



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES  
FUNDAMENTADAS 2019

FUNDAÇÃO PROCON  
**São Paulo**

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor



| Secretaria da Justiça e Cidadania

São Paulo | junho de 2020

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

**Fernando Capez**  
Diretor Executivo

### Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

**Rodrigo Tritapepe**  
Diretor

**Andrea Faro e Mello Ferreira Ribas da Costa**  
**Edna Aparecida de Oliveira Carvalho**  
**Roger Barude Camargo**  
Assessoria Técnica

**Antonio Francisco Ferreira de Castilho Filho**  
**Renato Cannellini José**

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

**Marcele Aparecida Souza Soares**  
Coordenação do Atendimento à Distância

**Hudson Carlos Almeida**  
Coordenação do Atendimento Presencial

**Abel Henrique Correia**  
Coordenação de Gestão da Informação

**Ana Lúcia Kenickel Vasconcelos**  
Coordenação do Núcleo de Tratamento do Superendividamento

**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

**Raissa Nassif Pereira**  
Supervisão Área Técnica de Serviços Privados

**Telma Regina Silveira Motta Villalobos**  
Supervisão Área Técnica de Serviços Essenciais

**Cristina Galhardo**  
Supervisão Retorno à Distância

**Ana Paula Cuccio**  
Supervisão Retorno Presencial

**Amanda Marins**  
Supervisão Atendimento Web

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

**Jaques Jean Mateus Gallo**  
Supervisão Atendimento Eletrônico

**Joyce Gatti Hirata**  
**Valdênio Gomes Acioli**  
Supervisão Atendimento  
Poupatempo Itaquera

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

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

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

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

**Índice**

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2019.....	4
RANKING GERAL - 50 mais reclamadas.....	6
NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2019.....	8
RANKING GERAL – 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO.....	9
Empresas mais reclamadas por segmento.....	10
Ranking da Área de Serviços Privados.....	12
Ranking da Área de Produtos.....	19
Ranking da Área de Assuntos Financeiros.....	25
Ranking da Área de Serviços Essenciais.....	30
Ranking da Área de Saúde.....	35
Ranking da Área de Habitação.....	38
Ranking da Área de Alimentos.....	40
ATENDIMENTOS ANO 2019.....	42
RECLAMAÇÕES POR ÁREA.....	43

## FUNDAÇÃO PROCON SP

### EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2019

Em 2019, o Procon SP incrementou o envio automatizado de demandas aos fornecedores. Do total de 412.928 atendimentos, 213.852 foram notificações às empresas, 64% a mais do que as 130.724 do ano anterior. Esse Cadastro apresenta 37.857 Reclamações Fundamentadas, 48% maior que o de 2018 (com 25.551). E aponta também aumento de 34% no número de fornecedores reclamados 6.281 contra 4.703 na edição anterior.

Há anos entre as mais reclamadas e bem distante de suas concorrentes diretas, encabeça a lista a **Via Varejo**, gigante do comércio eletrônico, responsável pelas marcas **CASAS BAHIA**, **PONTO FRIO** e comércio eletrônico do **EXTRA**. Com muita tecnologia para vender e pouca ação para cumprir obrigações e resolver pendências no âmbito da própria empresa, continua a onerar consumidores e órgãos externos, especialmente Procons.

Entre as instituições financeiras continuam a concentrar demasiado número de reclamações os Conglomerados **ITAÚ UNIBANCO**, **BRDESCO** E **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, além da seguradora **ZURICH**. Todos com índice de solução bastante aquém do razoável e minimamente esperado.

Entre as empresas de telecomunicações, a **TIM** continua sendo a mais reclamada. Conseguiu a façanha de registrar mais reclamações do que a soma dos números de suas concorrentes diretas **CLARO** e **VIVO**.

A **ENEL** – prestadora de serviço público essencial – demonstrou performance bastante lamentável em relação a seu próprio histórico em cadastros do Procon SP. Maior número de reclamações, mais reclamações do que duas empresas telecomunicações e, como se não bastasse, pior índice de solução.

O colapso empresarial de maior destaque foi o da **AVIANCA** que deixou centenas de consumidores prejudicados, a despeito das possibilidades de tratativas com parceiros de negócio, especialmente financeiras e agências de viagem.

No setor de turismo é notória a péssima performance **GRUPO CVC / SUBMARINO VIAGENS**, com absurdo número de reclamações não atendidas.

Automação e digitalização desenfreadas tem gerado problemas em massa, algo que se verifica não só na atuação das *fintechs* e empresas que trabalham com aplicativos de transporte ou de entregas, presentes também nesta compilação mais do que em outros anos.

Grupos com atuação transnacional, da educação de nível superior, como Laureate e Kroton, que operam no Brasil **FMU**, **ANHEMBI MORUMBI** e **ANHANGUERA** são emblemáticos pela atuação massificada e cada vez menos exemplar. Empresas das quais seria esperado primor no uso da tecnologia, da comunicação em alto nível e também estímulo a conciliação, paradoxalmente registram cada vez mais reclamações que transbordam para o Procon, muitas delas arquivadas sem solução no âmbito administrativo.

Contratações demasiadamente facilitadas tem sido fonte de problemas, especialmente quando não há esforço mínimo necessário das empresas para fazer chegar aos consumidores informações adequadas e quando as equipes de pós-venda, incluindo SACs e Ouvidorias, não são dotadas de estrutura e interesse igual ou melhor do que a equipe comercial para harmonizar as relações, sem que problemas típicos transbordem.

## RANKING GERAL

### 50 mais reclamadas

Ranking Geral   50 mais reclamadas		Reclamações		Total	Posição em 2018
Ranking	Grupo / Empresa	Atendidas	Não Atendidas		
1º	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	2.056	464	<b>2.520</b>	3º
2º	TIM	1.641	732	<b>2.373</b>	1º
3º	ELETROPAULO – ENEL	173	1.113	<b>1.286</b>	5º
4º	VIVO/TELEFÔNICA	550	549	<b>1.099</b>	4º
5º	AVIANCA	6	1.060	<b>1.066</b>	69º
6º	ITAU UNIBANCO	265	679	<b>944</b>	10º
7º	BRADESCO	352	506	<b>858</b>	8º
8º	CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	637	178	<b>815</b>	6º
9º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	124	431	<b>555</b>	11º
10º	ZURICH	150	399	<b>549</b>	7º
11º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	57	457	<b>514</b>	23º
11º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	282	232	<b>514</b>	12º
12º	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	104	354	<b>458</b>	18º
13º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	10	419	<b>429</b>	9º
14º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	75	340	<b>415</b>	20º
15º	CARREFOUR	223	188	<b>411</b>	21º
16º	MERCADO LIVRE	127	253	<b>380</b>	30º
17º	OI	203	166	<b>369</b>	14º
18º	SANTANDER	113	235	<b>348</b>	15º
19º	CASAS PERNAMBUCANAS	48	295	<b>343</b>	24º
20º	BANCO DO BRASIL	37	303	<b>340</b>	17º
21º	LENOVO/MOTOROLA/CCE	180	125	<b>305</b>	13º
22º	PAN	58	205	<b>263</b>	26º
22º	CETEM/BGN/CARDIF	63	200	<b>263</b>	16º
23º	BMG	52	192	<b>244</b>	25º
24º	LOJAS MARABRAZ	158	59	<b>217</b>	34º
25º	TRES COMERCIO DE PUBLICAÇÕES LTDA	67	146	<b>213</b>	67º
25º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	140	73	<b>213</b>	19º

Ranking Geral   50 mais reclamadas		Reclamações		Total	Posição em 2018
Grupo / Empresa		Atendidas	Não Atendidas		
26°	MAGAZINE LUIZA	120	92	<b>212</b>	27°
27°	SKY	126	74	<b>200</b>	22°
28°	LKD COMERCIO ELETRONICO S/A		198	<b>198</b>	2°
29°	INGRESSO RÁPIDO	22	150	<b>172</b>	69°
30°	AGIBANK	4	159	<b>163</b>	32°
31°	LATAM	53	106	<b>159</b>	56°
32°	SARAIVA E SICILIANO S/A	46	112	<b>158</b>	52°
33°	ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA - ASUS	77	72	<b>149</b>	28°
34°	NS2.COM INTERNET S.A – NETSHOES	50	97	<b>147</b>	51°
35°	GOL	10	133	<b>143</b>	46°
36°	UOL	45	97	<b>142</b>	38°
37°	ASSOCIAÇÃO NACIONAL NOVE DE JULHO	18	121	<b>139</b>	48°
38°	PORTO SEGURO	23	112	<b>135</b>	37°
39°	FACULDADE SUMARÊ	104	22	<b>126</b>	71°
40°	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	24	101	<b>125</b>	43°
41°	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.	29	95	<b>124</b>	82°
42°	ESTACIO	9	112	<b>121</b>	77°
43°	DECOLAR.COM LTDA	65	54	<b>119</b>	41°
44°	RENNER	23	93	<b>116</b>	31°
45°	ADMINISTRADORA DE CARTAO DE CREDITO PALMA LTDA	22	89	<b>111</b>	60°
46°	BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	14	91	<b>105</b>	42°
46°	KOMFORT HOUSE SOFÁS LTDA EPP	43	62	<b>105</b>	44°
47°	IPCORP	50	54	<b>104</b>	35°
48°	SAFRA	23	79	<b>102</b>	67°
49°	BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA	48	52	<b>100</b>	48°
50°	CGMP CENTRO DE GESTAO DE MEIOS DE PAGAMENTO S/A – SEM PARAR	12	86	<b>98</b>	49°
50°	AMIL	27	71	<b>98</b>	74°

Obs.: Apesar de a **Magazine Luiza** ter adquirido a **Netshoes** em jun/2019, os dados foram mantidos em separado pois a maioria das demandas foi aberta antes da incorporação.

## NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2019

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

AVIANCA

TRÊS COMÉRCIO DE PUBLICAÇÕES LTDA

LATAM

SARAIVA E SICILIANO S/A

NS2.COM INTERNET S/A – NETSHOES

FACULDADE SUMARÉ

UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

ESTÁCIO

INGRESSO RÁPIDO

ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CREDITO PALMA LTDA

SAFRA

CGMP CENTRO DE GESTÃO DE MEIOS DE PAGAMENTO S/A – SEM PARAR

## PRIMEIROS COLOCADOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

Ranking 1º colocado – últimos 5 anos	
2019	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)
2018	TIM
2017	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO
2016	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO
2015	CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)

Obs.: O antigo Grupo **Pão de Açúcar / Extra / Pontofrio.com / Casasbahia.com / Casas Bahia / Ponto Frio** foi separado em razão de alterações societárias das empresas, que foram reagrupadas da seguinte forma: Grupo **Via Varejo (Casas Bahia / Pontofrio / extra.com.br / Bartira)** e Grupo **Pão de Açúcar (Pão de Açúcar / Extra Hiper / Extra Supermercado / Compre Bem / Assai)**.



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

Grupo / Empresa	Reclamações			% Não Atendidas	Posição em 2017
	Atendidas	Não Atendidas	Total		
1º AVIANCA	6	1.060	<b>1.066</b>	<b>99%</b>	-
2º ELETROPAULO – ENEL	173	1.113	<b>1.286</b>	<b>87%</b>	2º
3º CAIXA ECONOMICA FEDERAL	124	431	<b>555</b>	<b>78%</b>	-
4º ZURICH	150	399	<b>549</b>	<b>73%</b>	1º
5º ITAU UNIBANCO	265	679	<b>944</b>	<b>72%</b>	5º
6º BRADESCO	352	506	<b>858</b>	<b>59%</b>	6º
7º VIVO/TELEFÔNICA	550	549	<b>1.099</b>	<b>50%</b>	7º
8º TIM	1.641	732	<b>2.373</b>	<b>31%</b>	10º
9º CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	637	178	<b>815</b>	<b>22%</b>	9º
10º VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	2.056	464	<b>2.520</b>	<b>18%</b>	10º

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

A tabela acima demonstra quais são as piores em índice de solução, considerando apenas as primeiras posições do cadastro.

O pior índice foi da **AVIANCA**, que deixou de operar nacionalmente.

No entanto, a **ENEL** foi a que mais deixou consumidores com reclamações não atendidas.

No setor bancário, **ITAÚ** e **BRADESCO** deixam de atender a grande maioria das reclamações, assim como a seguradora **ZURICH**. Porém, entre as instituições financeiras mais reclamadas a **CAIXA** tem o pior índice.

Entre as operadoras de telecomunicações, a **VIVO** deixa de atender metade das reclamações, seguida - neste ranking – pela **TIM** e pela **CLARO**.

## Empresas mais reclamadas por segmento

Segmentos		Total	% Atendidas
<b>Instituições Financeiras</b>			
1º	ITAU UNIBANCO	<b>793</b>	30%
2º	BRABESCO	<b>703</b>	42%
3º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	<b>457</b>	20%
4º	CASAS PERNAMBUCANAS	<b>316</b>	14%
5º	BANCO DO BRASIL	<b>315</b>	11%
<b>Telecomunicações</b>			
1º	TIM	<b>2.364</b>	69%
2º	VIVO/TELEFÔNICA	<b>1.078</b>	50%
3º	CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	<b>811</b>	78%
4º	OI	<b>368</b>	55%
5º	SKY	<b>198</b>	63%
<b>Agências de Viagens e Companhias Aéreas</b>			
1º	AVIANCA	<b>931</b>	1%
2º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	<b>460</b>	11%
3º	LATAM	<b>137</b>	35%
4º	GOL	<b>131</b>	7%
5º	DECOLAR.COM LTDA	<b>96</b>	53%
<b>Instituições de Ensino</b>			
1º	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	<b>444</b>	23%
2º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	<b>405</b>	18%
3º	ASSOCIAÇÃO NACIONAL NOVE DE JULHO	<b>136</b>	13%
4º	FACULDADE SUMARÊ	<b>126</b>	83%
5º	ESTACIO	<b>119</b>	7%
<b>Aparelho Celular</b>			
1º	LENOVO/MOTOROLA/CCE	<b>283</b>	62%
2º	ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA – ASUS	<b>138</b>	49%
3º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	<b>128</b>	65%
4º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	<b>109</b>	20%
5º	SONY	<b>12</b>	17%

Segmentos		Total	% Atendidas
<b>Seguros</b>			
1º	ZURICH	<b>536</b>	28%
2º	CETELEM/BGN/CARDIF	<b>110</b>	20%
3º	ITAU UNIBANCO	<b>80</b>	9%
4º	ASSURANT SEGURADORA S/A	<b>67</b>	21%
5º	VIRGÍNIA SURETY COMPANHIA DE SEGUROS DO BRASIL	<b>64</b>	8%
<b>Móveis</b>			
1º	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	<b>436</b>	88%
2º	LOJAS MARABRAZ	<b>209</b>	74%
3º	LKD COMERCIO ELETRONICO S/A	<b>197</b>	0%
4º	KOMFORT HOUSE SOFÁS LTDA EPP	<b>101</b>	42%
5º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	<b>53</b>	64%
<b>Energia Elétrica</b>			
1º	ELETROPAULO – ENEL	<b>1.275</b>	14%
2º	ELEKTRO ELETRICIDADE E SERVIÇOS S.A	<b>36</b>	8%
3º	EDP SÃO PAULO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S/A.	<b>34</b>	9%
4º	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	<b>14</b>	29%
5º	COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	<b>12</b>	42%
<b>Cursos Livres</b>			
1º	EVOLUTIME	<b>48</b>	38%
2º	MICROCAMP	<b>35</b>	46%
3º	MICROLINS	<b>30</b>	23%
4º	ENGLISHTOWN DO BRASIL INTERMEDIações LTDA	<b>22</b>	14%
5º	ALL NET	<b>21</b>	10%
<b>Vestuário ( Calçado / Roupas )</b>			
1º	NS2.COM INTERNET S.A – NETSHOES	<b>99</b>	36%
2º	NIKE DO BRASIL COMERCIO E PARTICIPACOES LTDA	<b>48</b>	19%
3º	RESTOQUE COMERCIO E CONFECÇÕES DE ROUPAS S/A	<b>35</b>	86%
4º	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	<b>29</b>	97%
5º	MERCADO LIVRE	<b>27</b>	67%

## Ranking da Área de Serviços Privados

### Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	AVIANCA	6	1.057	<b>1.063</b>	-
2º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	57	456	<b>513</b>	3º
3º	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	104	353	<b>457</b>	1º
4º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	75	339	<b>414</b>	2º
5º	INGRESSO RÁPIDO	22	150	<b>172</b>	-

### Por percentual de não atendidas\*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	AVIANCA	6	1.057	<b>1.063</b>	<b>99%</b>	-
2º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	57	456	<b>513</b>	<b>89%</b>	1º
3º	INGRESSO RÁPIDO	22	150	<b>172</b>	<b>87%</b>	-
4º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	75	339	<b>414</b>	<b>82%</b>	2º
5º	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	104	353	<b>457</b>	<b>77%</b>	3º

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

## Área de Serviços Privados

Por alguns anos consecutivos, os destaques a liderarem o ranking dos fornecedores mais reclamados na Área de Serviços Privados, são do **turismo (transporte aéreo e operadoras/agências de viagem)** e da **educação (cursos regulares)**. Outros destaques negativos, e não menos importantes, são os segmentos de **venda de ingressos** e de **transporte por aplicativo**, que tiveram um aumento significativo, no número de demandas registradas, no âmbito administrativo.

### Turismo

#### Empresas Aéreas

A companhia aérea **AVIANCA**, em recuperação judicial desde o final de 2018 e com os voos suspensos pela ANAC, por medida de segurança dos passageiros, passou a compor a primeira colocação do ranking das empresas mais reclamadas do segmento de transporte aéreo e da Área de Serviços Privados. Considerando que o processo de recuperação judicial não anula os direitos dos credores e, especialmente dos consumidores, a Fundação Procon SP acatou as mais de 1000 (mil) reclamações de consumidores, das quais a empresa atendeu apenas míseros 1%. No cadastro geral de reclamações fundamentadas da Fundação PROCON/SP, a empresa está na 5ª posição, entre os fornecedores mais reclamados, figurando pela primeira vez no topo do segmento aéreo.

Os registros são de falta de reembolso dos valores pagos por voos cancelados pela empresa, bem como de falta de acomodação dos consumidores em outras companhias.

Em meados de 2019, a empresa devidamente notificada deixou de se manifestar a respeito das questões reclamadas. Inclusive, algumas vezes, a notificação da empresa foi presencial, in loco (nos aeroportos); noutras depois, não foi possível notificá-la, por ausência de funcionários nos balcões dos aeroportos; e, por fim, a impossibilidade decorreu da sua mudança de endereço, sem informar outro, junto aos órgãos oficiais competentes.

Nesse mesmo cenário, naqueles casos em que as passagens aéreas foram adquiridas, por intermédio de operadoras/agências de viagens, diversos consumidores encontram também muitas dificuldades na obtenção da solução da questão reclamada,

não obstante todos os participantes da cadeia de serviços respondem solidariamente pelos danos causados.

Ainda no setor aéreo, os **GRUPOS LATAM** e **GOL**, ocupam as posições seguintes do cadastro, respectivamente, com um aumento significativo do número de registros de atendimentos e uma diminuição alarmante no índice de solução, comparado aos anos anteriores, o que gera preocupação, considerando todo o trabalho que vem sendo realizado há anos com referidas empresas, para a melhoria na tratativa das demandas. Elas ocupam a 31ª e 35ª, posição do cadastro geral de reclamações fundamentadas da Fundação PROCON/SP e a 6ª e 7ª colocação do ranking da Área de Serviços Privados.

Devido às oscilações nos índices de solução, ano a ano, o PROCON/SP, convoca as companhias aéreas, com o objetivo de colher o comprometimento das mesmas, em aplicar medidas de melhoria e aprimoramento, com ajustes de condutas, a fim de alavancar os índices de resolutividade.

Em face de todas as empresas de transporte aéreo, as questões reclamadas são simples e geralmente atreladas a problemas de falha de informação do contrato de transporte aéreo, abusividade das taxas/multas nos casos de cancelamento da compra e remarcação, extravio e avaria de bagagem, cobranças em duplicidade, inaplicabilidade do direito de arrependimento, descumprimento às ofertas e problemas com o programa de milhas.

### **Operadoras / Agências de Viagens**

Em 2019, seguem entre as empresas mais demandadas do segmento, o **GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS** e a **DECOLAR.COM**, sendo que a **CVC/SUBMARINO VIAGENS**, mantém a desonrosa liderança no ranking do setor, na medida em que continua com o seu índice de não atendimento elevadíssimo, na ordem de 89% de reclamações fundamentadas não atendidas. Os consumidores encontram muita dificuldade na solução do problema, tendo que recorrer ao órgão de proteção e defesa do consumidor. Todavia, no âmbito administrativo, lamentavelmente a empresa **CVC/SUBMARINO VIAGENS**, continua resistente às mudanças, preferindo judicializar os problemas de seus consumidores.

Cumprе salientar que há alguns anos, a **CVC/SUBMARINO VIAGENS** é

convocada para reuniões, a fim de apresentar medidas conciliatórias e ajustar sua conduta, todavia, a empresa se mostra relutante às mudanças, alcançando a vergonhosa 2ª colocação do ranking da Área de Serviços Privados, abaixo apenas da Avianca, **que está em recuperação judicial**.

Os problemas apresentados em face da **CVC** são na sua maioria de falha de informação na contratação e multas excessivamente abusivas. Em menor número, reclamações de descumprimento à oferta, de vícios na prestação do serviço, em que a empresa se isenta de responsabilidade e atrela a culpa ao seu parceiro comercial, bem como de inaplicabilidade do direito de arrependimento, ainda que o consumidor justifique que o cancelamento ocorreu, por motivo de saúde/óbito de familiar, com a apresentação de atestado/certidão. Nos casos de passagens aéreas da Avianca, a empresa em muitos casos, não apresentou medida conciliatória, se isentando de responsabilidade.

A **DECOLAR.COM**, segunda empresa mais reclamada do segmento das empresas de turismo, teve um aumento nos registros de reclamações, com uma piora no índice de atendimento das questões reclamadas, de 74% para 55%. Todavia, ao contrário da empresa líder no setor de turismo, apresenta medidas conciliatórias na tratativa da maioria das reclamações e se mostra mais disposta a negociar, seja qual for o problema apresentado pelo consumidor, na tentativa de atender a sua demanda.

Os questionamentos em face da **DECOLAR.COM** são recorrentes e versam sobre falha de informação do contrato, multas abusivas, inaplicabilidade do direito de arrependimento, cobranças indevidas, descumprimento à oferta, dentre outros.

### **Educação - Instituição de Ensino Superior**

Os problemas enfrentados pelos consumidores dos serviços de educação, especialmente os prestados pelas Instituições de Ensino Superior, relacionam-se à cobranças indevidas diversas, negativação indevida do nome, dificuldade de acesso e demora de atendimento para a solução de problemas acadêmicos, e ainda vícios na prestação dos serviços, na modalidade à distância (EAD).

Em 2019, o **GRUPO FMU/FIAM/FAAM/ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)**, continua a liderar o ranking das empresas mais reclamadas entre as Instituições de Ensino Superior, com a 3ª posição do ranking da Área de Privados, apresentando índice de solução de apenas 23%. Em seguida, também ocupando as 10 (dez) primeiras

posições do ranking da Área, e na 4º colocação está o **GRUPO ANHANGUERA/UNOPAR (KROTON)**, apresentando baixíssimo índice de solução, na ordem de 18%. Em ambos os grupos, um número extremamente elevado de demandas foram registradas, ocasionando um crescimento exponencial comparado com os anos anteriores. E, mesmo com o aumento de demandas registradas, os dois Grupos, continuam com baixíssimos índices de atendimento das reclamações.

Com relação ao **GRUPO FMU/FIAM/FAAM/ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)**, os problemas mais frequentes enfrentados por seus alunos, foram vícios na prestação de serviços, para a modalidade EAD e os mais diversos casos de cobranças indevidas, como perda de bolsa de estudo, no decurso do ano letivo, sem motivo aparente ou justificativa; não reconhecimento de pagamentos já efetuados pelo aluno; cobranças de valores, após pedido de trancamento/cancelamento de matrícula; e ainda, aqueles famigerados casos de cobranças indevidas, com negativação do nome, daqueles consumidores que não efetivaram a matrícula e nem usufruíram dos serviços, especialmente ocasionados após o acesso ao sítio eletrônico da empresa.

No tocante ao **GRUPO ANHANGUERA/UNOPAR (KROTON)**, a questão reclamada mais frequente foi a de cobranças indevidas das mais diversas, mormente aquelas em que o consumidor pede o trancamento/cancelamento da matrícula, mas a empresa efetua cobrança de mensalidades, após a data do pedido; cobranças a maior de mensalidade diferente do que foi ofertado ao consumidor; cobranças indevidas de consumidores que aderiram ao PEP (Parcelamento Estudantil Privado); cobranças a maior devido a perda de bolsas de estudos, sem justificativa; e cobranças de dívidas exorbitantes ou inexistentes. Há também registros de demandas em que o consumidor encontra muita dificuldade e demora na solução das mais diversas questões acadêmicas e, ainda, de demora na devolução de valores pagos, a título de matrícula, de demora na entrega de diploma e outros documentos solicitados pelo aluno.

Vale destacar também, que no ramo de ensino, as empresas **UNINOVE, FACULDADE SUMARÉ, ESTÁCIO** e **UNICID**, passaram a integrar o ranking das empresas mais reclamadas. O volume de reclamações registradas é menor do que aquelas que ocupam o topo do ranking, todavia, os registros estão ocorrendo numa crescente, o que chama a atenção, com práticas abusivas muito parecidas com as demais instituições de ensino.



## **Venda de Ingressos**

Não menos impactante foi a reiteração do comportamento inadequado das empresas que comercializam ingressos para shows, cinema e eventos, com a cobrança da famigerada taxa de conveniência, para as vendas *online*. A insatisfação dos consumidores é da falta da real “conveniência”/contrapartida, para exigir sua cobrança; ou então, que não há a garantia de que a compra pela internet valide um tratamento diferenciado ou evite transtornos de uma compra presencial, como enfrentar filas para retirar o ingresso, dentre outros.

Com menor volume foram registrados relatos de falta de devolução do valor pago pelo ingresso, para shows que foram cancelados, bem como dificuldades e demora na solução do problema. Também casos em que a empresa desconsidera o direito de arrependimento, especialmente por contrapor as políticas internas da empresa. E por fim, registros de descumprimento à oferta e falha de informação quanto às ofertas de combos de filmes em cartaz nos cinemas.

As empresas **INGRESSO RÁPIDO e T4F**, foram as mais demandadas, com crescimento significativo no registro de reclamações abertas e com performance insatisfatória no índice de solução de apenas 13% e 2%, respectivamente. No ranking da Área de Privados, elas ocupam a 5ª e 18ª posições, respectivamente.

## **Transporte por Aplicativo**

Com o surgimento do transporte por aplicativo, por se apresentar como meio de transporte privado mais cômodo, de fácil acesso, com preços relativamente baixos e com qualidade superior ao do transporte público, é incontestável o aumento da utilização por esse tipo de serviço, para as mais diversas atividades (lazer, fazer compras, ir ao trabalho, ao médico/dentista, etc), principalmente pelos consumidores mais jovens, naturalmente mais adeptos a esse tipo de inovação.

Com a grande adesão pelos aplicativos de transporte, que atualmente são diversos, o número de registros de reclamações também vem aumentando, ano a ano.

Em 2019, as empresas de transporte por aplicativo como **UBER, 99 TÁXI, CABIFY e EASY TÁXI**, se destacaram, negativamente, com o engrossamento do número de reclamações registradas e com baixos índices de soluções das demandas.

O maior problema enfrentado pelos consumidores são de cobranças indevidas das

mais diversas, como valor da corrida final ser superior ao inicialmente informado no ato da contratação, cobranças em duplicidades, cobranças de corridas que não se iniciaram, por atraso do motorista ou porque não compareceu, cobranças de taxas de higienização, sem justificativa aparente, dentre outras.

Com menor volume foram registrados problemas com a forma de pagamento, dificuldade de utilização do *voucher* ou descontos, conta bloqueada ou desativada, deixando inclusive de cumprir direitos básicos e já garantidos por lei como o transporte do passageiro e seu cão-guia.

A empresa que despontou no ranking da Área de Serviços Privados, no segmento de transporte por aplicativo, foi a **UBER**, na 14ª posição e com índice de solução irrisório de 18%.

As empresas do segmento dificilmente apresentam medidas conciliatórias, sob a justificativa de que é apenas uma plataforma digital que aproxima pessoas interessadas na contratação dessa modalidade de serviço, com qualidade e menor custo/benefício, acrescentando que não presta serviço de transporte, não tem frota de veículos e nem motoristas como seus empregados, desconsiderando a responsabilidade solidária de todos os participantes da cadeia de consumo pelos danos causados.

Ainda no segmento de mobilidade urbana a empresa **CGMP Centro de Gestão de Meios de Pagamento S/A – SEM PARAR** se destaca pelo ínfimo índice de atendimento (apenas 13%). Os consumidores questionam cobranças indevidas como valores cobrados sem que o serviço tivesse sido utilizado, problemas na “tag” quando da passagem na cancela com cobrança e aplicação de multa e dificuldades no cancelamento do serviço.

## Ranking da Área de Produtos

### Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	1.984	322	<b>2.306</b>	2º
2º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	275	200	<b>475</b>	3º
3º	LENOVO/MOTOROLA/CCE	180	123	<b>303</b>	4º
4º	MERCADO LIVRE	93	125	<b>218</b>	-
5º	LOJAS MARABRAZ	158	59	<b>217</b>	-

### Por percentual de não atendidas\*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	MERCADO LIVRE	93	125	<b>218</b>	<b>57%</b>	-
2º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	275	200	<b>475</b>	<b>42%</b>	4º
3º	LENOVO/MOTOROLA/CCE	180	123	<b>303</b>	<b>41%</b>	3º
4º	LOJAS MARABRAZ	158	59	<b>217</b>	<b>27%</b>	-
5º	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	1.984	322	<b>2.306</b>	<b>14%</b>	5º

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

## Área de Produtos

A lista das 5 empresas mais reclamadas da área de Produtos demonstra que o ano de 2019 não foi nada fácil para os consumidores que compram pela internet, pois, quatro das cinco empresas mais reclamadas são do *e-commerce*:

**Via Varejo S/A** (Casas Bahia / PontoFrio / Extra.com.br / Bartira)

**B2W** (Americanas.com / Submarino / Shoptime / Soubarato / Lojas Americanas)

**Mercadolivre**

**Lojas Marabraz** (Blue Group e Comercial de Móveis Jordanésia).

Tais empresas tentam justificar o elevado número de reclamações alegando incremento nas vendas.

Realmente, ano após ano, constatamos crescimento nas vendas efetuadas pela internet; por exemplo, na *Black Friday* de 2019 as vendas aumentaram mais de 20% em relação à edição do ano anterior<sup>1</sup>, porém, a Fundação Procon SP esperava das empresas que, junto ao crescimento das vendas, ocorresse um investimento proporcional no setor de logística e no SAC pós venda. Isso talvez evitasse o desgaste do consumidor em ter que recorrer a órgãos de defesa para sanar problemas de fácil solução. Incrivelmente, até hoje o problema mais reclamado ainda é a “não entrega de produtos”!

Além das quatro empresas de *e-commerce* mais reclamadas, não podemos deixar de sinalizar que os mesmos problemas narrados acima, também trouxeram ao Procon muitos consumidores dos sites **Carrefour** e **Magazine Luiza**.

O quinto figurante na lista das 5 mais reclamadas vem do setor de produtos eletrônicos, especialmente *smartphones*. Nenhuma novidade, a **Lenovo/Motorola** também se destacou no ano anterior.

A ineficiência dos canais de atendimento (SAC e assistência técnica) deixa o consumidor sem outra saída que não seja recorrer ao Procon em busca de reparo de aparelhos. Além disso, a alegação de “mau uso” demonstra desinteresse deste fabricante em fidelizar o consumidor à sua marca.

Não podemos esquecer também que a **Samsung**, **ACBZ (Asus)** e **Apple** fizeram com que muitos consumidores procurassem este órgão de defesa do consumidor para

<sup>1</sup> <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/11/30/varejo-online-fatura-r-32-bilhoes-na-black-friday-e-cresce-236percent-diz-ebit.ghtml> (acesso em 05/03/2020).

tentar solucionar problemas com seus smartphones.

Infelizmente constatamos que grande parte das reclamações registradas no PROCON SP são de consumidores que já efetuaram contato com o SAC das empresas, obtiveram proposta de solução, porém, diante do descumprimento de tais propostas, foram obrigados a buscar neste órgão o seu efetivo cumprimento. Na maioria das vezes o consumidor vem requerer a efetivação de restituição de valores prometida e não realizada, entregas ou trocas de produtos não concretizadas, o reparo de vícios recorrentes em produtos que já passaram pela assistência técnica autorizada, etc.

## **Destaques**

### **Via Varejo**

Atualmente o grupo **Via Varejo** é formado basicamente pelas lojas físicas e *on-line* das **Casas Bahia** e **Ponto Frio**, e, diante dos números apresentados, podemos concluir que o serviço de atendimento ao consumidor deste grupo não existe.

Novamente figurando como a empresa mais reclamada da área de Produtos e primeira colocada no ranking geral da Fundação Procon SP nos leva a refletir: até quando o consumidor irá confiar no marketing massivo dessas lojas?

É inaceitável que problemas simples como a “não entrega de produtos” adquiridos principalmente nas lojas virtuais continuem transbordando para órgãos de defesa do consumidor. Também é inaceitável a incapacidade dos administradores das lojas físicas em transigir com seus clientes que enfrentam problemas igualmente simples, tais como: avarias na entrega, problemas na montagem, venda de seguros e garantias não solicitados.

Medidas determinadas por esta Fundação junto a esse grupo não surtiram efeitos. Novamente os problemas nas vendas on-line determinaram a posição deste grupo no ranking 2019.

### **B2W Companhia Digital**

Em 2019 a **B2W** se destacou negativamente, não só por apresentar maior número de reclamações que no ano anterior, como também por ter baixado seu índice de atendimento às reclamações.

## **Lenovo/Morotola**

A **Lenovo/Morotola** voltou a figurar entre as cinco mais reclamadas da área de Produtos e, embora com número um pouco inferior de reclamações, também deixou cair seu índice de atendimento.

## **Mercadolivre**

Dificuldades enfrentadas tanto por quem compra como por quem vende através desta empresa chamaram a atenção. Problemas como: não entrega de produtos, cobranças indevidas e falta de informação não foram resolvidos no SAC deste fornecedor e pouco mais de 40% dos consumidores que reclamaram no Procon SP em 2019 obtiveram solução dos casos.

## **Marabraz**

A maior parte das reclamações deste grupo está relacionada a vendas on-line, muito embora vários consumidores das lojas físicas também tenham buscado o Procon SP em busca de solução para problemas simples como não entrega de produtos ou avarias ocorridas no transporte.

## **Comércio de publicações**

Os consumidores destes produtos estão enfrentando muitos problemas com a **Três Comércio de Publicações** (Editora Três) e também com a **Saraiva e Siciliano S/A**, ambas em recuperação judicial.

Representantes da **Editora Três** abordam em aeroportos e rodoviárias vários consumidores que, atraídos por brindes, ou por acreditar ajudar na formatura de jovens, ou ainda por estarem distraídos com o pensamento voltado para o horário de sua viagem, acabam assinando contratos acreditando que estão adquirindo apenas o exemplar que lhe é entregue. Outro grande problema enfrentado pelos consumidores é a dificuldade no cancelamento dessas assinaturas.

A não entrega dos produtos adquiridos no site [www.saraiva.com.br](http://www.saraiva.com.br) também fez com que muitos consumidores reclamassem no Procon SP.

Em ambos os casos acima, o índice de atendimento das reclamações gira em torno de pífios 30%.

## Comércio de roupas e calçados

Um dos segmentos que mais crescem em vendas on-line. Temos que destacar a atuação negativa das empresas: **NS2.com (Netshoes e Zattini)** que atendeu apenas 36% dos problemas relatados por seus consumidores.

## Móveis

Com mais de 100 reclamações a Komfort House atendeu apenas 41% de seus consumidores que enfrentaram problemas como: vícios nos produtos e também entrega de produto divergente do adquirido.

### Piores do varejo na entrega de produtos

	Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	902	90%
2º	LKD COMERCIO ELETRONICO S/A	190	0%
3º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	136	51%
4º	SARAIVA E SICILIANO S/A	102	34%
5º	MERCADO LIVRE	92	45%

Referente a Reclamações classificadas em Empresas atuantes no segmento de varejo, no Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

**Piores fabricantes por vício em seus produtos**

<b>Grupos / Empresas</b>	<b>Total</b>	<b>% Atendidas</b>
<b>Aparelho Celular</b>		
1º LENOVO/MOTOROLA/CCE	265	63%
2º ASUS	125	47%
3º SAMSUNG	102	71%
4º APPLE	92	15%
5º SONY	10	10%
<b>Produtos da Linha Branca</b>		
1º BRASTEMP/CONSUL	69	94%
2º ELECTROLUX	43	86%
3º SPRINGER MIDEA CARRIER	11	55%
4º BRITANIA	8	63%
5º SAMSUNG	6	83%
<b>Televisor</b>		
1º BRITANIA	46	33%
2º SAMSUNG	43	70%
3º ENVISION	24	17%
4º LG ELECTRONICS	15	47%
5º HARMAN DO BRASIL	8	25%
<b>Microcomputador / Produtos de Informática</b>		
1º DELL	28	57%
2º HP	19	37%
3º LENOVO/MOTOROLA/CCE	11	0%
3º SAMSUNG	11	73%
4º MULTILASER	9	78%
5º APPLE	8	25%

Referente as Reclamações contra Fabricantes, cadastradas no Grupo de Problemas: Vício ou má qualidade de produto



## Ranking da Área de Assuntos Financeiros

### Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	ITAU UNIBANCO	261	676	<b>937</b>	3º
2º	BRADERCO	333	468	<b>801</b>	2º
3º	ZURICH	150	398	<b>548</b>	1º
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	120	420	<b>540</b>	4º
5º	SANTANDER	111	232	<b>343</b>	5º

### Por percentual de não atendidas\*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	120	420	<b>540</b>	<b>78%</b>	3º
2º	ZURICH	150	398	<b>548</b>	<b>73%</b>	1º
3º	ITAU UNIBANCO	261	676	<b>937</b>	<b>72%</b>	2º
4º	SANTANDER	111	232	<b>343</b>	<b>68%</b>	4º
5º	BRADERCO	333	468	<b>801</b>	<b>58%</b>	5º

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

## Área de Assuntos Financeiros

O Brasil passa por grave crise financeira, porém os grandes conglomerados financeiros permanecem com a solidez e lucratividade em alta. Não haveria nenhum problema nessa assertiva desde que os serviços bancários apresentassem a qualidade esperada.

No ano de 2019, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas apresenta 03 (três) grandes bancos e 01 (uma) empresa seguradora entre as 10 empresas mais reclamadas do ano. Interessante atentar que, em termos de segmento mercadológico, o setor financeiro é o mais reclamado, seguido do setor de telefonia com 03 (três) empresas, e varejo, energia elétrica e companhias aéreas com um representante de cada segmento.

Outro ponto que merece destaque é que esse segmento é altamente regulado, tanto por força legal como por autorregulamentação, mas as normatizações normalmente são prudenciais e não voltadas para a defesa do consumidor que é o elo mais vulnerável da relação de consumo. Corrobora a afirmativa de maior preocupação com o mercado do que com o cidadão, a forma que as normas são planejadas e editadas, ou seja, sem a participação efetiva dos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

Somente a título exemplificativo, vale destacar a Resolução 4.765/19, que dispõe sobre “o cheque especial concedido por instituições financeiras em conta de depósitos à vista titulada por pessoas naturais e por microempreendedores individuais (MEI)”. Esse normativo, em tese, buscava uma reengenharia do produto cheque especial com a limitação da taxa de juros, porém com a possibilidade de cobrança de uma tarifa pela disponibilização do crédito e não da sua efetiva utilização.

Tal medida foi criticada por diversos órgãos de proteção e defesa do consumidor, inclusive o Procon/SP, por não assegurar de forma objetiva o direito à informação e a cobrança por serviço efetivamente prestado.

Esse cenário de protecionismo, necessário, porém unilateral, se reflete em outras discussões que estão sendo promovidas pelo órgão regulador e de supervisão, tal como o *open banking*, *fintechs*, arranjos de pagamento, ambiente de inteligência artificial e etc. Por isso, existe a necessidade iminente de que as medidas adotadas nesse segmento também levem em conta a segurança e qualidade do serviço para os destinatários finais, sendo talvez o maior desafio o efetivo equilíbrio das relações de consumo.

## Setor Bancário

As principais reclamações fundamentadas da Área de Assuntos Financeiros concentraram-se nos conglomerados: **Itaú Unibanco**, **Bradesco** e **Caixa Econômica Federal**.

Diferentemente do que a maioria da população pode pensar as reclamações, normalmente, não envolvem a tecnicidade que o setor detém, mas questões simples como livre fruição ou cancelamento de contas, segurança e confiabilidade das transações, cobranças indevidas, inadequação na oferta de produtos e serviços, entre outras questões corriqueiras.

Outro ponto que merece destaque é a queda do índice de solução, ou seja, do interesse e efetivo atendimento do consumidor nas suas demandas. A resolutividade do setor já era pífia, mas em 2019, a maioria das instituições conseguiu reduzir ainda mais esse nível.

Traçando um comparativo entre as empresas mais reclamadas e seus respectivos índices de solução temos diversas empresas com índice superior a 75% de satisfação, mas tal patamar é totalmente diferente no setor bancário que sequer chega a 45% de atendimento.

Tal cenário possibilita facilmente duas conclusões: a) a atuação dos bancos, pautada na regulação, não tem como objetivo a qualidade e eficiência dos serviços prestados, mas a mitigação dos riscos para o mercado e b) diante desse manto protetor regulatório o interesse conciliador dessas instituições é irrisório, sendo somente o consumidor um participante do sistema financeiro e não como elemento vulnerável, por presunção constitucional absoluta.

## Setor Securitário

Reiterando o ocorrido no ano anterior, figura entre as empresas mais reclamadas na Área a seguradora **Zurich**, que permaneceu com a abominável conduta de vender segurança e não pagar as indenizações devidas.

A empresa, no momento da oferta, através de seus prepostos, sonega informações induzindo os consumidores a erro, e no momento da utilização do “seguro” se utilizam de subterfúgios linguísticos e jurídicos para a negativa de cobertura.

No comparativo com o ano anterior a empresa apresentou tímida melhora, pois

atualmente figura em 10º lugar (anteriormente em 7º) e o índice de solução subiu para 27% (anteriormente era de 14%).

Novamente é possível afirmar que a atuação regulatória deficitária gerou esses efeitos adversos para o consumidor, pois a forma indiscriminada de comercialização, sem a adequada fiscalização conseguiu transformar um possível avanço para garantia dos bens em retrocesso aos direitos consumeristas. Várias tentativas foram efetuadas pelo Procon para mitigar os danos sofridos pelos consumidores desse segmento, porém ainda sem efetivo êxito.

Analisando somente um recorte dos seguros temos que a empresa **Zurich** trouxe ao Procon, em segunda fase, 535 consumidores e a empresa na segunda colocação nesse ranking (Cardif) tem 110 consumidores com reclamações finalizadas nesse Cadastro. O índice de solução das empresas que vendem segurança, mas entregam dissabor, é baixo para todas as seguradoras.

Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º ZURICH	536	28%
2º CETELEM/BGN/CARDIF	110	20%
3º ITAU UNIBANCO	80	9%
4º ASSURANT SEGURADORA S/A	67	21%
5º VIRGÍNIA SURETY COMPANHIA DE SEGUROS DO BRASIL	64	8%

## Destaque

Um mercado extremamente amplo, com pouca diversificação de *players* e uma regulamentação que está florescendo é um grande nicho para o surgimento das *fintechs*. Essas são empresas que fazem uso intensivo de tecnologia e ofertam produtos por meio de plataformas eletrônicas (*startups* de tecnologia do setor financeiro).

Essas empresas surgiram como alternativa para o consumidor ter acesso a produtos e serviços mais modernos (digitais) e com menor custo, mas é necessário fixar atenção na segurança e confiabilidade das transações. A tecnologia não pode somente assegurar a agilidade das transações esquecendo seus elementos primordiais que são: qualidade e segurança.

Tendo em vista que o arcabouço normativo para essas *startups* ainda está em desenvolvimento, muitas questões pairam, sendo elas: Quais os procedimentos e

controles, utilizados pelos bancos, que permitem confirmar e garantir a identidade do proponente e a autenticidade das informações exigidas; Quais as medidas utilizadas para inibir a utilização das contas para lavagem de dinheiro; Nos casos de irregularidades quais as medidas adotadas e quem será responsável por mitigar os danos sofridos pelos consumidores nos casos de defeito na prestação de serviços.

Baseado nessas preocupações e analisando os dados do Cadastro temos mais de 100 reclamações de consumidores somente das duas principais *fintechs* demandadas (**Banco Inter S/A e Nu Pagamentos**). As demandas não são tão diversas dos bancos tradicionais, sendo que teve destaque as reclamações sobre “não conformidades no recebimento do boleto de pagamento”. Nesses casos específicos, a atitude de isenção total de responsabilidade por parte das instituições que aflige o órgão de proteção e defesa do consumidor e traz prejuízos enormes aos consumidores e relações de consumo.

	Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
1º	BANCO INTERMEDIUM S/A	84	4%
2º	NU PAGAMENTOS S/A	30	10%
3º	NEON PAGAMENTOS S/A	5	0%
4º	PICPAY SERVICOS S/A	4	0%

Diante de todo o exposto, resta evidente que com o respaldo dos órgãos reguladores as instituições financeiras pautam a sua atuação estritamente em uma análise de riscos e perdas, sem focar no seu consumidor, demandas e necessidades, sendo somente lançado o olhar para o consumidor no momento da oferta de produtos e serviços, sem se atentar a qualidade das informações e seus eventuais desdobramentos danosos.

## Ranking da Área de Serviços Essenciais

### Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	TIM	1.640	726	<b>2.366</b>	1º
2º	ELETROPAULO – ENEL	173	1.113	<b>1.286</b>	3º
3º	VIVO/TELEFÔNICA	544	540	<b>1.084</b>	2º
4º	CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	637	176	<b>813</b>	4º
5º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	10	418	<b>428</b>	5º

### Por percentual de não atendidas\*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	10	418	<b>428</b>	<b>98%</b>	2º
2º	ELETROPAULO – ENEL	173	1.113	<b>1.286</b>	<b>87%</b>	1º
3º	VIVO/TELEFÔNICA	544	540	<b>1.084</b>	<b>50%</b>	3º
4º	TIM	1.640	726	<b>2.366</b>	<b>31%</b>	5º
5º	CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	637	176	<b>813</b>	<b>22%</b>	4º

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

## Área de Serviços Essenciais

### Telecomunicações

O setor de Telecomunicações foi o mais reclamado da Área de Serviços Essenciais durante o último ano, com relatos referentes a cobranças de serviços não contratados ou em desacordo ao ofertado, vícios dos serviços prestados, alteração unilateral de contrato com majoração do valor mensal das faturas e habilitação fraudulenta, problemas estes que se repetem ao longo dos anos e que já deveriam ter sido superados pelas empresas do setor.

Muitos questionamentos registrados em 2019 dizem respeito a cobrança de multa rescisória, mesmo em situações em que o pedido de cancelamento tenha sido motivado por má prestação do serviço ou pelo descumprimento à oferta, além do não atendimento de solicitações de rescisão do contrato, culminando com a emissão de cobranças indevidas.

Verifica-se que as empresas do segmento oferecem facilidades na adesão aos serviços sem a informação adequada e necessária sobre suas características, gerando inúmeras dificuldades aos consumidores, desde a contratação até a rescisão do contrato, a qual, por muitas vezes, não é acatada pelo fornecedor, ferindo a Resolução Anatel 632/2014.

A ação normativa do Órgão regulador (Anatel) fica comprometida pela ineficiência fiscalizatória da Agência. A normatização existente não garante sua efetividade na prática e as medidas sancionatórias aplicadas pelo Órgão parecem não surtir grandes efeitos para a proteção dos consumidores.

Assim, torna-se necessária, cada vez mais, a atuação fiscalizatória e regulatória da Agência, a fim de estabelecer condutas para as empresas do segmento, fazer cumprir o disposto nos normativos e concentrar esforços na busca de maior qualidade para o atendimento dos usuários dos serviços, o que até hoje é motivo de grande e justificada insatisfação.

### Telecomunicações – Destaques

Pelo segundo ano consecutivo, a **Tim** ocupou o desonroso primeiro lugar entre as empresas mais reclamadas do segmento de Telecomunicações, o que demonstra a baixa qualidade de atendimento no tratamento das demandas em seus próprios canais, as

quais transbordaram maciçamente para o Procon/SP e fizeram com que o número de reclamações da empresa fosse maior que o dobro daquele registrado para o segundo fornecedor mais reclamado do segmento.

O **Grupo Vivo/Telefonica**, por sua vez, voltou a surpreender de forma negativa, apresentando o menor índice de atendimento do segmento, com apenas 50% das demandas atendidas.

### **Energia Elétrica**

No segmento de energia elétrica, os principais questionamentos registrados no Órgão dizem respeito a alta de consumo e danos em equipamentos elétricos por queda ou oscilação de energia.

Os consumidores apresentam relatos de dissabores que incluem cobranças relativas a consumo não condizente com a utilização efetiva do serviço ou fora de seu perfil de utilização, sem alteração de hábitos de consumo que justifiquem o incremento dos valores cobrados pelo fornecedor.

Em grande parte dos registros relativo a pedidos de ressarcimento por danos em equipamentos, as solicitações são negadas pelas Concessionárias, sob alegação de inexistência de perturbação no sistema elétrico, sem que haja qualquer diligência por parte das empresas em busca da causa e da solução efetiva do problema.

Importante que o Órgão regulador e fiscalizador Aneel trabalhe em consonância com os órgãos de proteção e defesa do consumidor e tutele igualmente os interesses dos consumidores, especialmente no tocante ao acesso à energia, situações de inadimplência etc, conforme a política de universalização.

### **Energia Elétrica – Destaque**

Observamos o espantoso e lamentável aumento de 46% das demandas da principal Concessionária do Estado, **Enel**, o que levou o fornecedor a alcançar o 3º lugar no ranking geral, com 1286 registros.

Apesar da essencialidade do serviço prestado, a Enel vem reduzindo a cada ano o índice de solução das demandas, o qual era de 40% em 2017, caindo pela metade em 2018 e chegando ao vergonhoso patamar de apenas 13% das reclamações fundamentadas registradas no Procon/SP.



Quando uma empresa ocupa as primeiras posições no ranking das mais reclamadas há anos, como no caso da **Enel**, apresentando sempre os mesmos problemas, espera-se uma melhoria continuada em meio a tantas oportunidades latentes, e não uma performance cada vez mais insatisfatória nos índices de solução, como é possível observar.

### Concessionárias de Serviços Públicos

Grupo / Empresa	Total	% Atendidas
ELETROPAULO – ENEL	1.286	13%
CORREIOS	428	2%
COMGÁS	95	15%
SABESP	69	54%

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

Ao analisar as demandas registradas em face das Concessionárias, verifica-se que os serviços públicos prestados por estas empresas mostram-se, muitas vezes, caros e ineficazes, trazendo cada vez mais transtornos aos consumidores.

De fato, são inúmeras as demandas registradas no Procon/SP relativas à má prestação dos serviços das Concessionárias de Serviços Públicos, tais como quedas e oscilações de energia elétrica, problemas relativos às redes de esgoto e abastecimento de água, interrupções injustificadas do serviço prestado, não entrega de objetos postais etc.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos desponta como a instituição que pior atendeu o consumidor, com pífios 2% de solução, muito aquém dos 34% (já baixos) apresentados no ano anterior. Os consumidores registraram reclamações envolvendo não entrega de objetos postais, entrega com atraso ou avarias, além de questionamentos sobre a tributação e liberação de encomendas internacionais.

Desde o ano de 2018, o número de demandas registradas no Procon/SP aponta o despreparo da empresa para atender seus consumidores face ao aumento do comércio eletrônico no país.

Este cenário demonstra a necessidade imperiosa de um maior investimento por parte da empresa a fim de acompanhar as necessidades impostas pela globalização e evitar problemas extremamente básicos, como a não entrega de objetos postais.

Importante lembrar 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, conforme assegura a Lei Federal 8.078/90. Contudo, o que se verifica é o aumento exponencial do número de reclamações relacionadas à má prestação dos serviços e a resistência por parte das Concessionárias em solucionar a maioria das demandas apresentadas pelos consumidores.

## Ranking da Área de Saúde

### Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	AMIL	27	71	<b>98</b>	1º
2º	BRADESCO	14	36	<b>50</b>	2º
3º	NOTRE DAME INTERMÉDICA	15	29	<b>44</b>	4º
3º	ULTRA FACIL SANTO AMARO CLINICA DE ODONTOLOGIA LT	33	11	<b>44</b>	5º
4º	UNIMED	19	19	<b>38</b>	4º
5º	SUL AMÉRICA	10	27	<b>37</b>	-

### Por percentual de não atendidas\*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	SUL AMÉRICA	10	27	<b>37</b>	<b>73%</b>	-
2º	AMIL	27	71	<b>98</b>	<b>72%</b>	3º
2º	BRADESCO	14	36	<b>50</b>	<b>72%</b>	1º
3º	NOTRE DAME INTERMÉDICA	15	29	<b>44</b>	<b>66%</b>	2º
4º	UNIMED	19	19	<b>38</b>	<b>50%</b>	4º
5º	ULTRA FACIL SANTO AMARO CLINICA DE ODONTOLOGIA LT	33	11	<b>44</b>	<b>25%</b>	6º

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

## Área de Saúde

### Operadoras de Saúde

Em 2019, como em 2018, o **Grupo Amil** permaneceu em 1º lugar, **Bradesco Saúde** em 2º, sendo o 3.º ocupados pelas empresas **Ultra Fácil**, (que em 2018 ocupou a 5ª posição) e **Notre Dame Intermédica**.

As operadoras **Amil** e **Bradesco Saúde** continuam encabeçando as primeiras colocações, sem apresentar melhoras nos índices de solução (ambas com 28% de atendimento das questões na segunda fase – processos administrativos).

As dificuldades enfrentadas pelos beneficiários de planos de saúde permanecem com as mesmas características, pois ainda precisam “lutar” para obtenção de seus direitos, se deparando com negativa de cobertura de exames e procedimentos, reajuste de faixa etária após 59 anos e demora excessiva para realização de consultas, exames e cirurgias.

### Serviços Odontológicos

Temos reiterado o cenário de consumidores descontentes com a prestação de serviços dentários, reclamando de problemas com a oferta, no momento da contratação.

A empresa mais reclamada desse segmento, **Ultra Fácil**, tem demandas relacionadas a: dificuldade em cancelar o contrato; multa elevada quando do pedido de rescisão; divergências entre os valores ofertados e os que figuram nos contratados, dando causa ao pedido de rescisão contratual pelo consumidor que não tem seu pedido atendido e se socorre do Procon.

Ressalta-se que houve aumento no índice de solução em 2019 (75%), em relação a 2018 (67%).

### Outros problemas

Apesar de não ocupar as cinco primeiras posições, houve crescimento nas reclamações relativas aos serviços que envolvem estética, especialmente aqueles adquiridos pela internet, com problemas relacionados ao não cumprimento dos termos da oferta, especialmente ao efeito ou resultado prometido ou divulgado.

Como já vínhamos apontando nos anos anteriores, as compras por internet vem crescendo consideravelmente, não atendendo as expectativas dos consumidores, pois na

maioria dos casos não há o cumprimento básico da obrigação contratada, notadamente a entrega do produto.

Cabe registrar que entre as 10 primeiras reclamadas, a empresa Biomedycur, que realiza comercialização de colchões terapêuticos, subiu no ranking de 10º lugar para 7º. O seu índice de resolutividade também é insatisfatório, questionando os consumidores que as benesses prometidas no ato da venda não são atingidas com a utilização do produto, havendo ainda demandas que apontam a falta de qualidade dos produtos comercializados.

## Ranking da Área de Habitação

### Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	GAFISA	2	33	<b>35</b>	4º
2º	MOMENTUM EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	4	20	<b>24</b>	2º
3º	MRV	2	21	<b>23</b>	1º
4º	TENDA	6	14	<b>20</b>	-
5º	CURY	1	13	<b>14</b>	5º

### Por percentual de não atendidas\*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	GAFISA	2	33	<b>35</b>	<b>94%</b>	5º
2º	MOMENTUM EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	4	20	<b>24</b>	<b>83%</b>	2º
3º	MRV	2	21	<b>23</b>	<b>91%</b>	4º
4º	TENDA	6	14	<b>20</b>	<b>70%</b>	-
5º	CURY	1	13	<b>14</b>	<b>93%</b>	3º

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

## Área de Habitação

O mercado imobiliário apresentou sinais de retomada do seu crescimento, em 2019, porém as reclamações fundamentadas infelizmente continuam apontando para a mesma situação, ou seja, a primazia do interesse do setor sobre a real situação dos consumidores.

Possível afirmar que o que mais chama atenção nesse segmento não são os números do mercado ou as alterações legislativas ocorridas recentemente, mas o desequilíbrio nas relações de consumo, pois o índice de solução das 5 primeiras colocadas é inferior a 15% de solução.

O teor das reclamações igualmente permanece inalterado, tais como: distrato com valor elevado de retenção, cobrança de corretagem e demais taxas, vícios de informação e de serviço, cobrança de condomínio e IPTU antes da entrega das chaves, descumprimento de oferta na aquisição do financiamento imobiliário, entre outros mais residuais.

Dentre as empresas que se destacaram negativamente também não existem novidades, somente uma inversão na ordem, sendo que a **Gafisa** apareceu em 1º lugar (4º no ano anterior), seguida da **Momentum Empreendimentos**, **MRV**, **Tenda** e **Cury**.

As demandas da empresa **Momentum Empreendimentos** tem características específicas por trabalhar no segmento de loteamentos. Os principais problemas são: assimetria informacional no momento da aquisição com desdobramentos no momento da rescisão, dúvidas sobre os valores das cobranças e as taxas de conservação e melhoramentos.

Por fim, importante destacar a necessidade de atuação mais harmônica no mercado imobiliário, levando em conta também o interesse do consumidor nas relações de consumo não simplesmente utilizando-se do poder de mercado para não resolver as questões administrativamente, judicializando as questões com o fito de postergar o entendimento se afastando dos preceitos de vulnerabilidade e celeridade estabelecidos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

## Ranking da Área de Alimentos

### Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	IFOOD	10	21	<b>31</b>	-
1º	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.	12	19	<b>31</b>	-
2º	RAPPI BRASIL INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA	4	20	<b>24</b>	5º
3º	PÃO DE AÇÚCAR	17	6	<b>23</b>	1º
4º	DIA BRASIL SOCIEDADE LIMITADA	4	12	<b>16</b>	2º
5º	CARREFOUR	4	10	<b>14</b>	3º
5º	MONDELEZ BRASIL LTDA.	5	9	<b>14</b>	-

### Por percentual de não atendidas\*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2018
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	RAPPI BRASIL INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA	4	20	<b>24</b>	<b>83%</b>	4º
2º	DIA BRASIL SOCIEDADE LIMITADA	4	12	<b>16</b>	<b>75%</b>	1º
3º	CARREFOUR	4	10	<b>14</b>	<b>71%</b>	3º
4º	IFOOD	10	21	<b>31</b>	<b>68%</b>	-
5º	MONDELEZ BRASIL LTDA.	5	9	<b>14</b>	<b>64%</b>	-
6º	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.	12	19	<b>31</b>	<b>61%</b>	-
7º	PÃO DE AÇÚCAR	17	6	<b>23</b>	<b>26%</b>	3º

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



## Área de Alimentos

As demandas relacionadas à área técnica de Alimentos toma novos contornos, tudo em face do crescimento do *e-commerce* em todos os segmentos do mercado.

Empatadas na 1ª posição, temos **Uber do Brasil** e **Ifood**.

Os consumidores adquirem suas refeições pelo aplicativo **Uber Eats**, mas questionam o cancelamento unilateral do pedido sob alegação de impossibilidade de entrega, sem que a empresa apresente o reembolso dos valores pagos; dificuldade em se utilizar de descontos concedidos; não cumprimento à oferta (nos casos de promoções como “Pague um leve dois”); dificuldade em cancelar a compra.

**Ifood** tem demandas relacionadas a dificuldade em efetuar pagamento com cartão de crédito; cobrança em duplicidade; produtos não entregues; bloqueio de cadastro; cobranças indevidas (valor cobrado a maior, cobrança por produto não entregue ou pedido cancelado); entrega de pedido diferente do solicitado.

Nos casos de não entrega, a empresa tenta se isentar de responsabilidade, alegando que o problema foi causado pelo fornecedor parceiro, sem considerar a responsabilidade solidária especificada no CDC.

Como 2º fornecedor mais demandado do segmento, temos a **Rappi** que infelizmente proporcionou aos seus consumidores dissabores relacionados ao cancelamento unilateral do pedido; cobrança de compras canceladas; não cumprimento da oferta (não finalização da compra pelo valor ofertado, os consumidores não conseguem se utilizar dos cupons e/ou créditos concedidos pela empresa); cobranças indevidas (cobrança de serviços não contratados).

As 3ª, 4ª e 5ª posições são de fornecedores que delinearam novo perfil de consumo, também mediante aquisição pela internet, **Pão de Açúcar**, **Dia Brasil** e empatados na 5ª colocação, **Carrefour** e **Mondelez Brasil**.

Essas empresas apesar da facilidade na oferta imputada ao comércio eletrônico não conseguem tratar as demandas básicas de não entrega, cumprimento da oferta no que tange às promoções de valor reduzido do produto.

## ATENDIMENTOS ANO 2019

Mês	Atendimento Presencial	Atendimento à Distância	Totais
jan	9.213	25.859	<b>35.072</b>
fev	10.274	25.866	<b>36.140</b>
mar	9.253	27.967	<b>37.220</b>
abr	9.774	26.395	<b>36.169</b>
mai	10.293	26.318	<b>36.611</b>
jun	8.593	21.117	<b>29.710</b>
jul	9.040	23.546	<b>32.586</b>
ago	9.389	23.251	<b>32.640</b>
set	8.518	26.477	<b>34.995</b>
out	8.211	26.831	<b>35.042</b>
nov	7.021	23.750	<b>30.771</b>
dez	5.980	29.992	<b>35.972</b>
<b>2019</b>	<b>105.559</b>	<b>307.369</b>	<b>412.928</b>

## RECLAMAÇÕES POR ÁREA

Área	Reclamações
Serviços Privados	10.038
Produtos	9.651
Assuntos Financeiros	8.006
Serviços Essenciais	7.309
Saúde	1.805
Habitação	723
Alimentos	325
<b>TOTAL</b>	<b>37.857</b>

