



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES
FUNDAMENTADAS 2016

FUNDAÇÃO PROCON
São Paulo

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor



São Paulo – março de 2017

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP

Diretor Executivo
Paulo Miguel

Diretoria Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Diretor
Alessandro Firmino de Campos

Assessora Executiva
Carolina Bueno da Silva

Assessoria Técnica
Fátima Regina Arlete Lemos
Marta Cassis Aur

Coordenação de Áreas Técnicas
Renata de Oliveira Campos dos Reis

Coordenação dos Atendimentos
Adriana Gonçalves Paes
Hudson Carlos Almeida
Marcele Aparecida Souza Soares

Coordenação de Gestão da Informação
Abel Henrique Correia

Supervisão Área Técnica de Saúde / Alimentos
Samantha Pavão Martins Fernandes

Supervisão Área Técnica de Assuntos Financeiros / Habitação
Carina Roberta Minc

Supervisão Área Técnica de Produtos
João Fábio Fernandes

Supervisão Área Técnica de Serviços Essenciais
Telma Regina Silveira Motta Villalobos

Supervisão Área Técnica de Serviços Privados
Raissa Nassif Pereira

Supervisão de Atendimento Presencial
Ana Paula Guimarães dos Santos
Ericsson Valadares de Castro
Estefeson Augusto Braga Gois
Joyce Gatti Hirata
Luiza Taufic Ramia
Márcia de Paula Soares Matsui
Robinson Tomazinho Cezário

Supervisão Atendimento à Distância
Cristina Galhardo
Jairo Valentim de Oliveira
Jaques Jean Mateus Gallo
Márcia Christina C. T. C. de Almeida Oliveira
Nélson Cândido de Oliveira Júnior

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 2016.....	4
RANKING GERAL - 50 mais reclamadas.....	5
NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2016.....	8
RANKING GERAL – 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO.....	9
Ranking da Área de Serviços Essenciais.....	12
Ranking da Área de Assuntos Financeiros.....	17
Ranking da Área de Habitação.....	23
Ranking da Área de Serviços Privados.....	26
Ranking da Área de Produtos.....	32
Ranking da Área de Saúde.....	38
ATENDIMENTOS ANO 2016.....	42
RECLAMAÇÕES POR ÁREA.....	43

FUNDAÇÃO PROCON-SP

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2016

A Fundação Procon SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, divulga seu Cadastro de Reclamações Fundamentadas, arquivadas em 2016.

O cadastro inclui 24.403 processos administrativos, correspondentes a reclamações formalizadas contra 4.155 fornecedores. São demandas individuais submetidas a procedimento de conciliação no âmbito da Fundação Procon SP.

As reclamações derivam dos casos em que o fornecedor não solucionou o problema com o consumidor, na primeira fase de atendimento, havendo assim nova oportunidade de harmonizar as relações de consumo. O índice de atendimento dessa segunda fase foi de 45%.

Os processos administrativos, em regra, são antecidos e instruídos por CIP's (Cartas de Informações Preliminares) ou notificações similares e que entre consultas, orientações, denúncias e queixas de consumidores, foram 499.443 atendimentos, em 2016. Deste total, 123.636 foram encaminhados através de CIP's, com índice de resolutividade de 74%.

A Fundação Procon SP disponibiliza para consulta, no site www.procon.sp.gov.br a edição completa do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2016, com a relação de empresas reclamadas. Através do site da Fundação Procon SP, o consumidor tem, ainda, acesso aos Cadastros dos últimos cinco anos e informações também podem ser obtidas pelos canais de atendimento da Fundação Procon.

No presente material, procurou-se destacar as demandas mais frequentes, dentre as Reclamações Fundamentadas em 2016, a partir de dados gerais, acompanhados de comentários a respeito de segmentos do mercado e fornecedores.

A empresa do setor varejista Grupo Pão de Açúcar (Pontofrio.com.br, Casasbahia.com.br, Extra.com.br, Casas Bahia, Ponto Frio, Via Varejo S/A, Pão de Açúcar, Comprebem, Eletro, Companhia Brasileira de Distribuição, Extra Hipermercado, Sé Supermercados Ltda.), consolidou a posição de mais reclamada que vinha galgando desde 2015, apresentando dificuldades em entregar os produtos adquiridos pelos consumidores. A segunda e a terceira posição passam a ser ocupadas por fornecedores já conhecidos do segmento de telecomunicações – Grupo Claro/Net/Embratel (América Móvil) e Grupo Vivo/Telefônica. O Grupo Claro/Net/Embratel (América Móvil) apesar da diminuição no número de registros, ainda lidera o número de reclamações do setor e o Grupo Vivo/Telefônica evoluiu negativamente sendo a 3ª empresa mais reclamada no Ranking Geral desta Fundação, com o pior índice de solução do segmento.

RANKING GERAL 50 mais reclamadas

Ranking Geral 50 mais reclamadas		Reclamações			Posição no Ranking 2015
Grupo / Empresa	Atendidas	Não Atendidas	Total		
1º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	1.838	530	2.368	3º
2º	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	1.009	356	1.365	1º
3º	GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	482	466	948	5º
4º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	285	383	668	16º
5º	TIM CELULAR S/A	531	92	623	4º
6º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	219	333	552	8º
7º	GRUPO ITAU UNIBANCO	207	333	540	6º
8º	GRUPO BRADESCO	275	252	527	12º
9º	GRUPO OI	292	209	501	11º
10º	GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	231	261	492	15º
11º	ASSOCIAÇÃO PAULISTA DOS BENEF DA SEG E PREVIDENCIA – APABESP	2	456	458	23º
12º	ASSOC BRASIL DE APOIO AOS APOSENTADOS PENSION E SERV PUBLIC ASBP		428	428	38º
13º	GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	308	101	409	13º / 28º
14º	GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	129	270	399	7º
15º	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DA SEGURIDADE E PREVIDENCIA - ANSP	1	394	395	35º
16º	GRUPO SONY	178	106	284	10º
17º	GRUPO BMG	32	196	228	36º
18º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	156	38	194	9º
19º	GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	22	154	176	15º / 41º
19º	NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	103	73	176	14º

Ranking Geral 50 mais reclamadas		Reclamações			Posição no Ranking 2015
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
Grupo / Empresa					
20°	GRUPO SANTANDER	88	84	172	21°
21°	GRUPO ELECTROLUX	141	27	168	22°
22°	ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A	41	117	158	64°
22°	GRUPO BANCO DO BRASIL	57	101	158	19°
23°	GRUPO PAN	15	124	139	26°
23°	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	55	84	139	30°
24°	GRUPO UNIMED	32	91	123	2°
25°	LG ELECTRONICS DA AMAZONIA LTDA	67	42	109	39°
26°	GRUPO MAGAZINE LUIZA	56	51	107	29°
27°	GRUPO CETELEM/BGN/CARDIF	32	72	104	27°
28°	POSITIVO INFORMÁTICA S/A	56	46	102	31°
29°	GRUPO UOL	31	68	99	44°
29°	DECOLAR.COM LTDA	58	41	99	33°
30°	GRUPO AMIL	36	61	97	49°
31°	GRUPO CASAS PERNAMBUCANAS	28	67	95	31°
31°	GRUPO EVOLUTIME / MICROCAMP	36	59	95	18°
32°	SEGUROS SURA S/A	16	78	94	25°
33°	GRUPO BRASTEMP/CONSUL	73	19	92	20°
34°	GRUPO QUALICORP	42	47	89	56°
35°	GRUPO LOJAS MARABRAZ	46	39	85	32°
36°	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	15	68	83	40°
37°	SEB DO BRASIL PRODUTOS DOMESTICOS LTDA – PANEX / ROCHEDO / CLOCK / PENEDO / ARNO	41	33	74	82°
38°	GRUPO FORD	20	50	70	58°
39°	GRUPO MABE GE DAKO CONTINENTAL	15	53	68	24°
40°	GRUPO SPRINGER MIDEA CARRIER	19	48	67	90°
40°	GRUPO LATAM	60	7	67	38°

Ranking Geral 50 mais reclamadas		Reclamações			Posição no Ranking 2015
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
Grupo / Empresa					
41º	ACBZ IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA / ASUS	33	31	64	71º
42º	ASSURANT SEGURADORA S/A	35	27	62	43º
43º	CREFISA SA CREDITO E FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	12	48	60	79º
43º	GRUPO PORTO SEGURO	17	43	60	46º
44º	GRUPO GOL	19	37	56	56º
45º	GRUPO MARISA	5	49	54	62º
45º	GRUPO BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	11	43	54	38º
45º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	17	37	54	45º
45º	GRUPO WAL MART	34	20	54	45º
45º	GRUPO CARREFOUR	38	16	54	61º
46º	KINGSTAR COLCHÕES LTDA	10	42	52	37º
46º	KABUM COMERCIO ELETRONICO S/A	20	32	52	72º
46º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA	39	13	52	51º
47º	LOPES & SA TELEFONIA LTDA ME - ALEMAR	40	11	51	41º
48º	ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOVE DE JULHO	10	39	49	74º
49º	NIKE DO BRASIL COMÉRCIO E PARTICIPAÇÕES LTDA	37	9	46	95º
50º	GAME7 COMERCIAL LTDA EPP		45	45	108º
50º	RAKKU MAGNETICA INDUSTRIA & COMERCIO LTDA EPP	2	43	45	-
50º	NS2.COM INTERNET S/A – NETSHOES / ZATTINI	23	22	45	84º

NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2016

Empresas que passaram a compor o ranking que abrange as 50 mais reclamadas em quantidade de reclamações:

- ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A
- GRUPO QUALICORP
- SEB DO BRASIL PRODUTOS DOMÉSTICOS LTDA – PANEX / ROCHEDO / CLOCK / PENEDO / ARNO
- GRUPO FORD
- GRUPO SPRINGER MIDEA CARRIER
- ACBZ IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA / ASUS
- CREFISA S/A CRÉDITO E FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
- GRUPO GOL
- GRUPO MARISA
- GRUPO CARREFOUR
- KABUM COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A
- BRITÂNIA ELETRODOMÉSTICOS LTDA
- ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOVE DE JULHO – UNINOVE
- NIKE DO BRASIL COMÉRCIO E PARTICIPAÇÕES LTDA
- GAME7 COMERCIAL LTDA EPP
- RAKKU MAGNÉTICA INDÚSTRIA & COMÉRCIO LTDA EPP
- NS2.COM INTERNET S/A – NETSHOES / ZATTINI

RANKING GERAL – 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO

Grupo / Empresa	Reclamações			% Não Atendidas	Posição em 2015
	Atendidas	Não Atendidas	Total		
1º GRUPO ITAU UNIBANCO	207	333	540	62%	2º
2º ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	219	333	552	60%	3º
3º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	285	383	668	57%	-
4º GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	231	261	492	53%	-
5º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	482	466	948	49%	5º
6º GRUPO BRADESCO	275	252	527	48%	-
7º GRUPO OI	292	209	501	42%	-
8º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	1.009	356	1.365	26%	8º
9º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	1.838	530	2.368	22%	7º
10º TIM CELULAR S/A	531	92	623	15%	6º

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

Destaque

Verifica-se que algumas das empresas que estão entre as 10 mais reclamadas sequer apareciam no Ranking Geral do ano passado e despontaram em 2016 com sofríveis índices de solução – **Samsung**, **Grupo B2W**, **Grupo Bradesco** e **Grupo Oi**. A Samsung continuou sua curva descendente, já verificada no cadastro de 2015 e acentuou a piora em seu índice de solução ainda mais neste ano.

Ranking 1º colocado – últimos 5 anos	
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)
2013	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)
2012	GRUPO ITAU UNIBANCO

Empresas mais reclamadas por segmento

Segmentos	Total	% Atendidas
Telecomunicações		
1º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	1.352	74%
2º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	942	51%
3º TIM CELULAR S/A	617	86%
4º GRUPO OI	499	58%
5º SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	194	80%
Instituições Financeiras		
1º GRUPO ITAU UNIBANCO	452	38%
2º GRUPO BRADESCO	418	59%
3º GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	369	33%
4º GRUPO BMG	219	14%
5º GRUPO SANTANDER	148	49%
Aparelho Celular		
1º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	518	42%
2º GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	288	75%
3º GRUPO SONY	246	69%
4º LG ELECTRONICS DA AMAZONIA LTDA	52	79%
5º ACBZ IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA / ASUS	49	55%
5º POSITIVO INFORMÁTICA S/A	49	61%
Consultoria / Assessoria / Agenciamento		
1º ASSOCIACAO PAULISTA DOS BENEF DA SEG E PREVIDENCIA	437	0%
2º ASSOC BRASIL DE APOIO AOS APOSENTADOS PENSION E SERV PUBLIC ASBP	405	0%
3º ASSOCIAÇÃO NACIONAL DA SEGURIDADE E PREVIDENCIA	372	0%
4º PLATINUM ASSESSORIA DE CRÉDITO LTDA EPP	30	13%
5º AMERICAN GROUP SOLUCOES LTDA EPP	21	14%
Móveis		
1º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	521	75%
2º GRUPO LOJAS MARABRAZ	82	55%
3º GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	56	73%
4º KOMFORT HOUSE SOFAS LTDA	28	39%
5º LOJAS FENÍCIA LTDA	24	79%

Segmentos	Total	% Atendidas
Produtos da linha branca		
1º GRUPO ELECTROLUX	147	84%
2º GRUPO BRASTEMP/CONSUL	78	79%
3º GRUPO MABE GE DAKO CONTINENTAL	67	21%
4º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	16	50%
5º GRUPO SPRINGER MIDEA CARRIER	15	27%
Cursos Livres		
1º GRUPO EVOLUTIME / MICROCAMP	95	38%
2º SMARTDATA SANTO AMARO TREINAMENTOS LTDA EPP	43	77%
3º GRUPO MCTECH	39	44%
4º GRUPO ALL NET	29	66%
4º INFOBIT COMERCIO DE MATERIAL DE ENSINO LTDA EPP	29	59%
5º KATRINA FORMACAO PROFISSIONAL LTDA ME	27	63%
5º GRUPO ENJOY	27	59%
Microcomputador / Produtos de Informática		
1º GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	94	80%
2º POSITIVO INFORMÁTICA S/A	51	49%
3º GRUPO HP	30	40%
4º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	23	52%
4º QBEX COMPUTADORES LTDA	23	52%
5º DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	18	61%
Agências e Operadoras de viagens		
1º GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	171	12%
2º DECOLAR.COM LTDA	95	59%
3º GRUPO LATAM	66	89%
4º GRUPO GOL	54	35%
5º GRUPO AZUL TRIP	34	38%
Seguros		
1º ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A	152	26%
2º SEGUROS SURA S/A	89	17%
3º ASSURANT SEGURADORA S/A	60	58%
4º GRUPO ITAU UNIBANCO	51	49%
5º GRUPO CETELEM/BGN/CARDIF	42	36%
Plano de saúde		
1º GRUPO UNIMED	122	26%
2º GRUPO AMIL	97	37%
3º GRUPO QUALICORP	88	48%
4º GRUPO BRADESCO	45	18%
5º GRUPO SUL AMÉRICA	20	40%

Ranking da Área de Serviços Essenciais

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2015
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	1.009	356	1.365	1º
2º	GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	482	466	948	3º
3º	TIM CELULAR S/A	531	92	623	2º
4º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	219	333	552	4º
5º	GRUPO OI	292	209	501	-

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2015
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	219	333	552	60%	1º
2º	GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	482	466	948	49%	2º
3º	GRUPO OI	292	209	501	42%	-
4º	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	1.009	356	1.365	26%	4º
5º	TIM CELULAR S/A	531	92	623	15%	3º

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

Área de Serviços Essenciais

Destaques

O **Grupo Claro/Net/Embratel (América Móvil)** mais uma vez é a empresa de telecomunicações a liderar o ranking dos fornecedores mais reclamados na Área de Serviços Essenciais, com o registro de 1.365 reclamações.

A **Eletropaulo** continua apresentando o pior índice de atendimento entre as mais reclamadas da Área, apesar da essencialidade do serviço prestado pela Companhia.

O **Grupo Vivo/Telefonica** voltou a despontar de forma negativa no cadastro com o registro de 948 reclamações, sendo a 3ª empresa mais reclamada no Ranking Geral desta Fundação, sendo que em 2015 ocupava a 5ª posição.

O **Grupo Oi**, em recuperação judicial, voltou a aparecer no ranking como um dos fornecedores mais demandados, no 9º lugar, atendendo pouco mais da metade de suas reclamações fundamentadas.

Telecomunicações

Num cenário em que as principais reclamações são ligadas a problemas básicos e estruturais, como o prazo excessivo para instalação ou transferência de linhas/internet e reparo dos serviços carregados de vícios, não é concebível um modelo de autorização que beneficie fornecedores de serviços de natureza essencial em detrimento de toda a população, e onde a intervenção do poder público não é regra.

Assim, vimos com pesar que no final de 2016, foi aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel o novo PGO – Plano Geral de Outorgas. O Plano prevê a alteração do regime de outorga, do atual modelo de concessão do serviço de telefonia fixa (STFC) para o modelo baseado em autorização, com consulta pública já em andamento e Projeto de Lei em trâmite no Congresso Nacional.

Tal mudança, se concretizada, trará enormes prejuízos aos consumidores de telecomunicações, tendo em vista que implicará em alterações na forma como o serviço de telecomunicações é prestado, reduzindo o poder fiscalizatório e regulatório do Estado sobre o segmento.

As metas de universalização do serviço, hoje reguladas e fiscalizadas pela Anatel,

assim como a modicidade das tarifas, deixariam de ter controle estatal, ou seja, as prestadoras teriam autonomia total para a fixação de preços e o alcance dos serviços seriam concentrados somente nas regiões economicamente vantajosas para as operadoras, prejudicando locais onde o serviço de telefonia fixa ainda representa o único meio de comunicação.

É surpreendente e decepcionante a apresentação deste novo plano de outorgas, pois, como não é novidade, as operadoras de telefonia sempre figuraram entre as empresas mais reclamadas no Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Procon/SP, apesar da fiscalização da Agência e das medidas coletivas adotadas pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

Principais Empresas

O **Grupo Claro/Net/Embratel (América Móvil)**, que presta serviços de telefonia fixa e móvel, TV e internet, liderou o ranking das empresas mais reclamadas do segmento, ocupando o 2º lugar no Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Procon/SP. Os principais questionamentos apresentados pelos consumidores estão relacionados ao descumprimento à oferta (especialmente em relação a valores dos planos contratados) e vícios dos serviços prestados (telefonia fixa e móvel, internet e TV), além de cobranças relativas a serviços não contratados ou linhas não reconhecidas.

Em 2º lugar, o **Grupo Vivo/Telefônica**, que também comercializa serviços de telefonia, internet e TV, despontou de forma negativa no Cadastro de 2016, apresentando o pior índice de atendimento entre as empresas mais reclamadas do segmento de telecomunicações.

Muitos consumidores recorreram ao Procon/SP relatando reajustes abusivos dos valores de seus planos, sem prévia informação ou justificativa por parte do fornecedor. Apesar da ausência de comprovação de que o valor anterior do plano tratava-se de promoção, a **Vivo/Telefônica** não ofereceu proposta de atendimento para a maior parte dessas reclamações.

A empresa **Tim Celular** gerou muitas demandas no Procon/SP relacionadas a cobranças de serviços não solicitados (principalmente os relativos à interatividade), vícios do serviço e descumprimento à oferta.

Inúmeros consumidores relataram ainda a dificuldade de obtenção de detalhamento de suas faturas mensais junto ao fornecedor. A postura da empresa demonstra um grande retrocesso, pois não a princípios básicos previstos no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, além de descumprir o regulamento específico.

Em 2016, ocorreu o maior pedido de recuperação judicial da história do Brasil, o da empresa **OI**.

Essa decisão acabou por prejudicar diversos consumidores que, além de se sentirem inseguros com a prestação de serviços da operadora, tiveram seus pedidos de ressarcimento, fruto das cobranças indevidas e má prestação de serviços, negados pela empresa sob alegação de impossibilidade de efetuar qualquer pagamento em valores a seus credores (inclusive os consumidores) durante o período de apreciação do pedido.

Entre os problemas mais reclamados durante o ano, podemos destacar o descumprimento à oferta, a cobrança de serviços não reconhecidos e os vícios do serviço.

Segmento de Energia Elétrica

No segmento de energia elétrica, a **Eletropaulo** permanece no ranking que abrange as dez mais reclamadas no Procon/SP, passando da 8ª posição em 2015 para o 6º lugar em 2016. As principais demandas registradas envolveram alta injustificada de consumo, erros de cadastro (titularidade, número do medidor, endereço incorreto) e emissão de mais de uma fatura em um só mês.

A Companhia também manteve a desonrosa liderança no ranking das instituições que menos atendem o consumidor da área de Serviços Essenciais, com o tímido percentual de 40% de solução das demandas.

Em relação ao ressarcimento de equipamentos elétricos danificados em função de queda/oscilação de energia (PID), os consumidores relatam, de forma uníssona, que somente conseguem obter os dois laudos solicitados pela Eletropaulo mediante pagamento dos orçamentos às assistências técnicas. O custo total, aliado à incerteza em relação ao atendimento do pedido por parte da empresa, faz com que os consumidores deixem de apresentar os laudos exigidos, levando ao indeferimento do pedido pela Concessionária que acaba por não apresentar qualquer outra alternativa viável à solução

do problema.

Nas contas de consumo de fornecimento de energia elétrica, relativas aos últimos meses de 2016, os consumidores se depararam com a cobrança de serviços não contratados, relacionados a serviços odontológicos e seguros.

Desde 2012, o Procon/SP vem contestando a possibilidade imposta pela ANEEL de inclusão de cobrança de serviços como seguros nas contas de luz e conta pré-paga.

À época, a Agência, tinha o interesse de legalizar e permitir a cobrança de serviços privados que não estão relacionados ao setor de energia elétrica, como seguro de vida ou cartões de descontos, na fatura mensal de energia.

Para a Fundação Procon SP, tal autorização, permitida com a publicação da Resolução Normativa ANEEL 581/2013, só aumentou a vulnerabilidade do consumidor frente ao serviço, vez que atrelar à fatura de energia a oferta de serviços é uma estratégia de negócio que vai no sentido contrário dos princípios que devem reger as relações de consumo, em especial a transparência e a hipossuficiência do consumidor.

Diante da enxurrada de registros, a empresa foi notificada e autuada pela Diretoria de Fiscalização desta Fundação e foi criado canal especial de atendimento em nosso site para que o consumidor possa com agilidade, além do cancelamento da cobrança, obter o reembolso em dobro, nos casos de pagamento dos valores.

Ranking da Área de Assuntos Financeiros

Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2015
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º GRUPO ITAU UNIBANCO	207	333	540	1º
2º GRUPO BRADESCO	265	214	479	3º
3º GRUPO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	129	270	399	2º
4º GRUPO BMG	32	196	228	-
5º GRUPO SANTANDER	88	84	172	5º

Por percentual de não atendidas*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2015
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º GRUPO BMG	32	196	228	86%	-
2º GRUPO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	129	270	399	68%	2º
3º GRUPO ITAU UNIBANCO	207	333	540	62%	1º
4º GRUPO SANTANDER	88	84	172	49%	4º
5º GRUPO BRADESCO	265	214	479	45%	5º

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

Área de Assuntos Financeiros

No ano de 2016, além das empresas **Grupo Itaú Unibanco**, **Grupo Bradesco**, **Grupo Caixa Econômica Federal** e **Grupo Santander**, que já vinham figurando em anos anteriores no ranking das mais reclamadas no segmento financeiro, teve destaque negativo o **Grupo BMG** – líder no segmento de empréstimo consignado.

Analisando o teor das reclamações das instituições financeiras, verifica-se que, como ocorreu em 2015, as queixas mais comuns estão relacionadas com a confiabilidade, segurança, ou legitimidade das operações, ou seja, transações não reconhecidas (compras, saques e empréstimos não efetuados pelos consumidores) seguidas de reclamações decorrentes de vícios informacionais, especialmente no momento da oferta dos serviços.

O avanço da tecnologia bancária com o incentivo à utilização do *internet banking*, *mobile banking*, dentre outros, não veio acompanhado do conceito de segurança que é indissociável aos negócios bancários. Os novos paradigmas das relações interbancárias estão eivados de falhas de segurança que causam graves danos aos consumidores, sendo que em muitas oportunidades esses danos não são mitigados gerando inclusive longas demandas judiciais.

Ademais, o próprio órgão regulatório está focado na ampliação da utilização dos meios mais modernos para oportunizar uma redução de custos da operação e não focado em regras mais efetivas de confiabilidade, eficiência, um melhor atendimento e maiores garantias para os clientes.

Os registros do BACEN corroboram que as principais reclamações de 2016 estiveram relacionadas com o tema: “Irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços” demonstrando a identidade de assuntos que fizeram o consumidor reclamar nas duas Entidades – BACEN e PROCON.

Merece destaque o surgimento de 2 empresas entre as mais reclamadas no Ranking de 2016: **Zurich** e **Crefisa**. A primeira comercializa confiabilidade, através da venda de seguros, contudo, no ato da utilização o consumidor constata que houve problemas na oferta. A **Crefisa** facilita o momento da concessão de crédito, porém o consumidor enfrenta dificuldades no transcorrer do negócio para compreender o alcance

do comprometimento da sua renda e dos encargos cobrados quando da ocorrência de inadimplência. As cobranças prosseguem, muitas vezes relacionadas a contratos sucessivos, sendo que vários consumidores relatam não terem recebido a documentação referente às transações alegadas pela empresa.

Existem ainda reclamações de promessas verbais realizadas pela empresa sobre prazos e valores que não são cumpridos no momento da concessão do crédito ou na apresentação da documentação.

Principais empresas

Grupo Itaú

O **Grupo Itaú** manteve seu baixo empenho em solucionar os problemas de seus consumidores com apenas 38% de atendimento das demandas.

Uma pulverização de temas se apresentaram nas reclamações: cartão de crédito, lançamentos não reconhecidos, compras não realizadas; financiamento de veículos e cobrança de tarifas.

É importante ressaltar que as questões que transbordaram para a Fundação Procon SP não são assuntos de grande complexidade, ao contrário, são temas da rotina bancária não solucionados diretamente pela empresa, agravados pela postura pouco conciliatória do Conglomerado que apresentou respostas vagas e protelatórias.

Grupo Bradesco

O **Grupo Bradesco** também teve uma diversificação de temas, porém dentre todos os bancos mais tradicionais foi a única instituição que apresentou aumento no número de reclamações (passando de 449 para 479 reclamações em 2016, considerando o Ranking da Área de Assuntos Financeiros) e piora no índice de solução.

Vale destacar que, mesmo com a queda na resolutividade, ainda é a empresa que apresenta menor resistência ao atendimento dos anseios do consumidor. De qualquer forma, fica o alerta sobre a necessidade de retomada dos patamares de atendimento anteriormente alcançados e a real necessidade de melhoria dos seus índices, mesmo porque a empresa também liderou o Ranking divulgado pelo BACEN, relativo ao segundo semestre de 2016.

Em julho/16, com a fusão entre HSBC e Bradesco, cinco milhões de clientes do HSBC no Brasil foram integrados ao sistema do Bradesco que assumiu todas as operações do HSBC, incluindo varejo, seguros e administração de ativos, bem como todas as agências e clientes.

A operação, entretanto, causou alguns problemas aos consumidores como falhas nas contas, inclusive para receber salários, atraso na entrega de cartões e dificuldades em acessar o *internet banking*. O Grupo foi notificado por esta Fundação para que adotasse medidas imediatas de solução dos problemas.

Caixa Econômica Federal

A **Caixa Econômica Federal** apesar de diminuir a quantidade de reclamações, novamente piorou sua performance já pífia no atendimento de suas demandas, passando de 42% de solução em 2015 para sofríveis 32% em 2016.

Interessante destacar que a empresa estabeleceu metas de redução do número de demandas dos clientes, conforme relatório disponibilizado pela Ouvidoria da Instituição, no entanto, não há no documento qualquer menção ao foco na solução das questões registradas.

Grupo BMG

O **Grupo BMG** além de apresentar o pior índice de solução, dentre as empresas mais reclamadas do segmento financeiro, pois só atendeu 14% das reclamações registradas, ocupou a desonrosa 17ª colocação no Ranking Geral da Fundação Procon SP. A empresa se mostra pouca atenta aos anseios dos seus consumidores, que na sua maioria são idosos, fatia naturalmente mais vulnerável do mercado. Vale destacar que no ano de 2015, o Grupo sequer figurava no ranking das instituições financeiras mais demandadas da área.

Despontou em reclamações, fruto de alteração no seu rol de produtos, focando especialmente no oferecimento de Cartão de Crédito Consignado para aposentados, pensionistas e servidores públicos.

Essa elevação, culminada com a conduta lesiva da empresa direcionada a um público mais vulnerável, com impactando diretamente em seus proventos e prejudicando por vezes até sua subsistência, levou a Fundação Procon SP a adotar medidas como:

autuação pela Diretoria de Fiscalização, *releases* na mídia para alerta à população, envio dos casos ao Ministério Público Federal e INSS para análise e tomada de providências cabíveis.

Grupo Santander

O **Grupo Santander** apresenta a mesma colocação do ano anterior com tímida redução no número de reclamações e considerável piora no índice de resolutividade, passando de 65% em 2015 para 51% em 2016.

Crédito Consignado

Segmento que vem se destacando ano a ano, deve ser tratado com especial cuidado, considerando seu público-alvo e o objeto das reclamações: empréstimos não contratados; valores não depositados ou em montante menor do que o prometido e que em regra são descontados diretamente dos benefícios.

Ofertas supostamente vantajosas de refinanciamentos, incentivando o superendividamento, também foram recorrentes em 2016.

Além das dificuldades habituais com o empréstimo consignado, os consumidores tiveram problemas relacionados ao cartão de crédito consignado. Foram surpreendidos com o depósito em conta de valores sem qualquer contratação de empréstimo; com recebimento de faturas com cobrança de valores absolutamente desconhecidos, referentes a cartão que, na maioria das vezes, sequer haviam recebido.

Seguradoras

Os problemas relacionados a seguradoras aparecem com destaque na análise das reclamações de 2016, especialmente relacionados aos seguros para celulares, os smartphones, tendo como principal destaque negativo a empresa **Zurich** que saltou da 64ª posição em 2015 para a 22ª posição em 2016 no Ranking Geral da Fundação Procon SP, com lamentáveis 26% de índice de resolutividade.

As reclamações versam sobre descumprimento à oferta, relativos à cobertura de sinistro, pois no ato da contratação, o consumidor não é informado de forma adequada das exclusões contratuais ou cláusulas limitativas do exercício de seu direito.

As seguradoras **Sura** e **Assurant** também aparecem no Ranking das 50

empresas mais reclamadas da Fundação Procon SP com demandas do mesmo tipo e conduta similar, problemas na oferta. Esse cenário mostra uma fragilidade desse segmento, uma vez que o oferecimento do serviço se dá na grande maioria das vezes por meio do varejo, havendo necessidade de uma postura mais flexível dos fornecedores envolvidos.

Ranking da Área de Habitação

Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2015
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º GRUPO GAFISA / TENDA	2	31	33	-
2º GRUPO ECON ATUA HAPTOS	3	29	32	2º
3º GRUPO PDG	7	25	32	3º
4º GRUPO ABYARA BROKERS		25	25	-
5º GRUPO MRV	5	19	24	1º

Por percentual de não atendidas*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2014
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º GRUPO ABYARA BROKERS		25	25	100%	-
2º GRUPO GAFISA / TENDA	2	31	33	94%	-
3º GRUPO ECON ATUA HAPTOS	3	29	32	91%	1º
4º GRUPO MRV	5	19	24	79%	4º
5º GRUPO PDG	7	25	32	78%	5º

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

Área de Habitação

Tendo em vista a crise do setor imobiliário, o segmento registrou dois vértices bastante específicos de reclamações: cobranças indevidas da taxa de corretagem e de assessoria imobiliária – tema já presente no ano anterior – e o crescimento do número de distratos em que as empresas fazem a retenção da quase totalidade dos valores.

Outro ponto que se manteve inalterado é o menor índice de resolutividade em comparação com as demais áreas (o maior índice de solução foi de 22% do Grupo PDG que atendeu 7 consumidores do universo de 32) tendo os mesmos atores liderando o ranking das empresas mais reclamadas – **Grupo Gafisa/Tenda, Grupo Econ Atua Haptos, Grupo PDG, Grupo Abyara Brokers e Grupo MRV.**

Quanto à cobrança da corretagem e da SATI – assessoria imobiliária – é importante destacar o recente julgamento do STJ que permitiu a cobrança da corretagem, estabelecendo que basta o consumidor ser informado até a celebração do contrato, do preço do imóvel e o montante dos valores. Na prática, da análise das reclamações, o consumidor não recebe essa informação no momento pré-contratual conforme determinado pela decisão. Além de não haver a efetiva prestação de serviço para o consumidor, sem intervenção em seu favor. Logo, não pode ser considerada legal a cobrança por um serviço não informado e não prestado. Quanto à SATI a referida cobrança foi considerada abusiva, pois é serviço inerente à celebração do próprio contrato e não pode ser cobrado de maneira autônoma.

No tocante aos distratos solicitados pelos consumidores, as empresas continuam adotando como prática a retenção valores elevados. Essa retenção exacerbada é imotivada, vez que a unidade imobiliária volta para o fornecedor para nova comercialização, sendo a empresa duplamente beneficiada com a cobrança de multa e com a nova comercialização.

Logo, nos casos relatados acima, somente os consumidores – vulneráveis por definição – são prejudicados em total confronto ao entendimento do Judiciário e dos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

Num cenário em que o consumidor solicita o distrato por problemas econômicos que prejudicam a continuidade dos pagamentos, não resta outra alternativa senão o aceite dos valores irrisórios ofertados, vez que este consumidor também não terá

condições de levar a questão ao Poder Judiciário.

É com pesar que observamos a articulação das construtoras nos cenários políticos, no anseio de que haja a criação de determinação legal para regulamentação dos distratos, em parâmetros que atendam os interesses diretos e exclusivos dos fornecedores em detrimento de prejuízos aos consumidores.

Todos os responsáveis pela proteção e defesa do consumidor, devem, obrigatoriamente, convergir no sentido de combater a tentativa de normatização nos moldes propostos, sob risco da defesa de regulamentações em flagrante desrespeito a direitos já adquiridos pelos consumidores e garantidos pelo Judiciário através do devido processo legal.

Ranking da Área de Serviços Privados

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2015
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	ASSOCIACAO PAULISTA DOS BENEF DA SEG E PREVIDENCIA	2	456	458	2º
2º	ASSOC BRASIL DE APOIO AOS APOSENTADOS PENSION E SERV PUBLIC ASBP		428	428	-
3º	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DA SEGURIDADE E PREVIDENCIA	1	394	395	5º
4º	GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	22	154	176	-
5º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	55	84	139	3º

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2015
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	ASSOC BRASIL DE APOIO AOS APOSENTADOS PENSION E SERV PUBLIC ASBP		428	428	100%	-
2º	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DA SEGURIDADE E PREVIDENCIA	1	394	395	99,7%	1º
3º	ASSOCIACAO PAULISTA DOS BENEF DA SEG E PREVIDENCIA	2	456	458	99,6%	2º
4º	GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	22	154	176	88%	-
5º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	55	84	139	60%	5º

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

Área de Serviços Privados

Destaques

A área de serviços apresentou grande concentração de reclamações em um único tipo de atividade – as chamadas Associações de Aposentados. Por mais um ano consecutivo, de maneira inusitada, as ditas Associações e suas representantes despontaram em número de registros, elevando de forma injustificada a quantidade de reclamações formalizadas na Fundação Procon SP, sem prestar qualquer atendimento a esses consumidores. Do total de 1.281 registros efetuados na Fundação em face das 3 Associações mais reclamadas, somente 03 consumidores tiveram seus pedidos atendidos. Figurando entre as 20 empresas mais reclamadas no Ranking Geral da Fundação Procon SP, apresentaram um vergonhoso índice de resolutividade.

Os serviços relacionados à educação (cursos livres e regulares) e de turismo (transporte aéreo e operadoras/agências de viagem) também tiveram destaque entre os problemas mais reclamados pelos consumidores.

Principais empresas

Associações de Aposentados

A **Associação Paulista dos Beneficiários da Seguridade e Previdência (APABESP/CEPAASP)**, **Associação Brasil de Apoio aos Aposentados, Pensionistas e Servidores Públicos (ASBP/PRODAC)** e **Associação Nacional da Seguridade e Previdência (ANSP)** além de continuarem cometendo condutas gravosas, efetuando cobranças referentes aos contratos firmados com os idosos mediante a promessa de revisão de benefícios previdenciários e de valores relativos ao FGTS, mesmo de contratos já cancelados formalmente, elevaram injustificadamente o número de reclamações.

Apesar da adoção de diversas medidas coletivas como aplicação de multa, ações civis públicas ajuizadas pelo Ministério Público, as Associações perpetuaram as condutas e no final do ano de 2016, foram registrados atendimentos em face da empresa **Expresscob Associates Eireli ME (EXPRESSCOB/ALLOY)**, cujo objeto reclamado é cobranças de valores, referentes aos contratos firmados com os idosos ofertados pelas entidades **APABESP/CEPAASP**, **ANSP** e **ASBP/PRODAC**. A cobrança enviada somente faz menção a vínculo associativo, sem especificar no boleto qual é a Associação e sem

detalhamento a que se referem os valores. A informação sobre a Associação envolvida foi obtida em contato dos consumidores com a referida empresa.

Nos mesmos moldes das condutas gravosas perpetradas pelas Associações supracitadas, cujo público-alvo são idosos, surgiram registros de atendimento em face de **outras associações** que também efetuam a promessa de revisão de benefícios previdenciários e de valores relativos ao FGTS, como: **Associação Brasileira de Apoio aos Servidores Públicos Aposentados e Consumidores (ABASAC)** e **Sociedade de Beneficiários e Consumidores (SOBENC)**.

Nesse contexto, a Fundação PROCON/SP tomou diversas medidas preventivas, a fim de evitar a continuidade de atuação das associações ABASAC e SOBENC, dentre elas lavratura de Autos de Infração, encaminhamento de expedientes à Delegacia Especializada de Proteção ao Idoso, ao Ministério Público Estadual, INSS e a OAB.

Grupo CVC/Submarino Viagens

Os problemas apresentados em face da **CVC** são de falha da informação do contrato, multas abusivas e inaplicabilidade do direito de arrependimento, ainda que o consumidor justifique que o cancelamento ocorreu, por motivo de saúde. Dentre outros problemas, o que chamou mais a atenção foi o aumento de reclamações de descumprimento à oferta e vícios na prestação do serviço, em que a empresa se isenta de responsabilidade e atrela a culpa ao seu parceiro comercial.

A empresa continua resistente em apresentar medidas conciliatórias, em grande parte das reclamações (atendeu apenas 12%), fato agravado pela elevação considerável em seus registros, uma vez que passou da 41ª colocação no Ranking Geral de 2015 com 90 reclamações para 19º lugar em 2016 com 176 demandas. Diante da grande dificuldade na solução do problema, o consumidor se vê forçado a recorrer ao órgão de proteção e defesa de consumidor e especialmente ao Poder Judiciário, para a solução da demanda.

Em face da péssima performance apresentada ao longo dos anos, o Grupo foi convocado para reunião com proposta de ajuste de conduta.

Outra empresa mais demandada do segmento, a **Decolar.com** apresentou postura oposta à concorrente, com diminuição no número de reclamações registradas e teve leve acréscimo no índice de solução com 59%.

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

Apesar da aquisição de Universidades por grandes grupos de educação internacionais como o Laureate e Kroton, gerando a expectativa de uma melhoria na prestação do serviço por possível maior investimento, na prática o que se verificou foi o aumento no número de reclamações e baixa do índice de resolutividade.

Em 2016, o **Grupo FMU/FIAM/FAAM/Anhembí Morumbi (Laureate)**, continua a liderar o ranking das empresas mais reclamadas entre as Instituições de Ensino Superior (ocupando a 25ª posição no Ranking Geral), apresentando índice de solução de 40%. Em seguida, temos o **Grupo Anhanguera/Unopar (Kroton)**, apresentando baixíssimo índice de solução de 18%.

Os problemas mais frequentes nas instituições referem-se a casos de não formação de turma, vícios de qualidade na prestação de serviços, para a modalidade EAD (Educação à Distância) e cobranças indevidas, como cobrança de valores de consumidores que efetuaram apenas cadastro e não efetivaram a matrícula, inclusive com a negativação do seu nome, junto aos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito.

Cursos Livres

Os jovens, ainda sem alternativa de ingresso no mercado de trabalho, continuam sendo atraídos por empresas que ofertam cursos de informática, idiomas, profissionalizantes e técnicos, vinculados à falsa promessa de vaga de emprego, concessão de bolsa de estudos ou convênios com entidades estudantis e órgãos governamentais.

O **Grupo Evolutime/Microcamp** lidera como a empresa mais reclamada do segmento, acompanhado de outras empresas do ramo, como: **Smartdata Santo Amaro Treinamentos** e **Grupo Mctech**.

No último ano, as empresas **Smartdata Santo Amaro Treinamentos** e **Grupo Mctech** tiveram uma redução significativa do número de registros de demandas e um aumento do índice de atendimento. Já o **Grupo Evolutime/Microcamp**, diminuiu a resolutividade das suas demandas, entre os anos de 2015 e 2016, de 51% para 38%, apesar de apresentar medidas conciliatórias de cancelamento do curso e da compra do material didático, ambos sem ônus, não propõe a devolução do valor pago, mesmo nos

casos de venda enganosa.

Em 2016, as empresas Evolutime, Microcamp e Mctech foram convocadas pela Fundação Procon SP, quando então se reforçou a necessidade da tomada de medidas urgentes, a fim de mitigar e extirpar do mercado de consumo a conduta gravosa acima detalhada.

O **Grupo Evolutime/Microcamp** criou uma nova marca – Evolutime - entretanto, os problemas na oferta persistem em relação aos novos contratos firmados, utilizando-se de marketing agressivo, com foco na venda de cursos e livros, sem o devido monitoramento do pós-venda, gerando prejuízos aos consumidores que se encontram em situação financeira comprometida e não poderiam arcar com os valores cobrados ou retidos quando do cancelamento do contrato, que só foi firmado na esperança de se colocar no mercado e alçar melhores condições de vida.

Empresas aéreas

O segmento de transporte aéreo tem menos destaque no número de reclamações em 2016. A Fundação Procon SP vem desenvolvendo um trabalho contínuo de aprimoramento, ajuste de condutas e procedimentos junto às companhias aéreas a fim de mitigar os principais questionamentos de seus consumidores e principalmente incentivar medidas para alavancar os índices de resolutividade.

A primeira empresa que aparece no Ranking Geral como representante do segmento é o **Grupo Latam** na 42ª posição, com um índice de solução de quase 90%.

O **Grupo Gol**, embora tenha o número de reclamações registradas aproximado ao **Grupo Latam**, tem índice de solução muito baixo, na ordem de 34%, permanecendo inalterada a postura da empresa, entre os anos de 2015 e 2016.

Nesse cenário, é importante reforçar a preocupação com as mudanças pretendidas pela Agência Nacional de Aviação (ANAC), em relação aos direitos dos usuários de transporte aéreo, vez que significarão um retrocesso na defesa do consumidor deste tipo de serviço, pois permitirão, por exemplo, que as empresas deixem de prestar assistência aos usuários em caso de cancelamento ou atrasos nos voos, quando os mesmos ocorrerem em razão de caso fortuito ou força maior e ultrapassem 24 horas.

Questiona-se ainda a cobrança pelo despacho de bagagens para voos nacionais e internacionais, situação inexistente atualmente e que passará a ocorrer de forma gradativa até 2018, não havendo clareza quanto aos mecanismos que garantam algum tipo de compensação para o consumidor de que o valor das passagens diminuirão.

Os prazos propostos pela ANAC, em caso de desistência por parte do passageiro, são menos benéficos do que aquele já previsto pelo Código de Defesa do Consumidor, que é de sete dias.

Ressalta-se que a Fundação Procon SP não só contribuiu na ocasião da consulta pública do novo regulamento, rechaçando tais alterações como também após a publicação do normativo vem se manifestando publicamente de forma reiterada sobre seu posicionamento contrário às medidas retrógradas e prejudiciais aos usuários dos serviços.

Ranking da Área de Produtos

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2015
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	1.838	530	2.368	1º
2º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	285	383	668	4º
3º	GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	231	261	492	-
4º	GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	308	101	409	3º
5º	GRUPO SONY	178	106	284	2º

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2015
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	285	383	668	57%	1º
2º	GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	231	261	492	53%	-
3º	GRUPO SONY	178	106	284	37%	3º
4º	GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	308	101	409	25%	4º
5º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	1.838	530	2.368	22%	2º

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

Área de Produtos

Destaques

Grupo Pão de Açúcar

O **Grupo Pão de Açúcar** (Pontofrio.com.br, Casasbahia.com.br, Extra.com.br, Casas Bahia, Ponto Frio, Via Varejo S/A, Pão de Açúcar, Comprebem, Eletro, Companhia Brasileira de Distribuição, Extra Hipermercado, Sé Supermercados Ltda.), desde 2012, vem figurando na lista das 5 empresas mais reclamadas da área de produtos. Em 2016, passou a ocupar o 1º lugar no Ranking Geral da Fundação Procon SP, com 73% a mais de reclamações do que o segundo colocado.

Destaca-se que, de forma inédita, é o primeiro varejista a liderar o ranking de reclamações da Fundação Procon SP, superando negativamente demandas das empresas dos segmentos de telecomunicações e instituições financeiras, historicamente os mais reclamados no órgão.

A maior parte das reclamações do **Grupo Pão de Açúcar** está novamente concentrada no seu e-commerce, cujas operações são efetuadas pela **CNOVA**, responsável pelos sites www.pontofrio.com.br, www.casasbahia.com.br, www.extra.com.br e www.barateiro.com.br, sendo que este segmento representa 89% das reclamações do Grupo, na grande maioria relacionadas a não entrega de produtos adquiridos pelo consumidor.

Market Place

Em 2012, surgiu no Brasil modelo de negócio de comércio eletrônico, também conhecido como feirão virtual ou *e-shopping* que funciona de maneira similar a um shopping center no comércio físico. A atividade ganhou força expressiva no mercado, especialmente em 2016, em virtude da acentuada crise econômica.

Atualmente, já são diversas empresas que participam desse mercado. Entre elas: CNOVA, B2W – Submarino, Americanas e Shoptime – e Walmart.

Em uma única estrutura digital, vários vendedores diferentes ofertam seus produtos. O consumidor é atraído pela confiança e credibilidade da marca do site e muitas vezes não recebe a informação adequada de que a venda e a entrega será realizada por

um outro fornecedor-parceiro.

Esse modelo de negócio foi popularizado no mundo através da Amazon dos EUA, que até hoje é a maior referência no assunto.

O principal desafio desta modalidade é a manutenção da qualidade dos lojistas e produtos. Parceiros ineficientes podem destruir a reputação de uma boa plataforma/marca caso atrasem na entrega, ou mesmo que o serviço de atendimento seja ruim e o produto não seja entregue como o prometido.

Deve-se garantir um bom atendimento e a gestão unificada do estoque.

Ao consumidor resta a expectativa de oferta de uma estrutura completa de atendimento e operação de venda, o que fideliza o cliente, entretanto, todos os problemas não solucionados diretamente nos SAC's que transbordaram em 2016 para a Fundação Procon SP evidenciam problemas sérios de gestão, seja pela continuidade de trabalho com parceiros não preparados para atender às demandas dos consumidores, seja pela falta de interface com o parceiro e meios de pagamento ou pela falta de comprometimento do site em se responsabilizar pela entrega, cumprimento da oferta e problemas no pós-venda, quando há falha do parceiro.

Diante do volume de reclamações que se apresenta num crescente, fica claro que ainda resta muito empenho e necessidade de investimento dos fornecedores do setor para atendimento mínimo das expectativas do consumidor.

Fato que ilustra a premência de aprimoramento é o despontar de um problema básico e estrutural como a não entrega, como um dos principais questionamentos do consumidor em 2016.

Principais empresas

Grupo Pão de Açúcar

CNOVA (www.pontofrio.com.br, www.casasbahia.com.br, www.extra.com.br e www.barateiro.com.br)

Foi preocupante a deterioração da performance da empresa de comércio eletrônico do Grupo no tratamento de suas reclamações. Houve um crescimento injustificado de demandas registradas na Fundação Procon SP, com consumidores

reclamando sobre a não entrega de produtos adquiridos. O absurdo aumento de quase 73% no número de instauração de processos administrativos do Grupo Pão de Açúcar (em 2015, foram 1.369 reclamações, contra 2.368 em 2016), foi agravado pela piora no índice de resolutividade na fase preliminar (CIP) de atendimento na Fundação Procon SP.

Somente em face da CNOVA, em 2015, foram formalizadas 580 reclamações e em 2016, 2.106 processos administrativos, representando um aumento exorbitante de 263%.

Outros problemas verificados foram os cancelamentos unilaterais de compra e promessas sucessivas de estorno descumpridas.

Via Varejo (Casas Bahia e Ponto Frio)

A empresa é responsável pelas operações das lojas físicas do Grupo Pão de Açúcar, possuindo o segundo maior volume de reclamações (244 registros). O principal problema refere-se a entrega de produtos com vício e venda enganosa, quando da oferta de serviços adicionais como seguros.

Desde 2013, as lojas físicas e virtuais vem alterando sucessivamente a nomenclatura das empresas que controlam suas operações, sendo que, em 2016, essas operações foram unificadas e serão agrupadas na Via Varejo. A empresa afirma que toda a estrutura já montada para a Via Varejo estará disponível para o comércio eletrônico, especialmente as relacionadas a entrega, bem como as operações de *market place*, a fim de aprimorar o atendimento e cumprimento de prazos.

A Fundação Procon SP observa com preocupação mais essa alteração no Grupo, uma vez que o número de reclamações ao longo do período, diante de todas as alterações sofridas, só vem se elevando, sem sinais de qualquer melhoria.

Samsung

A **Samsung** conseguiu piorar seu lamentável desempenho de 2015 quando atendeu 45% das 254 reclamações registradas. Em 2016, surpreendeu negativamente, registrando o aumento expressivo de **163%** no volume de reclamações, colocando a empresa em 2º lugar entre as mais reclamadas da área de produtos com **668** reclamações, das quais atendeu apenas **43%**.

Dentre os produtos fabricados pela Samsung, o aparelho celular foi o mais reclamado, com 518 registros dos quais apenas 42% foram atendidos. A empresa continua recusando atendimento aos seus consumidores com a ultrapassada alegação de “mau uso”.

Mais uma vez é importante destacar: declarar a culpa exclusiva de quem usa o produto é atestar sua fragilidade.

Ressalta-se que a concorrente **LG** registrou 52 reclamações sobre o mesmo produto e atendeu 79% dessas demandas. O que demonstra que é possível reter o consumidor em seus próprios canais de atendimento e ainda atendê-lo com eficiência.

B2W

A empresa, responsável pelos sites Submarino, Americanas, Shoptime e Soubarato atendeu apenas 47% das 492 reclamações registradas em 2016, na sua maioria relacionadas a não entrega. Apresentou elevação de cerca de 91% em seus registros em relação a 2015.

Em 2012, a B2W liderou o ranking das empresas mais reclamadas da área de produtos e ficou fora dessa lista nos anos seguintes. Esse ano, deixou transparecer a ocorrência de algum problema estrutural, além da falta de cuidado com o crescimento do *market place*, num incompreensível retrocesso, resultando na desonrosa 3ª colocação no ranking.

Denotando falta de investimento e de monitoramento eficiente da atividade comercial, levando o consumidor a se deparar novamente com dificuldades na solução de problemas após a aquisição de produtos em seus sites.

Grupo Lenovo

Em 2016, é a 4ª empresa mais reclamada desta área, e, repetindo os anos anteriores, fez com que muitos dos 409 consumidores que reclamaram de seus produtos, procurassem esta Fundação para solucionar problemas de vícios. A incorporação da Motorola pelo Grupo, não justifica sua manutenção entre as mais reclamadas.

Grupo Sony

O **Grupo Sony** ainda marca presença neste ranking com 284 reclamações e com

índice de atendimento de meros 63%.

A Sony Mobile (celulares e *smartphones*) responsável pela maioria das reclamações do Grupo ainda precisa avançar bastante na melhoria dos canais internos de atendimento ao consumidor, assim como na melhoria do índice de atendimento das demandas que derivam para este órgão de proteção e defesa do consumidor.

Vício de Qualidade

Não menos preocupantes, as reclamações sobre vícios novamente trouxeram muitos consumidores ao Procon SP.

Fabricantes como Samsung, Lenovo, Sony, Electrolux, LG, Positivo e Brastemp/Consul que figuram entre as empresas mais reclamadas, precisam urgentemente implementar medidas para oferta aos consumidores de produtos com qualidade e com vida útil compatível com a expectativa de uso do bem.

É muito básico esperar de um fabricante um bom atendimento no momento em que se constata o vício no produto, porém, nem sempre isso acontece.

O fabricante tem que entender que o consumidor sempre terá urgência em ver sanado um vício em seu celular, refrigerador ou computador, etc. O bom atendimento à necessidade do consumidor é primordial, pois, sendo mal atendido, fatalmente procurará uma outra marca na hora de adquirir um novo produto.

Ranking da Área de Saúde

Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2015
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º GRUPO UNIMED	32	91	123	1º
2º GRUPO AMIL	36	61	97	2º
3º GRUPO QUALICORP	42	47	89	3º
4º RAKKU MAGNETICA INDUSTRIA & COMERCIO LTDA EPP	2	43	45	-
5º GRUPO BRADESCO	8	37	45	-

Por percentual de não atendidas*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2014
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º RAKKU MAGNETICA INDUSTRIA & COMERCIO LTDA EPP	2	43	45	96%	-
2º GRUPO BRADESCO	8	37	45	82%	-
3º GRUPO UNIMED	32	91	123	74%	1º
4º GRUPO AMIL	36	61	97	63%	4º
5º GRUPO QUALICORP	42	47	89	53%	5º

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

Área de Saúde

Destaque

Grupo Unimed

A precariedade na prestação dos serviços com descredenciamentos sucessivos de prestadores sem prévia informação ao consumidor, com alteração e redução da rede credenciada; demora excessiva para realização de consultas, exames e cirurgias, foram problemas que atingiram os beneficiários da Unimed Rio no ano de 2016 e característicos dos serviços prestados por todo o Grupo Unimed, o que o manteve como fornecedor mais reclamado do segmento de saúde.

Esse problema de falha na prestação de serviço vem sendo reportado pela Fundação Procon SP à Agência Reguladora – ANS – desde 2013, através de diversos Ofícios por ocasião da alienação da carteira de planos individuais e familiares comercializados pela operadora Golden Cross à Unimed Rio.

O Ministério Público de São Paulo também foi notificado da conduta adotada pela operadora.

A ANS em resposta aos Ofícios encaminhados, apresentou as autuações individuais dos casos relatados pela Fundação Procon SP. No entanto, restou prejudicada por aquela Agência a adoção de medidas coletivas mais eficientes para resguardar os beneficiários da operadora. O Grupo apresentou apenas 26% de solução das demandas relacionadas à falta de atendimento, tendo a Unimed Rio como principal reclamada.

Principais problemas do segmento

Nas demandas formalizadas em 2016, observa-se um aumento de consumidores descontentes com a prestação de serviços odontológicos, reclamando de problemas relacionados à oferta, no momento da contratação.

Observamos ainda, o crescimento nas reclamações relativas aos serviços que envolvem estética, especialmente aqueles adquiridos pela internet.

Da análise das reclamações, foi possível observar que as operadoras de saúde ainda não foram capazes de equacionar problemas referentes à negativa de cobertura de exames e procedimentos, demora na marcação de consultas e reajustes das mensalidades, principalmente quando da alteração da faixa etária.

Apesar da maioria das operadoras apresentar rede de atendimento própria, composta até de hospitais próprios, os consumidores registram insatisfação, pois em certos casos para determinadas especialidades existe um dirigismo tão acentuado que resta somente um local para ser atendido que na maioria dos casos se mostra muito distantes ou inadequado.

Nesta situação, fica patente a necessidade da ANS adotar ações concretas, diretamente relacionadas à qualidade do atendimento aos consumidores, para os quais não se pode admitir medidas que resultem em respostas a longo prazo.

Com a crise econômica que o país está atravessando, os contratos coletivos estão se esvaziando, o que se verifica – por exemplo – nos Contratos de Adesão (Sindicato, Associações de Classe) que apresentaram uma acentuada perda de beneficiários, pois os consumidores não mais conseguiram arcar com os custos destes serviços. Nesse cenário, o consumidor “órfão” de seu plano de saúde buscou alternativas mais econômicas ou até mesmo ao SUS. Com isso, o mercado viu crescer um segmento de oferta de serviço, as chamadas clínicas populares. Oferecem serviços individualizados, mais ágeis que a rede pública, sem vinculação a qualquer plano de saúde por um preço aparentemente mais acessível. Há necessidade de acompanhamento desse movimento a fim de que seja garantida a qualidade na prestação do serviço oferecido, além da transparência e clareza na forma de oferta e publicidade de maneira a não induzir o consumidor em erro.

Principais Empresas

Grupo Unimed

Não bastasse a dificuldade básica que aflige os consumidores, quando da falta de atendimento a começar pela deficiência na rede assistencial, os consumidores deparam-se com a burocracia e mecanismos de regulação (auditorias) utilizados pelas operadoras que dificultam o acesso do consumidor ao atendimento

Amil

O **Grupo Amil (Amil, Dix, Amico e Medial)**, nos últimos três anos se apresenta em 2º lugar entre as mais reclamadas e entre 4º e 5º lugar na lista de percentual de não atendimento.

O teor das reclamações continua o mesmo dos anos anteriores, demonstrando que os consumidores ainda precisam “lutar” para obtenção da realização de procedimentos, (negativa de cobertura de procedimentos e exames) e altos reajustes.

Qualicorp

A administradora de benefícios Qualicorp, que não é operadora de saúde, sendo responsável pela operacionalização dos serviços com envio de boletos, alteração de datas de vencimento das mensalidades, dentre outros permanece no ranking em 3º lugar entre as mais reclamadas da área de saúde sem conseguir equacionar com eficiência problemas relacionados também à rescisão contratual, inadimplência, alteração de data de vencimento, não cancelamento quando solicitado pelo consumidor, não entrega de documentos (contrato, boleto, carteirinha).

Bradesco

O **Grupo Bradesco** até então não figurava dentre as cinco mais reclamadas da área de saúde, no entanto em 2016 aparece com baixo índice de solução, apenas 18% de atendimento das demandas. Os problemas, na sua maioria, referem-se a reembolso, recusa de atendimento, reajuste.

Serviços que envolvem estética

Houve uma demanda crescente de reclamações relativas à contratação de serviços e aquisição de produtos de estética pela internet.

O número expressivo de reclamações contra sites de vendas revelam os riscos em algumas contratações em ambiente virtual e também apontam para a existência de fornecedores que vendem, recebem o pagamento, mas não entregam os produtos ou realizam os serviços contratados e, pior, sequer são localizados para o agendamento das consultas/tratamentos ou reparação dos prejuízos sofridos.

A empresa Rakku é um exemplo disso, teve 45 registros em 2016 e atendeu apenas 2 reclamações. Efetua venda pela internet de chinelos magnéticos sob a promessa de tratamento de problemas com circulação sanguínea, sendo o principal questionamento do consumidor a não entrega dos produtos adquiridos. Em maio de 2016, foi incluída na lista “Evite estes Sites” divulgado permanentemente na página da Fundação Procon – SP.

ATENDIMENTOS ANO 2016

Mês	Atendimento Presencial	Atendimento à Distância	Totais
jan	16.567	30.477	47.044
fev	15.392	32.622	48.014
mar	17.811	36.632	54.443
abr	14.915	28.115	43.030
mai	15.094	28.816	43.910
jun	9.067	19.061	28.128
jul	6.816	16.838	23.654
ago	15.638	31.281	46.919
set	14.424	30.628	45.052
out	13.553	25.366	38.919
nov	13.203	28.642	41.845
dez	10.505	27.980	38.485
2016	162.985	336.458	499.443

RECLAMAÇÕES POR ÁREA

Área	Reclamações
Alimentos	64
Assuntos Financeiros	3.853
Habitação	639
Produtos	8.256
Saúde	1.254
Serviços Essenciais	4.784
Serviços Privados	5.553
TOTAL	24.403

