das Artes   | 27. Piracicaba            |
| 5. Araras             | 16. Franca           | 28. Presidente Epitácio   |
| 6. Artur Nogueira     | 17. Francisco Morato | 29. Presidente Prudente   |
| 7. Avaré              | 18. Jacareí          | 30. Ribeirão Pires        |
| 8. Barretos           | 19. Jaú              | 31. Santa Bárbara D'Oeste |
| 9. Barueri            | 20. Jundiaí          | 32. Santo André           |
| 10. Bauru             | 21. Limeira          | 33. Santos                |
| 11. Birigui           | 22. Lins             |                           |
|                       | 23. Lorena           |                           |

34. São Bernardo do Campo	38. São José dos Campos	44. Suzano
35. São Caetano do Sul	39. São Roque	45. Taubaté
36. São Carlos	40. São Sebastião	46. Valinhos
37. São José do Rio Preto	41. São Vicente	47. Várzea Paulista
	42. Sertãozinho	48. Vinhedo
	43. Sorocaba	49. Votuporanga

Em 2018 foram registrados **741.555** atendimentos, entre consultas, orientações, atendimentos preliminares, Cartas de Informações Preliminares (CIPs) e reclamações. Deste total, **52.292** geraram Reclamações Fundamentadas – demandas não solucionadas em fase preliminar que seguiram para uma segunda etapa de conciliação, com a abertura de processo administrativo.

Neste universo de 52.292 reclamações, a Fundação Procon SP representa 48,9% e os Procons Municipais conveniados, 51,1%.

A partir do Cadastro foi elaborado o Ranking Estadual com as 50 empresas mais reclamadas (quadro 1)

### **Mais Reclamadas**

Em 2018, a empresa **Tim** passou a liderar o Ranking Estadual de Reclamações Fundamentadas, com um total de 2325 registros, dos quais 1705 foram atendidos e 620 não foram atendidos. Em 2017 ela já estava entre as cinco empresas mais reclamadas, em 4º lugar no ranking geral, e em 3º lugar entre as empresas de telecomunicações. Porém, em 2018, a **Tim** apresentou um aumento de 32,2 % no número de reclamações registradas, o que fez com que ela não só ultrapassasse as demais empresas de telecomunicações, mas também passasse a liderar o ranking geral. A maioria das reclamações se refere a cobranças consideradas indevidas ou abusivas.

Pelo segundo ano consecutivo o grupo **Vivo / Telefonica** ocupa o segundo lugar no ranking estadual paulista. No entanto, teve seu total de reclamações reduzido de 4.081 em 2017 para 2279 em 2018 (redução de 44,16%), sendo que seu índice de reclamações não solucionadas também melhorou, passando de 44% em 2017 para 35% em 2018.

O terceiro lugar coube ao Pão de Açúcar / Extra / Pontofrio.com / Casasbahia.com / Casas Bahia / Ponto Frio, que saiu do primeiro lugar em 2017 para o terceiro lugar em 2018, no entanto apresentando uma piora no índice de solução das demandas, caindo de 77% para 64%,

Caindo da 3ª colocação em 2017 para o 4º lugar em 2018 no ranking geral, temos o grupo **Claro/Net/Embratel**. Em 5º lugar permanece o grupo **Bradesco**, que continua sendo destaque entre as empresas mais reclamadas no segmento financeiro, inclusive com uma ligeira redução no índice de atendimento.

### **Outros destaques**

No setor de Telecomunicações, outro destaque negativo é a **Sky**, que passou de 1004 reclamações em 2017 para 1349 em 2018, um aumento de mais de 34,3%, aumento este que veio acompanhado de uma queda acentuada no índice de solução que caiu de 64% para 44% (quadro 2). A maior parte das reclamações contra esse fornecedor tratou do descumprimento à oferta do produto “Sky Livre”.

De um modo geral, entre as dez empresas mais reclamadas em 2018, oito já integravam esse grupo em 2017, embora devamos anotar a redução do número total de registros de reclamações dos grupos Vivo/Telefonica, Pão de Açúcar e Claro.

As duas empresas que passaram a integrar o grupo das dez mais reclamadas em 2018 são a Caixa Econômica Federal e a LKD Comércio Eletrônico.

A **Caixa Econômica Federal**, em 2017, já estava em 11º lugar. Ocorre que em 2018 ela teve um aumento no número total de reclamações, de 828 para 1121 registros, um salto da ordem de 35% (quadro 1), além de um aumento de 4% no índice de reclamações não atendidas (quadro 2).

No caso **da LKD Comércio Eletrônico**, ela sequer aparecia entre as 100 empresas mais reclamadas em 2017, com apenas 19 reclamações registradas. No entanto, em 2018, esse número saltou para 1317 reclamações, com um índice de solução baixíssimo, em torno de 22%, levando a empresa a ocupar o 7º lugar no ranking geral.

A maioria das reclamações contra a LKD foram geradas por problemas de não entrega dos produtos adquiridos ou não devolução dos valores pagos em caso de cancelamento da compra. A LKD entrou com pedido de recuperação judicial em Maio/2018, o que acabou agravando a situação dos consumidores, que tiveram que habilitar-se como credores junto à administração judicial responsável pela recuperação.

Devemos também registrar que a empresa **Eletropaulo** (atual Enel), apesar de ter melhorado sua posição no ranking estadual, indo do 6º para o 10º lugar (quadro 1), apresentou uma piora expressiva no índice de reclamações não atendidas, que subiu de 57% para 77% (quadro 2), o segundo pior índice entre as 10 empresas mais reclamadas por percentual de não atendimento.

A **Zurich Brasil**, saltou de 622 reclamações em 2017 para 940 em 2018 (quadro 1), um aumento de mais de 50%, quadro agravado pela redução no índice de solução que caiu dos já ruins 32% para 22% de reclamações solucionadas na fase de processo administrativo (quadro 2). As queixas mais freqüentes envolvem o não pagamento de indenização e não cumprimento de contratos.

O grupo **Anhanguera/Unopar (Kroton)**, por sua vez, mais que dobrou o número de reclamações registradas, indo de 417 para 899 (quadro 1). Para piorar, o índice de solução dos problemas registrados é de péssimos 18% (quadro 2). O destaque a ser pontuado aqui é que **75 % são reclamações originárias nos Procons Municipais** que integram o cadastro.

O **Banco do Brasil** já havia sido destaque no Cadastro Estadual de 2017 com índice de solução de apenas 34%. Em 2018 esse índice piorou, caindo para apenas 22% de reclamações fundamentadas atendidas.

Já o **Mercado Livre** vem subindo de posições no ranking estadual nos últimos anos,

passando de 82º lugar em 2016, para 65º em 2017 e 28º em 2018.

Um recorte também importante a ser feito no ranking por “não atendimento” é o destaque negativo da **CVC/Submarino Viagens**, com 297 reclamações fundamentadas – em 25º lugar no ranking geral – porém **com apenas 8% dessas reclamações atendidas**. Ou seja, das 297 reclamações registradas o fornecedor atendeu apenas 25 casos. Dentre essas reclamações, as mais frequentes são relacionadas à cobrança indevida ou abusiva, problemas com contratos (rescisão/alteração) e serviços não fornecidos ou não concluídos.

Mais um exemplo de empresa que piorou muito seu índice de reclamações não atendidas foi a Sky, passando de 36% em 2017 para 56% em 2018.

*A Anhanguera Educacional foi a empresa mais demandada junto ao Procon Jundiaí em 2018 (139 reclamações finalizadas) e, além disso, teve o segundo pior percentual de atendimento às reclamações dos consumidores dentre as 20 mais reclamadas no ano - apenas 12,95% das demandas foram atendidas pela Anhanguera. Dentro dessas 20 empresas, apenas a Zurich Brasil atendeu menos: 9,30%.*

*O volume total de registros contra a Anhanguera mais do que dobrou em relação ao ano anterior (de 57 para 139) e o nível de resolutividade caiu de modo expressivo (de 40,35% para 12,95%).*

*O crescimento do volume de reclamações contra a Sky também foi extremamente expressivo: 325% (de 32 para 136 reclamações). Com isso, a Sky saiu da 11ª posição do ranking de Jundiaí para a 2ª posição, em apenas 1 ano. O nível de resolutividade também caiu bastante, de 71,88%, em 2017, para 57,35%, em 2018.*

*Esses números fazem de Anhanguera e Sky os destaques mais negativos do Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Procon Jundiaí referente ao ano de 2018.*

*Em volume de demandas, logo atrás da Anhanguera e Sky, completando a lista das 5 empresas mais reclamadas junto ao órgão, em 2018, aparecem Claro, Vivo e Bradesco.*

*Gabriela Ribas Glinternik  
Coordenadora do Procon Municipal de Jundiaí*

*“Desde 2013 publicamos regularmente o cadastro, em respeito à legislação, mas principalmente, aos consumidores, pois acreditamos, sinceramente, que ações como essa prestigiam o direito à informação que deve nortear as ações dos consumidores, servindo, também, de parâmetros para o consumidor pautar suas escolhas”*

*Rafael Quaresma Viva  
Coordenador do Procon Municipal de Santos*

*"O cadastro de reclamações fundamentadas revela-se importante instrumento para os Consumidores que podem valer-se do seu conteúdo para exercício do direito fundamental à informação e assim, realizar suas relações de consumo com mais segurança. Não obstante o considerável número de atendimento das reclamações formuladas, o Procon Municipal de Araçatuba em parceria com a Fundação Procon de São Paulo, trabalha incessantemente na defesa dos consumidores, contra práticas abusivas e ilegais, buscando o efetivo equilíbrio das relações de consumo."*

*Carlos Eduardo Bogar Spejorin  
Coordenador do Procon Municipal de Araçatuba*

*“Em 2018, o grupo Vivo/Telefônica manteve a primeira posição no ranking, logo em seguida, o grupo Claro/Net/Embratel, que apesar de apresentarem elevado índice de resolutividade (Vivo 87,32% e Claro 93,75%, maior que o ano anterior) não conseguiram garantir melhora efetiva na prestação do serviço que pudesse mudar essa vergonhosa classificação”.*

*Na 7ª e 8ª colocação do Ranking, despontam Grupo Casas Bahia, Pão de Açúcar/Extra/Ponto Frio.com e Casas Pernambucanas. Em relação às instituições financeiras, Bradesco, Caixa Econômica Federal e Itaú Unibanco, se destacam na 5ª, 6ª e 10ª posição, respectivamente. A empresa ELEKTRO encontra-se na terceira posição no ranking e apesar da expectativa de melhora na prestação do serviço, isso na prática não ocorreu.*

*Importante observar o índice de resolutividade das reclamações. Isso demonstra comprometimento dos fornecedores que resolvem seus problemas no PROCON de Votuporanga. Esperamos que no próximo ano estas empresas dêem um passo maior, diminuindo as causas que geram índices quantitativos alarmantes e aprimorem os canais de atendimento, demonstrando ao consumidor mais eficiência na solução dos problemas.”*

*Andréa Isabel da Silva Thome  
Coordenadora do Procon de Votuporanga*

**Quadro 1 – RANKING GERAL – 50 mais reclamadas**

	Ranking Geral - 50 mais reclamadas	Reclamações					Pos. em 2017
		Atendidas		Não Atendidas		Total	
	Grupo / Empresa						
1º	TIM	1705	73%	620	27%	2325	4º
2º	VIVO/TELEFÔNICA	1480	65%	799	35%	2279	2º
3º	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	1457	64%	807	36%	2264	1º
4º	CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	1533	74%	536	26%	2069	3º
5º	BRADERCO	815	52%	761	48%	1576	5º
6º	SKY	598	44%	751	56%	1349	8º
7º	LKD COMERCIO ELETRONICO S/A	298	23%	1019	77%	1317	111º
8º	ITAU UNIBANCO	373	33%	764	67%	1137	7º
9º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	515	46%	606	54%	1121	11º
10º	ELETROPAULO ENEL	220	23%	738	77%	958	6º
11º	ZURICH BRASIL	212	23%	728	77%	940	15º
12º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	166	18%	733	82%	899	21º
13º	OI	641	76%	204	24%	845	9º
14º	SANTANDER	278	33%	561	67%	839	14º
15º	LENOVO/MOTOROLA/CCE	460	64%	254	36%	714	12º
16º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	424	60%	282	40%	706	10º
17º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	175	25%	529	75%	704	39º
18º	CETELEM/BGN/CARDIF	236	37%	399	63%	635	18º

	Ranking Geral - 50 mais reclamadas	Reclamações					Pos. em 2017
		Atendidas		Não Atendidas		Total	
	Grupo / Empresa						
19º	BMG	216	36%	392	64%	608	23º
20º	CASAS PERNAMBUCANAS	242	41%	352	59%	594	20º
21º	BANCO DO BRASIL	122	22%	428	78%	550	17º
22º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	272	55%	225	45%	497	13º
23º	PAN	122	27%	334	73%	456	19º
23º	CARREFOUR	203	45%	253	55%	456	26º
24º	MAGAZINE LUIZA	227	61%	148	39%	375	24º
25º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	25	8%	272	92%	297	32º
26º	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	35	12%	260	88%	295	29º
27º	AGIBANK	66	24%	211	76%	277	85º
28º	MERCADO LIVRE	146	55%	121	45%	267	65º
29º	ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA	73	30%	169	70%	242	32º
30º	WAL MART	78	33%	155	67%	233	40º
31º	RENNER	52	23%	173	77%	225	49º
32º	SABEMI SEGURADORA S/A	109	49%	115	51%	224	68º
33º	EDP SÃO PAULO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S/A.	60	28%	157	72%	217	22º
34º	ELECTROLUX	157	83%	32	17%	189	33º
35º	NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	135	73%	50	27%	185	16º
36º	IPCORP	123	73%	45	27%	168	61º
37º	LG ELECTRONICS	46	28%	121	72%	167	38º

Ranking Geral - 50 mais reclamadas		Reclamações					Pos. em 2017
Grupo / Empresa		Atendidas		Não Atendidas		Total	
38º	BRASTEMP/CONSUL	147	89%	19	11%	166	30º
39º	LOJAS MARABRAZ	118	74%	42	26%	160	37º
40º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	31	20%	121	80%	152	42º
40º	BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	41	27%	111	73%	152	50º
41º	SAFRA	62	42%	84	58%	146	71º
42º	PORTO SEGURO	39	27%	105	73%	144	46º
43º	RIACHUELO	71	50%	70	50%	141	52º
44º	BANCO MERCANTIL DO BRASIL S A	55	40%	84	60%	139	38º
45º	UOL	36	27%	98	73%	134	43º
46º	CRED SYSTEM ADM. CARTOES CRED LT	57	43%	75	57%	132	62º
47º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA	64	51%	62	49%	126	45º
47º	DECOLAR.COM LTDA	87	69%	39	31%	126	35º
48º	CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO EST. SÃO PAULO-SABESP	63	51%	60	49%	123	48º
49º	ADMINISTRADORA DE CARTAO DE CREDITO PALMA LTDA	39	32%	82	68%	121	57º
50º	ASSOC. NAC. DE APOSENT. E PENSION. DA PREV. SOCIAL - ANAPPS	105	88%	15	13%	120	----

**Quadro 2 – 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO**

	<b>Grupo / Empresa</b>	<b>Total</b>	<b>% Não Atendidas</b>
1º	LKD COMERCIO ELETRONICO S/A	1317	77%
2º	ELETROPAULO ENEL	958	77%
3º	ITAU UNIBANCO	1137	67%
4º	SKY	1349	56%
5º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	1121	54%
6º	BRADESCO	1576	48%
7º	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	2264	36%
8º	VIVO/TELEFÔNICA	2279	35%
9º	TIM	2325	27%
10º	CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	2069	26%

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

**Quadro 3 – Comparativo dos últimos 5 anos**

<b>Comparativo dos últimos 5 anos</b>			
<b>Ano</b>	<b>1º colocado</b>	<b>2º colocado</b>	<b>3º colocado</b>
2018	Tim	Vivo / Telefonica	Pão de Acúcar Extra / pontofrio.com / casabahia.com / Casas Bahia / Ponto Frio
2017	Pão de Acúcar Extra / pontofrio.com / casabahia.com / Casas Bahia / Ponto Frio	Vivo / Telefonica	Claro / Net / Embratel (América Móvil)
2016	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Pão de Acúcar Extra / pontofrio.com / casabahia.com / Casas Bahia / Ponto Frio	Vivo / Telefonica
2015	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Vivo / Telefonica	Sky Brasil Serviços Ltda.
2014	Vivo / Telefonica	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Lenovo CCE