



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES  
FUNDAMENTADAS 2017

FUNDAÇÃO PROCON  
**São Paulo**

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor



São Paulo – março de 2018

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

**Paulo Miguel**  
Diretor Executivo

### Diretoria Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor

**Alessandra Caligiuri Calabresi Pinto**  
Diretora

**Carolina Bueno da Silva**  
Assessora Executiva

**Fátima Regina Arlete Lemos**  
**Marta Cassis Aur**  
Assessoria Técnica

**Renata de Oliveira Campos dos Reis**  
Coordenação de Áreas Técnicas

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

**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

**Ericsson Valadares de Castro**  
**Estefeson Augusto Braga Gois**  
**Joyce Gatti Hirata**  
**Luiza Taufic Ramia**  
**Márcia de Paula Soares Matsui**  
**Robinson Tomazinho Cezário**  
**Sérgio Ricardo Garcia Pereira**  
Supervisão de Atendimento Presencial

**Cristina Galhardo**  
**Jairo Valentim de Oliveira**  
**Jaques Jean Mateus Gallo**  
**Márcia Christina C. T. C. de Almeida Oliveira**  
**Rosemary Gois Monteiro**  
Supervisão Atendimento à Distância

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

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

## Índice

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2017.....	4
RANKING GERAL - 50 mais reclamadas.....	5
NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2017.....	7
RANKING GERAL – 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO.....	8
Ranking da Área de Serviços Essenciais.....	12
Ranking da Área de Assuntos Financeiros.....	20
Ranking da Área de Habitação.....	28
Ranking da Área de Serviços Privados.....	31
Ranking da Área de Produtos.....	37
Ranking da Área de Saúde.....	42
ATENDIMENTOS ANO 2017.....	46
RECLAMAÇÕES POR ÁREA.....	47

## **FUNDAÇÃO PROCON-SP**

### **EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2017**

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**.

O documento refere-se a 27.558 demandas individuais, submetidas a procedimento de conciliação, como processos administrativos, formalizadas contra 4.721 fornecedores.

Apesar das novas possibilidades de solução de conflitos, como a plataforma consumidor.gov.br e outras desenvolvidas pela sociedade civil, o número de reclamações não diminuiu e os índices de solução encontram-se bem aquém do aceitável.

Constata-se número demasiadamente expressivo de reclamações simples. A empresa primeira colocada no ranking – **Grupo Pão de Açúcar (Casas Bahia, Extra e Ponto Frio)** – dá bem a medida do problema. Reincidente como mais reclamada, não cumpre a simples obrigação de entregar corretamente os produtos vendidos aos consumidores.

Os quatro fornecedores que ocupam posições seguintes, três de telecomunicações – **Grupo Vivo / Telefônica, Grupo Claro / Net e Tim** – e um de energia elétrica – **Eletropaulo** – apresentam reclamações com traços comuns: não conseguem entregar aquilo que interessa ao consumidor e, paradoxalmente, o induzem a contratar produtos e serviços que não correspondem às suas expectativas, além de cobrarem por serviços não contratados.

Nota-se, com igual perplexidade, tanto o ressurgimento de situações aparentemente equacionadas (descumprimento de oferta de internet, como no caso da **Vivo / Telefônica**), como velhas práticas nocivas tomando segmentos antes menos atingidos como o das seguradoras (a **Zurich** ocupou nesta edição do cadastro uma posição inédita em seu segmento, e a **Met Life** agravou o rol de problemas da **Eletropaulo**, que já não era pequeno nem muito bem resolvido).

A Fundação Procon segue aliada a outras entidades pela melhor resposta dos fornecedores e, mais do que nunca, trabalha por um Sistema de Defesa do Consumidor coeso e ativo, frente aos legisladores e órgãos reguladores para que melhor incorporem a defesa do consumidor em suas ações.

## RANKING GERAL

### 50 mais reclamadas

Ranking Geral   50 mais reclamadas		Reclamações			Posição em 2016
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
Grupo / Empresa					
1º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	2.656	518	<b>3.174</b>	1º
2º	GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	908	1.033	<b>1.941</b>	3º
3º	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	888	380	<b>1.268</b>	2º
4º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	455	696	<b>1.151</b>	6º
5º	TIM CELULAR S/A	767	192	<b>959</b>	5º
6º	GRUPO BRADESCO	317	239	<b>556</b>	8º
7º	GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	302	220	<b>522</b>	10º
8º	GRUPO ITAU UNIBANCO	160	337	<b>497</b>	7º
9º	GRUPO OI	284	109	<b>393</b>	9º
10º	NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	192	167	<b>359</b>	19º
11º	GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	107	231	<b>338</b>	14º
12º	LENOVO/MOTOROLA/CCE	209	124	<b>333</b>	13º
13º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA	214	104	<b>318</b>	4º
14º	GRUPO SKY	208	101	<b>309</b>	18º
15º	ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A	57	233	<b>290</b>	22º
16º	GRUPO BANCO DO BRASIL	71	190	<b>261</b>	22º
17º	ADIDAS DO BRASIL LTDA	159	90	<b>249</b>	84º
18º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	40	179	<b>219</b>	23º
19º	GRUPO SANTANDER	81	132	<b>213</b>	20º
20º	GRUPO CETELEM/BGN/CARDIF	56	145	<b>201</b>	27º
21º	SEGUROS SURA S/A	22	178	<b>200</b>	32º
22º	GRUPO PAN	24	161	<b>185</b>	23º
23º	ASSOCIAÇÃO PAULISTA DOS BENEFICIÁRIOS DA SEGURIDADE E PREVIDÊNCIA – APABESP/CEPAASP	0	160	<b>160</b>	11º
24º	GRUPO SONY	38	120	<b>158</b>	16º
25º	GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	6	138	<b>144</b>	19º
25º	MAGAZINE LUIZA	74	70	<b>144</b>	26º

Ranking Geral   50 mais reclamadas		Reclamações			Posição em 2016
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
Grupo / Empresa					
26º	GRUPO RICARDO ELETRO / INSINUANTE / RN COMÉRCIO / ELETROSHOPPING CASA AMARELA	67	75	<b>142</b>	54º
27º	GRUPO CARREFOUR	93	36	<b>129</b>	45º
28º	ACBZ IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA – ASUS	45	83	<b>128</b>	41º
29º	GRUPO WAL MART	61	60	<b>121</b>	45º
29º	DECOLAR.COM LTDA	62	59	<b>121</b>	29º
30º	GRUPO BMG	26	85	<b>111</b>	17º
31º	GRUPO LOJAS MARABRAZ	78	29	<b>107</b>	35º
32º	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	14	88	<b>102</b>	36º
32º	GRUPO ELECTROLUX	91	11	<b>102</b>	21º
33º	GRUPO BRASTEMP/CONSUL	79	22	<b>101</b>	33º
34º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	35	63	<b>98</b>	58º
35º	GRUPO LATAM	77	16	<b>93</b>	40º
36º	LG ELECTRONICS	36	56	<b>92</b>	25º
37º	GRUPO CASAS PERNAMBUCANAS	28	63	<b>91</b>	31º
38º	ASSESSORIA BRASIL EIRELI	0	87	<b>87</b>	-
39º	GRUPO GOL	24	62	<b>86</b>	44º
40º	POSITIVO INFORMATICA S/A	60	25	<b>85</b>	28º
41º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	12	71	<b>83</b>	45º
41º	GRUPO UOL	18	65	<b>83</b>	29º
42º	GRUPO AMIL	20	62	<b>82</b>	30º
43º	ASS. NACIONAL DA SEGURIDADE E PREVIDÊNCIA ANSP	0	81	<b>81</b>	15º
44º	GRUPO PORTO SEGURO	23	56	<b>79</b>	43º
45º	QBEX COMPUTADORES S/A	27	48	<b>75</b>	63º
46º	CIA ULTRAGAZ S/A	35	31	<b>66</b>	83º
47º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO – SABESP	46	18	<b>64</b>	54º
48º	IG PUBLICIDADE E CONTEUDO LTDA	0	63	<b>63</b>	55º
48º	KABUM COMÉRCIO ELETRONICO S/A	25	38	<b>63</b>	46º
48º	ECCO DO BRASIL INFORMÁTICA E ELETRÔNICOS LTDA – BALÃO DA INFORMÁTICA	40	23	<b>63</b>	62º
49º	ASSURANT SEGURADORA S/A	24	37	<b>61</b>	42º
50º	KOMFORT HOUSE SOFAS LTDA	17	42	<b>59</b>	60º
50º	GRUPO RENNER	19	40	<b>59</b>	59º

## **NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2017**

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

ADIDAS DO BRASIL LTDA

RICARDO ELETRO / INSINUANTE / RN COMÉRCIO / ELETROSHOPPING CASA AMARELA

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

ASSESSORIA BRASIL EIRELI (ANTIGA EXPRESSCOB)

QBEX COMPUTADORES S/A

CIA ULTRAGAZ S/A

CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO – SABESP

IG PUBLICIDADE E CONTEÚDO LTDA

ECCO DO BRASIL INFORMÁTICA E ELETRÔNICOS LTDA – BALÃO DA INFORMÁTICA

KOMFORT HOUSE SOFÁS LTDA

GRUPO RENNER

## RANKING GERAL – 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2016
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º GRUPO ITAU UNIBANCO	160	337	<b>497</b>	68%	1º
2º ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	455	696	<b>1.151</b>	60%	2º
3º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	908	1.033	<b>1.941</b>	53%	5º
4º GRUPO NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	192	167	<b>359</b>	47%	-
5º GRUPO BRADESCO	317	239	<b>556</b>	43%	6º
6º GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	302	220	<b>522</b>	42%	4º
7º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	888	380	<b>1.268</b>	30%	8º
8º GRUPO OI	284	109	<b>393</b>	28%	7º
9º TIM CELULAR S/A	767	192	<b>959</b>	20%	10º
10º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	2.656	518	<b>3.174</b>	16%	9º

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

Com a conjuntura política e econômica se redefinindo, evitar retrocessos é o maior desafio.

Da mesma forma que os setores de serviço, comércio e indústria precisam se esforçar para recuperar os resultados de produção e financeiros de anos anteriores, os fornecedores precisam recuperar seus melhores esforços para que seus clientes recorram menos ao Procon, haja vista as quantidades de reclamações cada vez maiores e especialmente seus motivos. Oportunidades de conciliação em órgãos administrativos não tem sido aproveitadas como em outros tempos, uma vez que os índices de solução encontram-se em patamares bastante aquém do desejável.

Outra faceta preocupante observada nas reclamações é a falta de compromisso real de muitas empresas com a tão famigerada desjudicialização. Se os grandes fornecedores aproveitam menos do que poderiam o duplo grau de oportunidade, no âmbito do Procon, para eliminar os problemas, tende a haver sobrecarga do Judiciário, maior custo social e descrédito generalizado. Confiança do consumidor é propulsora de mais e melhores negócios.

<b>Ranking 1º colocado – últimos 5 anos</b>	
<b>2017</b>	<b>GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO</b>
<b>2016</b>	<b>GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO</b>
<b>2015</b>	<b>GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)</b>
<b>2014</b>	<b>GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)</b>
<b>2013</b>	<b>GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)</b>

## Empresas mais reclamadas por segmento

Segmentos	Total	% Atendidas
<b>Telecomunicações</b>		
1º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	1.941	47%
2º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	1.268	70%
3º TIM CELULAR S/A	959	80%
4º GRUPO OI	383	72%
5º NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	359	53%
<b>Instituições Financeiras</b>		
1º GRUPO BRADESCO	556	57%
2º GRUPO ITAU UNIBANCO	497	32%
3º GRUPO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	338	32%
4º GRUPO BANCO DO BRASIL	261	27%
5º GRUPO SANTANDER	213	38%
<b>Aparelho Celular</b>		
1º LENOVO/MOTOROLA/CCE	299	64%
2º SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA	244	65%
3º GRUPO SONY	142	23%
4º ACBZ IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA – ASUS	103	34%
5º APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	71	15%
<b>Móveis</b>		
1º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	597	86%
2º GRUPO LOJAS MARABRAZ	94	73%
3º GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	72	76%
4º KOMFORT HOUSE SOFÁS LTDA	57	30%
5º M.I.REVESTIMENTOS LTDA – MADEIRAMADEIRA	25	76%
<b>Energia Elétrica</b>		
1º ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	1.151	40%
2º EDP SÃO PAULO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S/A	49	10%
3º ELEKTRO ELETRICIDADE E SERVIÇOS S/A	17	12%
4º COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	17	18%
5º ILUME DEPARTAMENTO DE ILUMINACAO PÚBLICA	4	0%

Segmentos	Total	% Atendidas
<b>Seguros</b>		
1º ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A	285	20%
2º SEGUROS SURA S/A	197	11%
3º GRUPO CETELEM/BGN/CARDIF	106	32%
4º ASSURANT SEGURADORA S/A	61	39%
5º GRUPO ITAU UNIBANCO	59	46%
<b>Produtos da linha branca</b>		
1º GRUPO ELECTROLUX	91	89%
2º GRUPO BRASTEMP/CONSUL	85	82%
3º GRUPO ESMALTEC S.A.	15	93%
4º SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA	11	64%
5º GRUPO BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA – BRITÂNIA / PHILCO	7	100%
<b>Agências e Operadoras de viagens</b>		
1º GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	144	4%
2º DECOLAR.COM LTDA	121	50%
3º GRUPO LATAM	93	83%
4º GRUPO GOL	86	28%
5º GRUPO AZUL TRIP	51	18%
<b>Cursos Livres</b>		
1º GRUPO EVOLUTIME / MICROCAMP	37	27%
2º ENGLISHTOWN DO BRASIL INTERMEDIações LTDA	31	3%
3º GRUPO ALL NET	25	88%
4º GRUPO CEDASPY	23	48%
5º EDITORA CENTRAL DE CONCURSOS LTDA	21	67%
5º GRUPO EURODATA	21	67%
<b>Instituições de Ensino</b>		
1º GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	219	18%
2º GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	102	14%
3º GRUPO CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	30	27%
4º GRUPO ESTÁCIO	26	12%
5º GRUPO ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOVE DE JULHO	25	36%

## Ranking da Área de Serviços Essenciais

### Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2016
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	908	1.033	<b>1.941</b>	2º
2º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	888	380	<b>1.268</b>	1º
3º ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	455	696	<b>1.151</b>	4º
4º GRUPO TIM CELULAR S.A	767	192	<b>959</b>	3º
5º GRUPO OI	284	109	<b>393</b>	5º

### Por percentual de não atendidas\*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2016
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	455	696	<b>1.151</b>	<b>60%</b>	1º
2º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	908	1.033	<b>1.941</b>	<b>53%</b>	2º
3º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	888	380	<b>1.268</b>	<b>30%</b>	4º
4º GRUPO OI	284	109	<b>393</b>	<b>28%</b>	3º
5º GRUPO TIM CELULAR S.A	767	192	<b>959</b>	<b>20%</b>	5º

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

## Área de Serviços Essenciais

### Telecomunicações

Segundo dados divulgados pela ANATEL, em 2017, houve redução de aproximadamente 3% no total de linhas móveis e fixas e de 5% no número de assinantes de TV por assinatura. Em contrapartida, no mesmo ano, o Brasil registrou aumento de mais de 7% nos acessos de banda larga fixa, equivalente a 2 milhões de novos acessos.

É bastante frequente que fornecedores utilizem como suposta justificativa para número excessivo de reclamações o aumento na base de clientes. No entanto, no serviço de telefonia móvel e fixa, com queda na base de clientes, houve aumento no número de reclamações. E no serviço de banda larga, com aumento na base de clientes, também. Tal constatação apenas reforça o que tem sido sempre observado pela Fundação Procon SP: o número de reclamações que transborda para órgãos externos não está necessariamente vinculado à base de clientes, mas à capacidade da empresa para lidar com os problemas por ela gerados em tratativa direta e assertiva com os consumidores.

No segmento de telecomunicações persistem problemas básicos, como vícios de qualidade na prestação de serviços / qualidade da conexão, cobranças de serviços não contratados, descumprimento à oferta (referente a valores e performance do serviço), falta de disponibilidade para habilitação, prazo excessivo para instalação ou transferência e falta equipe de assistência técnica adequadamente preparada.

A fim de registrar as demandas sobre cobranças de serviços não contratados, o Procon/SP disponibilizou, através de seu site, um formulário específico para o tema (“Cadê Meu Crédito?”). Foram colhidas muitas reclamações sobre créditos subtraídos injustificadamente ou descontos em franquias por serviços não contratados, especialmente os chamados serviços de interatividade, os quais devem ser habilitados somente com a anuência expressa do consumidor, o que não se verifica na grande maioria dos casos apresentados a esta Fundação.

Além da prática abusiva de cobrança de valores por serviços não contratados ou solicitados, o consumidor vem tendo seu direito básico de liberdade de escolha e contratação tolhido pelos fornecedores do segmento, enquanto os sistemas admitem que, de forma inadvertida, o mero toque na tela de um aparelho sirva para traduzir suposta vontade em aderir a serviços, sem que o fornecedor antes preste ao consumidor

informações claras e precisas sobre o serviço ofertado.

### Piores Empresas de Telecomunicações em Cobrança Indevida

Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	810	55%
2º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	610	78%
3º TIM CELULAR S.A	537	87%
4º GRUPO OI	266	70%
5º NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	237	52%

Referente a Reclamações classificadas nos Assuntos: relacionados a Telecomunicações e nos problemas relativos a cobrança indevida.

### Grupo Vivo Telefônica

Há cinco anos o Grupo Vivo Telefônica havia deixado a posição de mais reclamada em seu segmento. Em 2017 voltou a ocupar essa desonrosa posição, tendo dobrado o número de reclamações fundamentadas em relação a 2016. Já chegou a ter índice de solução superior a 80%, mas neste último ano resolveu apenas 47% das reclamações fundamentadas, o pior índice entre seus pares, deixando de apresentar solução para problemas de mais de mil consumidores que recorreram ao Procon.

Apesar da redução na utilização de linhas fixas, o **Grupo Vivo/Telefônica** detém ainda grande número de clientes que utilizam esse tipo de serviço, mas não mantém adequado padrão de qualidade.

### Piores Empresas de Telecomunicações em Qualidade / Prestação de Serviços

Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	816	38%
2º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	379	62%
3º TIM CELULAR S.A	273	73%
4º GRUPO SKY	129	67%
5º GRUPO OI	66	79%

Referente a Reclamações classificadas em Telecomunicações, nos problemas: Recusa injustificada em prestar serviço, Serviço não concluído /Fornecimento parcial, Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) e Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio).

Problemas estruturais frequentemente não são solucionados na esfera administrativa da Fundação Procon SP, mesmo com a existência de duas fases no procedimento de tratativa das demandas (Cartas de Informação Preliminares na primeira fase e processos administrativos, em forma de reclamação fundamentada, na segunda fase) – tudo voltado para que a empresa consiga dirimir as questões apresentadas.

Outra questão bastante problemática é a oferta desenfreada de internet, sem condições de instalação, situação que parecia controlada nos últimos anos, mas que em 2017 ressurgiu como uma das principais queixas trazidas pelos consumidores, que voltaram a ficar a mercê do interesse comercial empresa, sem a disponibilidade do serviço, apesar da oferta efetuada.

Tanto a análise qualitativa como a quantitativa das reclamações registradas contra o Grupo Vivo Telefônica deixa claro que houve piora na atenção aos consumidores na relação pelos próprios canais da empresa e que há necessidade de maior investimento.

### **Grupo Claro/NET**

Na mesma linha de seu principal concorrente, o grupo piorou o índice de solução, tendo inclusive registrado número de reclamações fundamentadas não atendidas (380) maior do que o do ano anterior (356).

Como ocupava há anos o topo das reclamadas, sempre com os mesmos problemas, em meio a tantas oportunidades latentes, havia perspectiva de significativa melhora, que não se concretizou.

As reclamações dividem-se basicamente entre casos de descumprimento à oferta (cobrança de valores maiores do que os informados previamente), vícios de qualidade, dificuldade para cancelamento de contrato e cobranças de valores após a rescisão.

Os dissabores sofridos pelos consumidores incluem demora para atendimento, ligações interrompidas e/ou falta de retorno ao consumidor (*call back*) e imposição de quitação de fatura para obtenção do cancelamento. Verificaram-se, ainda, casos de consumidores que, ao solicitarem o cancelamento, teriam sido dissuadidos, mediante promessa de descontos ou vantagens a continuar com os serviços, sendo que, posteriormente, não houve cumprimento à oferta.

Como esse tipo de problema deveria ter sido minimizado, a partir do regulamento

em vigor já há três anos, com claro descumprimento da Resolução nº 632 de 2014, a Fundação Procon SP encaminhou Ofício à Agência Reguladora reiterando a necessidade de medidas cabíveis para realmente mitigar o problema.

### **Tim Celular**

A Tim Celular também surpreendeu negativamente no Cadastro de 2017, tendo registrado aumento expressivo do número de demandas em relação a 2016, passando de 623 reclamações em 2016 para 959 em 2017.

Muitos consumidores recorreram ao Procon relatando o recebimento de cobranças de serviços não solicitados, vícios de qualidade do serviço e descumprimento à oferta.

Casos bastante frequentes foram da imposição de cobrança de “pacote de proteção online” em faturas mensais do serviço de banda larga “Live Tim”, sem prévia contratação.

Na tentativa de justificar a inclusão sem anuência dos consumidores, a empresa limita-se a informar que o plano contratado teria expirado e que o novo plano incluiria o serviço questionado, o que vai de encontro às disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, além de configurar infração ao regulamento específico (Resolução 632/2014 da Anatel).

Nesse cenário, a Fundação Procon SP encaminhou ofício à Anatel informando a postura da empresa, além de solicitar medidas pertinentes.

### **Grupo Oi**

Ainda em fase de recuperação judicial, o Grupo Oi manteve a 9ª posição no Cadastro Geral de Reclamações, apresentando problemas especialmente relacionados a vícios de qualidade na prestação do serviço e descumprimento à oferta.

Em 2017, a empresa permaneceu alegando a impossibilidade de efetuar qualquer pagamento em valores a seus credores, em face da recuperação judicial.

Em que pese haver entendimentos de que a recuperação judicial suspende todos os atos executórios e ações em andamento, há entendimentos no Poder Judiciário de que a suspensão abrange somente os créditos que surgiram até o pedido de recuperação

judicial e mesmo nestes casos, a empresa não se propõe a efetuar reembolso dos valores.

### Nextel

A empresa também despontou de forma negativa no Cadastro, subindo nove posições no Cadastro Geral em relação a 2016 e registrando o 6º lugar entre as empresas mais reclamadas na área técnica de serviços essenciais.

### Energia Elétrica

Entre as prestadoras de serviço público essencial, outro destaque negativo fica novamente para a **Eletropaulo**, a principal concessionária de energia elétrica do estado de São Paulo.

A concessionária passou do 6º lugar no Ranking Geral desta Fundação no ano anterior para a 4ª posição em 2017, com 1.151 reclamações, sem que houvesse qualquer evento que justificasse o aumento da demanda.

Com mais do que o dobro do número de demandas registrado no ano anterior, continua apresentando baixíssimo índice de atendimento das reclamações fundamentadas com sofríveis 40% de solução, pior índice dentre as principais empresas que prestam serviços essenciais.

### Piores concessionárias de serviços públicos no atendimento de seus usuários

Grupo / Empresa	% Não Atendidas
1º ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	60%
2º COMPANHIA DE GAS DE SÃO PAULO – COMGAS	57%
3º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	53%
4º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	30%
5º CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO EST. SÃO PAULO – SABESP	28%

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

Os problemas referem-se, principalmente, à alta injustificada de consumo, danos elétricos em função de queda/oscilação de energia e, mais recentemente, cobranças de atividades acessórias na conta de energia, não reconhecidas pelo consumidor.

O aumento brutal de reclamações contra essa empresa teve contribuição desse novo ofensor, inclusive alheio à prestação essencial de energia. Centenas de consumidores reclamaram de lançamentos indevidos em suas faturas mensais de energia, tais como: seguros, planos odontológicos etc. Serviços que não haviam sido contratados ou autorizados pelos titulares, tendo a Fundação Procon/SP disponibilizado, por conta dessa situação atípica, em seu site formulário para registro das demandas relativas a “atividades acessórias”.

Importante frisar que, apesar de autorizada pela Agência Reguladora (ANEEL), a prestação de atividades acessórias pelas distribuidoras, assim como a cobrança de produtos e serviços de terceiros por meio de fatura de energia elétrica, causam extrema preocupação ao Procon/SP, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor e os riscos do corte do fornecimento, caso ele não consiga arcar com o pagamento das cobranças indevidas. Tais práticas envolveram, além da Eletropaulo, as seguradoras **Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S/A e MetLife Planos Odontológicos Ltda**

Muitos consumidores também não receberam documentação sobre os produtos, como por exemplo, carteirinha ou livreto com rede credenciada. As empresas em diversos casos nada apresentaram para sustentar a cobrança. Quando muito, gravações que em vários casos evidenciavam irregularidades na oferta. Pessoas das camadas mais simples da população eram importunadas por telefonemas em que vendedores tratavam superficialmente sobre serviços alheios ao seu cotidiano como, por exemplo, *seguro por morte acidental* – sem sequer esclarecer característica essencial desse tipo de serviço (o que estaria ou não coberto não era detalhado).

Instadas pela Fundação Procon, as três empresas comprometeram-se a devolver em dobro aos consumidores todos os valores cobrados indevidamente.

Por conta violação do direito, as três empresas foram autuadas pela Fundação Procon SP, ficando sujeitas ao pagamento de multas com valor superior a R\$ 4 milhões.

O Ministério Público de São Paulo também recebeu subsídios da Fundação Procon a fim de instruir suas ações relativas a esse grave problema.

É importante que tanto a ANEEL e ARSESP como a SUSEP trabalhem em consonância com os órgãos de proteção e defesa do consumidor para que tutelem igualmente os interesses dos consumidores, especialmente no tocante ao acesso à

energia, situações de inadimplência, cobranças acessórias nas faturas de energia, conforme a política de universalização.

Por fim, vale ressaltar que os serviços prestados pelas Concessionárias permanecem públicos por natureza e, assim, as empresas que os prestam são obrigadas a fornecê-los de maneira adequada, eficiente, segura e, em relação aos essenciais, de forma contínua, segundo o Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto, causa extrema preocupação o aumento tão substancial no número de reclamações relacionadas à má prestação do serviço essencial de energia elétrica e a resistência por parte da Concessionária **Eletropaulo** em solucionar a maioria das demandas apresentadas pelos consumidores no Órgão.

## Ranking da Área de Assuntos Financeiros

### Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2016
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º GRUPO BRADESCO	317	239	<b>556</b>	2º
2º GRUPO ITAU UNIBANCO	160	337	<b>497</b>	1º
3º GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	107	231	<b>338</b>	3º
4º ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A	57	233	<b>290</b>	-
5º GRUPO BANCO DO BRASIL	71	190	<b>261</b>	-

### Por percentual de não atendidas\*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2016
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A	57	233	<b>290</b>	<b>80%</b>	-
2º GRUPO BANCO DO BRASIL	71	190	<b>261</b>	<b>73%</b>	-
3º GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	107	231	<b>338</b>	<b>68,3%</b>	2º
4º GRUPO ITAU UNIBANCO	160	337	<b>497</b>	<b>67,7%</b>	3º
5º GRUPO BRADESCO	317	239	<b>556</b>	<b>43%</b>	5º

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

## Área de Assuntos Financeiros

Conglomerados financeiros continuam a apresentar problemas históricos, como a cobrança de “operações não reconhecidas” relacionadas a contas bancárias (saques), cartões de crédito (compras não reconhecidas), serviços não contratados, débitos não autorizados, relativos a seguros, títulos de capitalização.

### Bancos que menos atendem nas falhas bancárias

Grupo / Empresa	% Atendidas
1º GRUPO ITAU UNIBANCO	16%
2º GRUPO BANCO DO BRASIL	17%
3º GRUPO SANTANDER	23%
4º GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	27%
5º GRUPO BRADESCO	28%

Referente a Reclamações classificadas no Assunto: Banco Comercial, nos problemas: Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.), Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos), Lançamento Não Reconhecido na Fatura e Transação Eletrônica Não Reconhecida.

O **Grupo Bradesco**, que desde de 2012 se afastava da negativa liderança de instituição financeira mais reclamada, assumiu em 2017 a lamentável primeira posição do segmento, seguido do **Grupo Itaú Unibanco** e **Grupo Caixa Econômica Federal**.

De forma geral, as empresas desse segmento passaram a adotar postura mais relutante em atender reclamações fundamentadas.

Outros problemas marcantes na área de assuntos financeiros em 2017 ocorreram com serviços de microsseguros, crédito consignado e dificuldades para pagamento de cartão de crédito, a partir das novas regras de parcelamento. Situações graves especialmente porque envolvem os consumidores mais vulneráveis, muitas vezes hipossuficientes, a parte da população com menor poder aquisitivo ou com dificuldades para pagamento de suas obrigações, que tem sido bastante impactada por práticas cada vez mais agressivas.

### Microssseguros

O ano de 2017 foi marcado pelo aumento significativo das demandas relacionadas a esse tipo de serviço e, especialmente, pelo grande número de

reclamações não atendidas relativos ao problema.

Seguradoras recusam-se a pagar indenização, principalmente quando do roubo e furto de eletroeletrônicos. Em regra, os consumidores acreditam que tem direito a indenização porém, no momento em que a empresa é chamada a pagar, apresenta uma restrição, dizendo que indenizará apenas se o furto for “qualificado” – algo que absolutamente não é esclarecido ao consumidor no momento da venda, e que ele não tem obrigação de saber.

A referida falha não permite que o consumidor tenha seu direito à escolha e liberdade nas contratações preservados, pois fica sem parâmetros para contratar produto/serviço que atenda as suas reais expectativas e necessidades.

Apesar de conhecedoras desses problemas há anos, seguradoras insistem em sonegar informações essenciais, transferindo ao consumidor o ônus de ter o conhecimento técnico-jurídico para diferenciação dos tipos penais; persistem na negativa de fornecer serviço que não atenda todos os casos, exigindo a qualificação do crime, dando a impressão que o serviço nada garante.

A empresa mais reclamada do segmento é a **Zurich Minas Brasil Seguros S/A**, que teve aumento de 84% no número de reclamações em relação ao ano anterior e figura em 2017 como a 15ª empresa no ranking geral das reclamadas na Fundação Procon – posição nunca antes ocupada por uma seguradora.

Ao longo do tempo tem ocorrido discreta mudança de postura por parte de algumas empresas, que passaram a ofertar cobertura para situações que antes eram causas de exclusão, como a queda do aparelho, atendendo a real necessidade e expectativa do consumidor. É necessário que o mercado se adapte e ofereça aquilo que possa servir ao consumidor na prática.

### Piores Seguradoras no pagamento de indenização

Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A	268	19%
2º GRUPO SEGUROS SURA S/A	188	12%
3º GRUPO CETELEM/BGN/CARDIF	97	30%
4º ASSURANT SEGURADORA S/A	57	39%
5º GRUPO ITAU UNIBANCO	48	46%

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

## **Novas regras do crédito rotativo nos cartões de crédito**

As mudanças nas regras para o uso do rotativo do cartão de crédito, editadas pelo Banco Central, surpreenderam os consumidores que se encontram com problemas financeiros e não tiveram a oportunidade de sanear suas contas, alterando as regras do jogo, no meio da partida.

O produto cartão de crédito por essência já apresenta complexidade, sendo rotineira a existência de dúvidas do usuário, especialmente na composição do saldo devedor.

Por mais que o intuito do legislador tenha sido reduzir o endividamento do usuário do cartão de crédito, ainda não foi possível mensurar o quanto desse objetivo foi atingido, mas já ficam evidentes nas reclamações os efeitos negativos do processo. Não houve tempo hábil para que a parcela da população realmente atingida pela medida (o consumidor que somente tinha condições financeiras de efetuar o pagamento dos valores mínimos mês a mês) pudesse se adaptar e buscar meios para liquidação do saldo pendente.

A alternativa proposta de busca de outras linhas de crédito mais baratas para quitação das pendências do cartão de crédito não é garantida para o consumidor que já tem problemas de pagamento integral da fatura, sendo que, por conta de seu endividamento e comprometimento de sua renda, normalmente não tem à sua disposição linha de crédito com taxas menores que as do rotativo.

A oferta dos parcelamentos de faturas levou o consumidor a uma situação de endividamento só que a juros pré-fixados. Houve falhas na informação das alterações das regras, levando o consumidor a efetuar pagamento de parcelamentos que não tinha interesse.

Além de não acontecer a tão alardeada queda de juros prometida, o parcelamento do rotativo continua com taxas cada vez mais altas.

As administradoras de cartões de crédito, em face da mera falta de pagamento do valor da fatura, efetuaram de forma indevida cobranças de parcelamentos “automáticos”, sem anuência prévia do consumidor.

Observa-se a partir do teor das reclamações que boa parte dos consumidores

desconhece que o rotativo só poderá ser usado por, no máximo, 30 dias e tão menos entende a sistemática do parcelamento do saldo que as administradoras efetuam automaticamente na fatura do cartão. Sendo assim, os usuários têm cerceada a liberdade de negociar a taxa de juros da forma e no prazo que melhor se adequar a sua condição financeira atual.

### **Crédito consignado**

Empresas que operam com crédito consignado, notadamente vinculado a benefícios previdenciários, tem trazido ao Procon muitos consumidores que reclamaram de ligações feitas para suas residências oferecendo crédito consignado ou cartão de crédito, com promessas enganosas de dinheiro fácil e informações superficiais, que os induzem em erro.

Os consumidores desconhecem a sistemática de empréstimo vinculado a cartão de crédito, o que os leva a uma situação de endividamento muitas vezes maior do que em uma operação de curto prazo, na modalidade de empréstimo tradicional.

Os valores são disponibilizados 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.

Foram notados casos de 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.

Instituições como **Banco BMG** e **Cetelem** apresentaram em defesa apenas os contratos assinados. No entanto, os consumidores, extremamente hipossuficientes e vulneráveis em função de sua idade e condições financeiras, em regra, não tiveram ciência prévia de seu conteúdo ou interesse na operação.

Diante da uniformidade dos relatos e da abusividade da prática, foram feitos encaminhamentos à Diretoria de Fiscalização, Ministério Público e INSS.

Todos estes encaminhamentos coletivos foram realizados a fim de mitigar a prática abusiva.

### Piores Instituições Financeiras no Crédito Consignado

	Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º	GRUPO BMG	111	23%
2º	GRUPO PAN	57	11%
3º	GRUPO ITAU UNIBANCO	40	13%
4º	GRUPO CETELEM/BGN/CARDIF	29	14%
5º	GRUPO BRADESCO	29	24%

Referente a Reclamações classificadas no Problema: Crédito Consignado

### Principais empresas

#### Grupo Bradesco

Conglomerado financeiro mais reclamado do ano, apresentou piora nos índices de resolutividade, para péssimos 57% em 2017.

A exemplo dos anos anteriores, além do principal problema estar relacionado a contestação de valores em faturas de cartões de crédito, mantém uma diversificação de temas reclamados: cobrança de parcelamentos não efetuados, pagamentos não reconhecidos, dentre outros.

Com relação às irregularidades reclamadas sobre o crédito consignado, foi relutante em apresentar medidas conciliatórias.

#### Grupo Itaú

O **Grupo Itaú** lamentavelmente conseguiu baixar ainda mais seu índice de atendimento, passando de 38% em 2016 para 32% em 2017. Os temas mais reclamados versam sobre operações não reconhecidas relacionadas a contas bancárias e cartões de crédito, irregularidades em crédito consignado, parcelamentos indevidos vinculados às novas regras do rotativo.

Nas reclamações envolvendo crédito consignado, a empresa se sustenta na regularidade das contratações, sem qualquer comprovação de que os consumidores foram prévia, clara e adequadamente informados sobre todos os aspectos do negócio.

Os consumidores apresentam dúvidas sobre saldo devedor apontado pela empresa, especialmente nos casos das linhas de crédito de contratação automática, com

o débito das parcelas em contas corrente, que vem sendo ofertado de forma indiscriminada, na contramão do discurso do segmento e das medidas do governo em educar e preservar os consumidores superendividados.

As inúmeras linhas disponibilizadas levaram a situações de comprometimento de mais de 50% da renda do consumidor que teve a sua disposição empréstimos pessoais, limites de cheque especial e cartão, resultando em situação de superendividamento.

### **Caixa Econômica Federal**

A **Caixa Econômica Federal** não demonstrou nenhum esforço em elevar seu índice de solução, permanecendo com os sofríveis 32% de solução.

As transações não reconhecidas continuam como principal queixa do consumidor, seguido de problemas com cobrança de tarifas nos segmentos conta-corrente e cartão de crédito.

No caso das tarifas, principalmente quando a conta e/ou cartão foram concedidos na contratação de financiamento habitacional, a empresa atrela a taxa menor a aquisição e utilização de dois cartões de crédito e contratação de conta com limite de cheque especial, sem possibilitar que o consumidor possa se utilizar de conta atrelada ao rol de serviços essenciais em que não há tarifação. Se o consumidor não faz essa “opção” fica sujeito a pagar, pelos juros do financiamento, até mais do que pagaria pelo pacote de serviço.

### **Zurich Minas Brasil Seguros**

A seguradora **Zurich Minas Brasil Seguros** oferece cobertura nos casos de roubo e furto de celulares, tablets ou notebooks e garantia estendida de produtos eletroeletrônicos.

Em 2016, com 158 reclamações no ranking geral da Fundação Procon SP, despontou negativamente em 2017 com 290 reclamações e inaceitáveis 20% de solução de suas demandas.

Quando da ocorrência do sinistro, o consumidor se depara com negativa de cobertura ou demora no pagamento da indenização. Os relatos dos consumidores são uniformes materializando falha de informação na fase pré-contratual com falta de

esclarecimento da extensão da cobertura contratada, induzindo o consumidor a acreditar que fará jus à cobertura de qualquer evento.

Os casos foram encaminhados para análise da Diretoria de Fiscalização desta Fundação e ao órgão regulador SUSEP (Superintendência de Seguros Privados)

### **Banco do Brasil**

O **Banco do Brasil** despontou com índice de solução de parcos 27% em 2017, revelando nítida piora no índice já ruim de resolutividade, que era 36% em 2016.

Além da redução do índice de resolutividade e aumento no número das reclamações, a empresa alterou a sistemática de atendimento, com indicação de canais telefônicos e digitais para alguns consumidores, sem que estes tivessem anuído com tal alteração, havendo ainda redução brusca do número de agências e funcionários, situação que refletiu na qualidade de seu atendimento e transbordando as reclamações para a Fundação Procon SP, como mediadora de suas demandas.

Entre os assuntos que mais motivaram reclamações por parte dos consumidores temos operações não reconhecidas relacionadas a contas bancárias e cartão de crédito, adulteração em boletos bancários, em que a empresa esquiva-se do dever de informar os dados do pagamento efetuado pelo cliente Banco do Brasil, não efetuando quaisquer interações junto às demais instituições financeiras envolvidas.

## Ranking da Área de Habitação

### Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2016
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º GRUPO MRV	5	52	<b>57</b>	5º
2º GRUPO GAFISA / TENDA	5	29	<b>34</b>	1º
3º GRUPO ATUA	0	30	<b>30</b>	-
4º GRUPO CURY	3	23	<b>26</b>	-
5º GRUPO PDG	2	19	<b>21</b>	3º

### Por percentual de não atendidas\*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2016
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º GRUPO ATUA	0	30	<b>30</b>	<b>100%</b>	-
2º GRUPO MRV	5	52	<b>57</b>	<b>91%</b>	4º
3º GRUPO PDG	2	19	<b>21</b>	<b>90%</b>	5º
4º GRUPO CURY	3	23	<b>26</b>	<b>88%</b>	-
5º GRUPO GAFISA / TENDA	5	29	<b>34</b>	<b>85%</b>	2º

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

## Área de Habitação

A área de Habitação, como nos anos anteriores, apresenta índices baixíssimos de resolutividade em comparação com as demais áreas. Figuram como mais reclamadas: **Grupo MRV, Grupo Gafisa/Tenda, Grupo Atua, Grupo Cury e Grupo PDG.**

Como destaque ainda mais negativo, chama atenção a ascensão do **Grupo MRV** que passou a ocupar a 1ª posição do segmento em 2017, com aumento da ordem de 137% no volume de demandas, diminuindo seu índice de solução para 9%.

Entre os assuntos que mais motivaram reclamações por parte dos consumidores, no ano de 2017, o que mais se destaca é o item “distrato da promessa de compra e venda”.

É possível apontar diversas causas para o aumento do número de pedidos de distratos, além da atual conjuntura econômica, em que o consumidor passa a possuir menor capacidade aquisitiva, foi fator preponderante para esse destaque também o endurecimento nas regras de concessão do crédito pelas instituições financeiras.

Ocorre que, a controvérsia surge quando as partes não concordam com os valores a serem devolvidos. Desse modo o consumidor, vulnerável na relação de consumo, fica em grande desvantagem, na medida que as retenções estipuladas pela incorporadora com multas, despesas administrativas e de corretagem podem representar mais de 60% do valor pago, destoando até de decisões judiciais que já condenaram a construtora na devolução 90% do valor pago.

Em 24/08/2016, 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.

O que vemos na prática é que não basta, não se mostra suficiente, a informação prévia da cobrança, pois a dúvida permanece com relação à prestação de serviço que está sendo executado, se com diligência, prudência que se faz necessária ou até mesmo que tipo de serviço está sendo cobrado, cabendo na dúvida sempre a restituição dos valores pagos.

O serviço de corretagem pode ser mal executado até inviabilizando a aquisição do imóvel.

A incorporadora/construtora pode agir com culpabilidade ensejando o cancelamento do contrato e devolução dos valores pagos, inclusive quanto à comissão de corretagem, ainda que o corretor tenha atuado de modo eficiente, considerando que este o faz como agente da empresa que não cumpriu com suas obrigações, cabe a esta suportar o ônus da remuneração do corretor.

Na mesma decisão de validação da cobrança, o STJ entendeu pela abusividade da cobrança da SATI (serviço de assessoria técnico-imobiliária).

De forma mais pulverizada temos, nas reclamações trazidas à Fundação Procon em 2017: cobrança de condomínio e IPTU antes da entrega das chaves, vício de construção, cobranças de taxa de corretagem e SATI, descumprimento de oferta na aquisição do financiamento imobiliário e demora na outorga de escritura definitiva.

Como se vê, o setor ainda tem terreno fértil para aumento do índice de resolutividade, deixando de judicializar as questões apresentadas, com possibilidade de retenção ainda nos seus canais de atendimento, vez que além de temas que não demandam a mobilização de grandes procedimentos e estruturas, há questões já pacificadas no Poder Judiciário (como a cobrança de SATI).

## Ranking da Área de Serviços Privados

### Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2016
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	40	179	<b>219</b>	5º
2º	ASSOCIAÇÃO PAULISTA DOS BENEFICIÁRIOS DA SEGURIDADE E PREVIDÊNCIA – APABESP/CEPAASP	0	160	<b>160</b>	1º
3º	GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	6	138	<b>144</b>	4º
4º	DECOLAR.COM LTDA	62	59	<b>121</b>	-
5º	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	14	88	<b>102</b>	-

### Por percentual de não atendidas\*

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2016	
		Atendidas	Não Atendidas	Total		% Não Atendidas
1º	ASSOCIAÇÃO PAULISTA DOS BENEFICIÁRIOS DA SEGURIDADE E PREVIDÊNCIA – APABESP/CEPAASP	0	160	<b>160</b>	<b>100%</b>	3º
2º	GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	6	138	<b>144</b>	<b>96%</b>	4º
3º	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	14	88	<b>102</b>	<b>86%</b>	-
4º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	40	179	<b>219</b>	<b>82%</b>	5º
5º	DECOLAR.COM LTDA	62	59	<b>121</b>	<b>49%</b>	-

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

## Área de Serviços Privados

Desde 2014, uma empresa do segmento de educação não figurava como a mais reclamada na área de serviços privados. Neste ano, o **GRUPO FMU/FIAM/FAAM/ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)** assumiu a posição.

A maioria das instituições de ensino superior passaram a oferecer cursos à distância com atrativos, vantagens, baixos valores. Na prática, os consumidores tiveram muita dificuldade para usufruir dos serviços ofertados, apontando problemas relacionados a qualidade, mudança de programação, dentre outros.

### Piores Instituições de Ensino Superior em qualidade

	Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	48	13%
2º	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	11	9%
3º	GRUPO CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	8	13%
4º	GRUPO UNIESP	7	0%
5º	GRUPO ESTÁCIO	7	29%

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

Em 2017, as Associações de Aposentados **APABESP/CEPAASP, ANSP e ASBP**, embora tenham sido demandadas em menor número, conseguiram piorar seu lamentável desempenho do ano 2016, não atendendo absolutamente nenhuma das reclamações registradas, no âmbito administrativo da Fundação Procon SP.

Na terceira colocação da área, o **GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS** apresentou drástica redução no índice de solução de reclamações.

Enquanto seu concorrente direto (**Decolar**) apresentou solução para 51% das demandas formalizadas, o **GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS** solucionou apenas 4% dos problemas apresentados pelos consumidores.

### Grupo FMU/FIAM/FAAM/ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)

Além de ser a empresa mais reclamada do segmento e a 18.<sup>a</sup> no ranking geral da Fundação Procon SP em 2017, o **GRUPO FMU/FIAM/FAAM/ANHEMBI MORUMBI**

**(LAUREATE)** e apresenta apenas 18% de solução para as reclamações.

Os cursos de EAD (Ensino à Distância), foram os mais reclamados. Os consumidores relatam problemas de indisponibilidade do conteúdo das matérias, com dificuldade na solução do problema e geração de cobrança das mensalidades, sem informações adequadas ou suficientes.

Os consumidores questionam a exigência de valores para alunos não matriculados, que eliminam matérias/cursam somente dependências, mas são cobrados integralmente das mensalidades; matrícula pela internet considerada efetivada pela empresa, sem entrega da documentação necessária; formalização do cancelamento da matrícula e cobrança posterior de valores.

Há ainda descumprimento à oferta e falha de informação: no decorrer do ano letivo, a empresa deixa de aplicar o desconto concedido sobre as mensalidades.

### **Grupo ANHANGUERA/UNOPAR (KROTON)**

Figura na 32ª posição do Ranking Geral da Fundação PROCON/SP e também tem destaque entre as instituições de ensino mais reclamadas.

O cenário é preocupante, na medida em que as reclamações referem-se a descumprimento dos termos da oferta, especialmente com perda de descontos/bolsas que foram prometidos no ato da matrícula, havendo a retirada ou exclusão do benefício, sem qualquer esclarecimento ou justificativa prévia, caracterizando flagrantes falhas de informação, tanto na fase pré-contratual, quanto no pedido de cancelamento realizado pelo consumidor por perda injustificada do benefício, tornando indevida a cobrança da multa efetuada pela empresa. Apesar do cancelamento do curso antes do início das aulas, a empresa exige o pagamento de mensalidades e multa, ocorrendo cobrança de valores mesmo sem a conclusão da matrícula.

Na modalidade EAD, há relatos de problemas no sistema, e muita dificuldade na sua solução, havendo ainda oferta de cursos não reconhecidos pelo MEC, o que motiva o pedido de cancelamento do contrato, sendo que a empresa exige o pagamento do valor da bolsa e da multa.

### Instituições de Ensino com mais problemas de cobrança

	Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	117	20%
2º	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	57	14%
3º	GRUPO AMC SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA – UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU	15	20%
4º	GRUPO CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	14	21%
5º	GRUPO ESTÁCIO	13	8%

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

### Associações de Aposentados

Nesse seguimento os fornecedores mais demandados, mais uma vez, foram a **Associação Paulista dos Beneficiários da Seguridade e Previdência (APABESP/CEPAASP)**, a **Associação Nacional da Seguridade e Previdência (ANSP)** e a **Associação Brasil de Apoio aos Aposentados, Pensionistas e Servidores Públicos (ASBP/PRODAC)**. Apesar da adoção de diversas medidas coletivas junto à Fiscalização do PROCON/SP, ao Ministério Público/SP, à Delegacia do Idoso e à OAB, é ainda alarmante, o número de reclamações abertas em face da empresa, em 2017, no montante de 295 registros, e o mais grave, com 100% de não atendimento.

Essas Associações continuam cometendo condutas gravosas e lesivas a idosos, criando obstáculos para a rescisão de contratos, bem como mantendo cobranças indevidas de anuidades e se recusando a devolver valores pagos por serviços que, na grande maioria das vezes, não são prestados, para a revisão de benefícios previdenciários e de valores relativos ao FGTS.

Nessa mesma toada, foram registrados 87 atendimentos em face da empresa **Assessoria Brasil Eireli (antiga: Expresscob Associates Eireli ME – EXPRESSCOB / ALLOY)**, cujo objeto reclamado são cobranças de valores, referentes aos contratos firmados com as Associações acima mencionadas, empresa que ocupa a 38ª posição no Cadastro Geral de Reclamações Fundamentadas da Fundação PROCON/SP e também não atendeu nenhuma das demandas registradas.

## **Operadoras / Agências de Viagens**

Ao longo dos anos, seguem entre as empresas mais demandadas do segmento, **CVC** e **DECOLAR.COM**.

A **CVC** mantém a desonrosa liderança no ranking do segmento das Operadoras e Agências de Viagens, na medida em que deixou de atender quase que a totalidade das suas reclamações, apresentando irrisório índice de solução de 4%, não se preocupando em fidelizar seu cliente e ignorando as reclamações registradas nesta Fundação.

Houve, em 2017, um 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 ou ao próprio consumidor, não apresentando qualquer tipo de solução, fato agravado pela falha de informação do contrato, multas abusivas, mesmo nos casos em que o cancelamento tenha sido motivado, por doença do consumidor e inaplicabilidade do direito de arrependimento.

A **DECOLAR.COM**, apresentou um tímido aumento no número de reclamações, mas considerável piora no índice de resolutividade, com 59%, em 2016 e 51%, em 2017. As demandas versam sobre falha de informação do contrato, multas abusivas, inaplicabilidade do direito de arrependimento, cobranças indevidas e demora na restituição de valores, dentre outros.

## **Empresas aéreas**

No segmento de transporte aéreo, existe a preocupação com a Resolução nº 400/2016 da ANAC, que implementou mudanças em relação aos direitos dos usuários, com alguns retrocessos na defesa do consumidor, haja vista a cobrança pela franquia de bagagem.

A Fundação Procon SP, ao longo de todo o ano, monitorou as companhias aéreas e sua performance, a fim de constatar se haveria a tão anunciada redução de preços, o aumento da concorrência e da qualidade de prestação dos serviços, porém o que se verificou foi o caminho inverso. Cada vez mais os direitos dos consumidores são violados e novas cobranças incluídas na prestação de serviços, como por exemplo, taxa de remarcação de assento, entre outras.

Como empresa mais reclamada do setor, temos **GRUPO LATAM** com 93

reclamações e índice de solução de 83%, bem diferente de sua principal concorrente, o **Grupo Gol**, que continua com péssimo índice de atendimento de 28%, em 86 reclamações.

Nesse segmento, as questões reclamadas são simples e geralmente atreladas a problemas de falha de informação do contrato de transporte aéreo, abusividade das taxas/multas, extravio e avaria de bagagem, cobranças em duplicidade, inaplicabilidade do direito de arrependimento, descumprimento às ofertas e problemas com o programa de milhas.

## Ranking da Área de Produtos

### Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2016
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	2.656	518	<b>3.174</b>	1º
2º GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	302	220	<b>522</b>	3º
3º GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	209	124	<b>333</b>	4º
4º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	214	104	<b>318</b>	2º
5º ADIDAS DO BRASIL LTDA	159	90	<b>249</b>	-

### Por percentual de não atendidas\*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2016
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	302	220	<b>522</b>	<b>42%</b>	2º
2º GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	209	124	<b>333</b>	<b>37%</b>	4º
3º ADIDAS DO BRASIL LTDA	159	90	<b>249</b>	<b>36%</b>	-
4º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	214	104	<b>318</b>	<b>33%</b>	1º
5º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	2.656	518	<b>3.174</b>	<b>16%</b>	5º

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

## Área de Produtos

O grande destaque negativo desta edição do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, assim como na edição do ano anterior, fica novamente com o comércio eletrônico, importante segmento da economia. Nesses dois anos, quando o assunto é número de reclamações fundamentadas, nos voltamos para um só nome **Grupo Pão de Açúcar**, responsável pelas lojas das Casas Bahia, Extra e Ponto Frio.

Com alarmantes 3.174 reclamações, o grupo apresentou aumento de 34% em relação a 2016. E o atendimento de 84% das reclamações, só demonstra que as demandas referem-se a problemas que poderiam ser solucionados ainda no ato da compra, sem transbordo para os órgãos de proteção e defesa do consumidor. Mesmo assim, 518 foram finalizadas sem atendimento.

### Piores do varejo na entrega de produtos

	Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	2.061	84%
2º	GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	402	56%
3º	GRUPO ADIDAS DO BRASIL LTDA	226	68%
4º	GRUPO RICARDO ELETRO / INSINUANTE / RN COMÉRCIO / ELETROSHOPPING CASA AMARELA	104	43%
5º	GRUPO WAL MART	89	48%

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

Há que se considerar que o aumento das compras do consumidor pelo comércio eletrônico e as supostas facilidades oferecidas, é um dos fatores que levaram ao aumento de produtos com tecnologia avançada, como tablets, smartphones e smart TV's nas "mãos" do consumidor", portanto, a necessidade é premente de que o varejo e os fabricantes tenham um consenso comum de melhor atender o consumidor, onde quer que esteja o problema, se nas lojas, no site ou no produto.

No Ranking Geral, figura com destaque outro fornecedor da área de produtos, o **Grupo Lenovo/Motorola/ CCE**, com 333 reclamações e 63% de índice de solução.

Num cenário em que a demanda aumenta a cada ano, torna-se insustentável que

empresa de eletrônicos, não queira fidelizar seus clientes pela qualidade no atendimento, apesar de apresentação de problema básico que é o vício no produto.

### Piores fabricantes por vício em seus produtos

Grupos / Empresas		Total	% Atendidas
<b>Aparelho Celular</b>			
1º	GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	284	65%
2º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	161	71%
3º	GRUPO SONY	136	21%
4º	GRUPO ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA – ASUS	100	35%
5º	GRUPO APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	65	14%
<b>Produtos da Linha Branca</b>			
1º	GRUPO ELECTROLUX	86	90%
2º	GRUPO BRASTEMP/CONSUL	72	83%
3º	GRUPO ESMALTEC S.A.	13	92%
4º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	11	64%
5º	GRUPO BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA – BRITÂNIA / PHILCO	6	100%
<b>Microcomputador / Produtos de Informática</b>			
1º	GRUPO QBEX COMPUTADORES S/A	22	36%
2º	GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	22	55%
3º	GRUPO ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA – ASUS	20	45%
4º	GRUPO POSITIVO INFORMÁTICA S/A	20	80%
5º	GRUPO HP	16	38%
<b>Televisor</b>			
1º	GRUPO LG ELECTRONICS	40	23%
2º	GRUPO ENVISION - AOC	27	52%
3º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	20	85%
4º	GRUPO BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA – BRITÂNIA / PHILCO	18	22%
5º	GRUPO SONY	5	60%

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

## Destaques

### Grupo Pão de Açúcar

Responsável pelos sites **Pontofrio.com.br**, **Casasbahia.com.br**, **Extra.com.br**, **Casas Bahia**, **Ponto Frio**, **Via Varejo S/A**, **Pão de Açúcar**, **Comprebem**, **Eletro** e pelas lojas físicas, que trabalham integradas com o e-commerce, **Companhia Brasileira de Distribuição**, **Extra Hipermercado**, **Sé Supermercados Ltda.**

A Fundação Procon SP entende que não há explicação plausível para que um grupo de varejo figure como a mais reclamada, em posição bem diferente de outras de seu segmento e com mais registros do que empresas de telecomunicações, instituições financeiras e outros, tradicionalmente mais problemáticos. Até porque, a partir do momento que oferta o produto, a única obrigação é entregá-lo na exata condição contratada pelo consumidor, o que não vem ocorrendo ao longo de 2 anos com a referida empresa.

Apesar da integração da operação física e on line do Grupo, não houve nenhuma melhora na prestação de serviço, pelo contrário, em 2017 mais consumidores procuraram o Procon com problemas na entrega dos produtos adquiridos.

### Grupo B2W

O **Grupo B2W (Americanas.com, Submarino, Shoptime, Soubarato e Lojas Americanas)**, ocupa a 7ª posição do Ranking Geral da Fundação Procon SP e é a 2ª empresa mais reclamada no Varejo, piorando sua classificação em relação ao ano anterior, com apenas 58% de solução para os consumidores.

A maioria das reclamações também refere-se a problemas com entrega e falhas de informação no pré-venda (falta de detalhamento das características dos produtos).

O destaque negativo fica por conta de seu “market place”, uma vez que a empresa ainda resiste em assumir a responsabilidade de solução da reclamação, transferindo de forma equivocada para seus parceiros, o “encargo” de resolver os problemas.

### Grupo LENOVO/MOTOROLA/CCE

O **Grupo Lenovo/Motorola/CCE** continua como o mais reclamado entre os

fabricantes e teve piora no Ranking Geral da Fundação Procon SP passando de 13º, no ano anterior, para 12º lugar.

A maioria dos problemas refere-se a vício de qualidade do produto e negativa de atendimento em garantia, com destaque para reclamações no aparelho celular modelo Moto G4.

Maior dificuldade tem experimentado consumidores domiciliados fora da cidade de São Paulo e Grande São Paulo, por conta da falta de assistência técnica, embora a empresa informe que possui uma vasta rede delas, além de centros especializados.

Para a Fundação Procon SP o índice de parcos 63% de solução reforça o entendimento de que ainda falta suporte remoto eficiente e falta de interação do SAC com o consumidor. É necessário um esforço maior da empresa para retenção das reclamações de seus consumidores, atendendo-os de forma efetiva, logo no primeiro contato.

### **Samsung**

Em que pese a redução no número de reclamações, a empresa **Samsung** ainda apresenta baixo índice de solução (67%).

Os vícios de qualidade nos aparelhos (principalmente o celular) não são solucionados por alegação de culpa exclusiva do consumidor (mau uso).

Em todas as oportunidades, a Fundação Procon SP insiste com os fabricantes que negam atendimento, sob alegação de mau uso, que tal postura é antiquada e depõe contra a própria marca, pois, em vez de fidelizar o consumidor, declara, nas entrelinhas, que o aparelho é vulnerável.

Nesse ano de 2017, a estratégia de venda da empresa em ofertar um brinde na aquisição de um novo produto motivou grande parte das reclamações de “NÃO CUMPRIMENTO À OFERTA” já que os consumidores reclamaram da não entrega dos brindes.

Vê-se ainda com preocupação as negativas de atendimento em garantia aos produtos adquiridos no exterior. Empresas globais, com marcas reconhecidas mundialmente, preferem contrariar o entendimento de que se elas podem estar em todos os lugares, devem prestar serviços em qualquer país.

## Ranking da Área de Saúde

### Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2016
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º GRUPO AMIL	20	62	<b>82</b>	2º
2º GRUPO UNIMED	20	32	<b>52</b>	1º
3º ULTRA FACIL SANTO AMARO CLINICA DE ODONTOLOGIA LT	40	8	<b>48</b>	-
4º GRUPO QUALICORP	27	10	<b>37</b>	3º
5º GRUPO NOTRE DAME INTERMÉDICA	8	17	<b>25</b>	-

### Por percentual de não atendidas\*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2016
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º GRUPO AMIL	20	62	<b>82</b>	<b>76%</b>	4º
2º GRUPO NOTRE DAME INTERMÉDICA	8	17	<b>25</b>	<b>68%</b>	-
3º GRUPO UNIMED	20	32	<b>52</b>	<b>62%</b>	3º
4º GRUPO QUALICORP	27	10	<b>37</b>	<b>27%</b>	5º
5º ULTRA FACIL SANTO AMARO CLINICA DE ODONTOLOGIA LT	40	8	<b>48</b>	<b>17%</b>	-

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

## Área de Saúde

O ano de 2017, se mostrou conturbado no segmento, sendo marcado com perspectivas de grandes retrocessos, com propostas de alterações legislativas em que o consumidor, como na grande maioria das vezes, pode ser prejudicado.

A proposta em tramitação pode levar à redução de cobertura, limitando atendimentos de urgência e emergência somente para planos hospitalares ou referência; prevê penalidades mais leves caso a empresa descumpra a lei; sujeita o usuário a esperar o juiz ouvir um perito antes de decidir em casos urgentes, tornando o acesso à justiça e ao procedimento mais demorado; permite que a empresa possa reduzir rede assistencial sem autorização da ANS e vislumbra-se até mesmo que regras contratuais tenham mais importância do que as regras do Código de Defesa do Consumidor.

Diante da gravidade deste cenário, a Fundação Procon SP vem mobilizando diversos setores da sociedade, em uma grande campanha conjunta com outras entidades contra as alterações na lei prejudiciais aos consumidores.

Uma das iniciativas é a petição eletrônica disponibilizada no site da Fundação Procon SP e de várias entidades e organizações parceiras, além da indicação dos deputados da comissão que estão contra o consumidor e concordam com as mudanças propostas, bem como daqueles que ainda não assumiram uma posição.

A resistência da Fundação Procon SP aos retrocessos é feita também junto ao Poder Legislativo, com manifestações que possam demover aqueles que ainda apoiam estas alterações.

Qualquer alteração legislativa, deveria buscar o aprimoramento das normas já existentes para findar com os problemas de negativa de cobertura, descredenciamento de profissionais e estabelecimentos, melhoria da qualidade dos prestadores, ampliação de opções de escolha para o consumidor, diferenciação entre planos coletivos e individuais, com regras diferenciadas quanto a reajustes e rescisão do contrato.

Num cenário onde as operadoras de saúde permanecem não correspondendo às necessidades de seus beneficiários, e as primeiras colocações entre as mais reclamadas do segmento são operadoras de saúde e a maior administradora do segmento, há necessidade urgente de mudanças positivas.

Os beneficiários de planos de saúde se deparam com negativa de cobertura de exames e procedimentos, reajuste de faixa etária após 59 anos, demora excessiva para realização de consultas, exames e cirurgias.

## **Principais empresas reclamadas**

### **Grupo Amil**

O **Grupo Amil (Amil, Dix, Amico e Medial)**, no ano de 2017 volta a ocupar o 1º lugar entre as mais reclamadas do segmento de saúde.

Com baixíssimo índice de solução (apenas 24% de resolutividade), conseguiu piorar sua performance na apresentação de medidas conciliatórias, sendo que em 2016, resolveu 37% das demandas formalizadas.

Apesar de ser o grupo econômico que mais concentra usuários do segmento no mercado, sendo a maior operadora do país, não se mostra capaz de resolver as questões apresentadas pelos consumidores ainda no primeiro atendimento.

A empresa tem planos de ainda maior expansão (oferta de planos pela empresa co-ligada Next Saúde), sem apresentar medidas de solução para problemas básicos como cancelamento do contrato, alteração da rede credenciada sem aviso prévio, além da famigerada negativa de cobertura.

### **Grupo Unimed**

O **Grupo Unimed** apresentou 38% de solução para as reclamações fundamentadas.

Como destaque negativo no grupo, a **Central Nacional Unimed** registrou problemas com cobrança posterior ao cancelamento contratual e inclusão indevida do nome de consumidores nos órgãos de proteção ao crédito, negativa de cobertura, alteração de data de vencimento, dificuldades para inclusão de dependente e dúvidas sobre portabilidade. A **Unimed Fesp** concentrou reclamações relacionadas a negativa de cobertura e reajuste em desacordo com a periodicidade.

### **Qualicorp**

A administradora de benefícios que presta serviços a praticamente todas as operadoras de planos de saúde, apresentou uma pequena melhora no atendimento das questões dos consumidores, passando do 3º para o 4º lugar no ranking. No entanto, a

maior administradora do país ainda não é capaz de solucionar problemas básicos como cobranças após cancelamento contratual e taxa de angariação.

### **Notredame Intermédica**

Os consumidores reclamaram da negativa de cobertura para exames e procedimentos médicos, reajuste por faixa etária, bem como rescisão contratual.

A empresa apresentou pífios 32% como índice de solução.

Em 2016, não foi destaque entre as mais reclamadas da área de saúde, mas não demonstrou esforços para melhor atender o consumidor.

### **Ultra Fácil Santo Amaro Clínica de Odontologia Ltda.**

Além das operadoras de plano, no segmento de saúde, em 2017, chama atenção a prática de determinadas empresas que prestam serviços odontológicos, sem fornecimento de informações essenciais para o consumidor fazer a contratação mais consciente. Contratos são firmados sem o fornecimento de orçamento prévio e com a aplicação de multas que o consumidor não pode arcar em caso de cancelamento.

Quando o consumidor recorre ao profissional liberal se depara com falta de informações prévias e individualizadas sobre o tratamento, orçamento e contrato. Nos casos em que o orçamento é elaborado, não há realização prévia de exames ou radiografia panorâmica, sendo a assinatura do contrato realizada no mesmo momento do orçamento. Na hipótese de cancelamento, ocorre cobrança exorbitante de multa rescisória e não devolução de cheques ou outros valores pagos na contratação.

A empresa **Ultra Fácil**, apresenta a maioria das reclamações sobre divergências dos valores ofertados e posteriormente contratados, o que gera o pedido de rescisão contratual pelo consumidor que não tem seu pedido atendido e se socorre do Procon.

Ademais, destaca-se ainda a captação dos consumidores de forma agressiva, vez que a empresa aborda os clientes em via pública, acompanhando-os até a clínica, ou seja, sem que o consumidor tenha tempo hábil de reflexão sobre a real necessidade e interesse na contratação dos serviços oferecidos.

Diante dessa conduta gravosa a Fundação Procon SP efetuou encaminhamento de ofício ao Conselho Regional de Odontologia e ao Conselho Federal de Odontologia solicitando a averiguação da situação e possível adoção de medidas.

## ATENDIMENTOS ANO 2017

Mês	Atendimento Presencial	Atendimento à Distância	Totais
jan	14.282	30.243	<b>44.525</b>
fev	13.117	31.363	<b>44.480</b>
mar	14.784	39.097	<b>53.881</b>
abr	12.109	29.338	<b>41.447</b>
mai	14.221	34.603	<b>48.824</b>
jun	13.611	31.774	<b>45.385</b>
jul	13.787	29.871	<b>43.658</b>
ago	14.014	30.670	<b>44.684</b>
set	12.460	27.144	<b>39.604</b>
out	12.080	28.410	<b>40.490</b>
nov	11.325	25.607	<b>36.932</b>
dez	11.302	27.889	<b>39.191</b>
<b>2017</b>	<b>157.092</b>	<b>366.009</b>	<b>523.101</b>

## RECLAMAÇÕES POR ÁREA

Área	Reclamações
Alimentos	138
Assuntos Financeiros	4.485
Habitação	637
Produtos	8.887
Saúde	1.148
Serviços Essenciais	6.960
Serviços Privados	5.303
<b>TOTAL</b>	<b>27.558</b>

