



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES
FUNDAMENTADAS 2020

FUNDAÇÃO PROCON
São Paulo

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor



| Secretaria da Justiça e Cidadania

São Paulo | dezembro de 2021

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
Estela Orlandini do Prado
Marcus Vinicius Bruno Francisco
Taise Kenne Gyszewski
Assessoria Técnica

Edna Aparecida de Oliveira Carvalho
Mara Flavia Souza Araujo
Roger Barude Camargo

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

Ana Paula Cuccio
Supervisão Área Técnica de Serviços Privados

Andréa Cristina Gonçalves de Matos
Supervisão Área Técnica de Audiências de Conciliação

Carina Roberta Minc
Supervisão Área Técnica de Assuntos Financeiros /
Habitação

Samantha Pavão Martins Fernandes
Supervisão Área Técnica de Saúde /
Alimentos

Telma Regina Silveira Motta
Supervisão Área Técnica de Serviços Essenciais

Wagner Iha
Supervisão Área Técnica de Produtos

Amanda Marins
Supervisão Atendimento Web

Cristina Galhardo
Supervisão Retorno Primeiro Atendimento

Jaques Jean Mateus Gallo
Supervisão Atendimento Eletrônico

Rosemary Gois Monteiro
Supervisão Atendimento Telefone

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

Joyce Gatti Hirata
Valdênio Gomes Acioli
Supervisão Atendimento Poupatempo Itaquera

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

Ronaldo Rodrigues de Moraes
Supervisão Auditoria de Cadastro de Fornecedores

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

www.procon.sp.gov.br

Índice

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2020.....	4
RANKING GERAL - 50 mais reclamadas.....	6
NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2020.....	8
RANKING GERAL – 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO.....	9
Empresas mais reclamadas por segmento.....	10
Ranking da Área de Serviços Essenciais.....	12
Ranking da Área de Produtos.....	16
Ranking da Área de Assuntos Financeiros.....	20
Ranking da Área de Serviços Privados.....	23
Ranking da Área de Saúde.....	26
Ranking da Área de Alimentos.....	27
Ranking da Área de Habitação.....	30
ATENDIMENTOS ANO 2020.....	32
RECLAMAÇÕES POR ÁREA.....	33

FUNDAÇÃO PROCON SP

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2020

Em 2020, o Procon SP incrementou o envio automatizado de demandas aos fornecedores. Do total de 758.456 atendimentos, 613.698 foram notificações às empresas, cerca de 187% a mais do que as 213.852 do ano anterior. Esse Cadastro apresenta 122.091 Reclamações Fundamentadas, 222% maior que o de 2019 (com 37.857). Houve aumento de 20% no número de fornecedores reclamados: 7.526 contra 6.281 na edição anterior.

A análise dos processos administrativos arquivados pelo Procon SP em 2020. demonstram quais empresas falharam ao enfrentar necessidade de rápida adaptação às exigências colocadas no período, especialmente aquelas com menores índices de solução.

O caso mais desastroso foi o da ENEL, que encabeça o ranking deste ano, sendo também o de maior número de reclamações fundamentadas para uma única empresa em toda a história das publicações anuais do Procon SP. Com a cumplicidade da agência reguladora, a concessionária adotou estratégia equivocada de suprimir leituras de consumo mensal e não conseguiu lidar com as demandas em seu SAC, e ainda deixou de oferecer solução adequada a milhares de consumidores que reclamaram no Procon.

Na sequência, figura a VIA VAREJO, novamente em posição pior do que seus concorrentes e pelos problemas de sempre: especialmente não entrega e falta de atendimento ao cliente.

Como principais destaques negativos em telecomunicações aparecem CLARO e TIM, tanto pela quantidade de reclamações como pelo índice de solução abaixo do padrão histórico; notadamente a TIM, que deixou de atender quase metade das reclamações.

Na quinta posição entre as mais reclamadas está MAGAZINE LUÍZA, que também jamais havia ocupado esse lugar no ranking. E também com o agravante de ter deixado mais de mil reclamações não atendidas, quase 40% do total.

Dentre os fornecedores que passaram a figurar pela primeira vez entre as 50 mais demandadas, vários operam no comércio eletrônico com soluções de atendimento remoto, sem dúvida a grande solução para o momento de pandemia e que irá permanecer. O problema é evitar as graves deficiências desses sistemas.

Observa-se, por exemplo, uma empresa centenária como os CORREIOS, extremamente envolvida nesse processo, com grande número de reclamações não resolvidas, ao lado do QUINTO ANDAR, empresa criada há poucos anos e já com mais reclamações no Procon do que qualquer outra empresa que atua no segmento de habitação, propondo soluções tecnológicas e avançadas mas não tendo o devido empenho resolver o que chega ao Procon.

O descumprimento de obrigações básicas, por parte dos fornecedores, bem como a queda brutal da qualidade do atendimento ao cliente, que já era precária, gerou quase um milhão de reclamações, muitas das quais evoluindo para processos administrativos, pressionando o funcionamento regular do próprio Procon.

Por mais que se considere particularidades da pandemia para determinados setores, como de transporte, hospedagem e escolas, a falta de priorização ao atendimento das demandas dos consumidores e talvez uma excessiva flexibilidade e tolerância com essas falhas, fez de 2020 um ano de perdas imensuráveis para a parte mais vulnerável na relação de consumo.

O trabalho de todos é reverter esse cenário, talvez com aprimoramentos e maior rigor na Lei do SAC, melhor postura das agências reguladoras e implementação das indicações propostas pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

RANKING GERAL

50 mais reclamadas

Ranking Geral 50 mais reclamadas		Reclamações		Total	Posição em 2019
Ranking	Grupo / Empresa	Atendidas	Não Atendidas		
1º	ELETROPAULO – ENEL	661	35.762	36.423	3º
2º	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	5.455	976	6.431	1º
3º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	2.812	1.539	4.351	8º
4º	TIM	2.104	1.205	3.309	2º
5º	CARREFOUR	1.918	942	2.860	15º
6º	MAGAZINE LUIZA	1.594	1.026	2.620	26º
7º	VIVO/TELEFÔNICA	1.574	942	2.516	4º
8º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	1.192	1.031	2.223	11º
9º	DECOLAR.COM LTDA	278	1.627	1.905	43º
10º	BRADESCO	620	1.247	1.867	7º
11º	ITAU UNIBANCO	444	1.264	1.708	6º
12º	MERCADO LIVRE	674	1.021	1.695	16º
13º	SANTANDER	321	959	1.280	18º
14º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	118	1.097	1.215	13º
15º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	372	748	1.120	9º
16º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	388	559	947	25º
17º	OI	434	489	923	17º
18º	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	284	634	918	12º
19º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	263	618	881	14º
20º	CASAS PERNAMBUCANAS	200	663	863	19º
21º	BANCO DO BRASIL	167	688	855	20º
22º	LOJAS MARABRAZ	495	286	781	24º
23º	UOL	155	582	737	36º
24º	C & A MODAS LTDA	439	284	723	105º
25º	ONLINE INTERMEDIACOES LTDA / 123 IMPORTADOS	-	701	701	-
26º	COMPANHIA DE GAS DE SAO PAULO	231	414	645	52º

Ranking Geral 50 mais reclamadas		Reclamações		Total	Posição em 2019
Grupo / Empresa		Atendidas	Não Atendidas		
COMGAS					
27º	RIACHUELO	343	300	643	54º
28º	LATAM	121	516	637	31º
28º	PAN	199	438	637	22º
29º	SKY	288	287	575	27º
30º	CENTAURO	16	546	562	111º
31º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	43	496	539	11º
32º	RENNER	192	297	489	44º
33º	ASSOCIAÇÃO NACIONAL NOVE DE JULHO / UNINOVE	168	282	450	37º
33º	CETELEM/BGN/CARDIF	160	290	450	22º
34º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	70	367	437	40º
35º	STAR MAGAZINE IMPORTADORA EIRELI	-	392	392	-
36º	MARISA	145	244	389	71º
37º	BMG	59	327	386	23º
38º	DROGARIA SÃO PAULO	228	141	369	85º
39º	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.	70	291	361	41º
40º	BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	68	267	335	46º
41º	BIO RITMO / SMARTFIT / RACEBOOTCAMP / VIDYA STUDIO	288	43	331	76º
42º	CRED SYSTEM ADM. CARTOES CRED LT	83	239	322	51º
43º	BRASTEMP/CONSUL	215	100	315	53º
43º	ZURICH	42	273	315	10º
44º	AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA	47	254	301	66º
45º	KABUM COMERCIO ELETRONICO S.A.	224	74	298	106º
46º	GOL	67	218	285	35º
47º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA	172	111	283	49º
48º	SAFRA	63	216	279	48º
49º	SARAIVA E SICILIANO S/A	13	247	260	32º
50º	NU PAGAMENTOS S/A / NUBANK	35	223	258	86º
50º	ADIDAS DO BRASIL LTDA	90	168	258	96º

NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2020

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

C & A MODAS LTDA
 ONLINE INTERMEDIACOES LTDA / 123 IMPORTADOS
 COMPANHIA DE GAS DE SAO PAULO COMGAS
 RIACHUELO
 CENTAURO
 STAR MAGAZINE IMPORTADORA EIRELI
 MARISA
 DROGARIA SÃO PAULO
 BIO RITMO / SMARTFIT / RACEBOOTCAMP / VIDYA STUDIO
 CRED SYSTEM ADM. CARTOES CRED LT
 BRASTEMP/CONSUL
 AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA
 KABUM COMERCIO ELETRONICO S.A.
 NU PAGAMENTOS S/A / NUBANK
 ADIDAS DO BRASIL LTDA

PRIMEIROS COLOCADOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

Ranking 1º colocado – últimos 5 anos	
2020	ELETROPAULO – ENEL
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

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 / Assaí)**.

RANKING GERAL – 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO

Grupo / Empresa	Reclamações			% Não Atendidas	Posição em 2019
	Atendidas	Não Atendidas	Total		
1º ELETROPAULO – ENEL	661	35.762	36.423	98%	2º
2º DECOLAR.COM LTDA	278	1.627	1.905	85%	-
3º BRADESCO	620	1.247	1.867	67%	6º
4º B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	1.192	1.031	2.223	46%	-
5º MAGAZINE LUIZA	1.594	1.026	2.620	39%	-
6º VIVO/TELEFÔNICA	1.574	942	2.516	37%	7º
7º TIM	2.104	1.205	3.309	36%	8º
8º CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	2.812	1.539	4.351	35%	9º
9º CARREFOUR	1.918	942	2.860	33%	-
10º VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	5.455	976	6.431	15%	10º

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

A ENEL, além de ter sido a empresa mais reclamada na história do Procon SP, foi também a que registrou mais reclamações NÃO ATENDIDAS, em número absoluto e em percentual. É também o maior número histórico de Reclamações NÃO ATENDIDAS.

DECOLAR, na proporção de reclamações também deixou de atender a grande maioria dos consumidores.

Em geral, o índice de solução dos bancos, especialmente em processos administrativos, nunca foi dos melhores, porém o BRADESCO, em 2020, registrou seu pior índice histórico, sendo a única instituição financeira a figurar nesse desonroso ranking.

No tocante aos grandes varejistas, o pior destaque é para a MAGAZINE LUIZA, que figurou pela primeira vez entre as empresas com pior índice de atendimento. O segundo destaque do segmento foi a B2W, sendo que em 2018 e 2019 não aparecia entre as dez empresas com menor índice de solução.

Os índices de solução das operadoras de telecomunicação, VIVO, CLARO e TIM também pioraram, deixando quase 4 de cada 10 processos sem solução.

Empresas mais reclamadas por segmento

Segmentos		Total	% Atendidas
Energia Elétrica			
1º	ELETROPAULO – ENEL	35.939	2%
2º	EDP SÃO PAULO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S/A.	212	6%
3º	ELEKTRO ELETRICIDADE E SERVIÇOS S.A.	199	14%
4º	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	171	27%
5º	COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	148	9%
Telecomunicações			
1º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	4.328	65%
2º	TIM	3.300	64%
3º	VIVO/TELEFÔNICA	2.491	63%
4º	OI	916	47%
5º	SKY	572	50%
Instituições Financeiras			
1º	BRADERSCO	1.541	33%
2º	ITAU UNIBANCO	1.507	27%
3º	SANTANDER	1.102	25%
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	870	31%
5º	BANCO DO BRASIL	770	20%
Vestuário (Calçado / Roupas)			
1º	MAGAZINE LUIZA	674	61%
2º	C & A MODAS LTDA	623	63%
3º	CENTAURO	380	2%
4º	RIACHUELO	284	65%
5º	MARISA	256	36%
Aparelho Celular			
1º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	633	42%
2º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	323	18%
3º	ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA / ASUS	135	72%
4º	LENOVO/MOTOROLA/CCE	131	40%
5º	LG ELECTRONICS	37	32%

Segmentos		Total	% Atendidas
Móveis			
1º	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	862	85%
2º	LOJAS MARABRAZ	709	64%
3º	MAGAZINE LUIZA	236	68%
4º	MOBLY COMERCIO VAREJISTA DE MOVEIS LTDA	225	72%
5º	MADEIRA MADEIRA	197	33%
Instituições de Ensino			
1º	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	909	31%
2º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	865	30%
3º	ASSOCIAÇÃO NACIONAL NOVE DE JULHO	448	38%
4º	ASSOCIACAO UNIFICADA PAULISTA DE ENSINO RENOVADO O	256	20%
5º	ESTACIO	174	22%
Televisor			
1º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	159	40%
2º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA	103	43%
3º	LG ELECTRONICS	85	34%
4º	SONY	32	31%
5º	ENVISION	27	33%
Agências de Viagens e Companhias Aéreas			
1º	DECOLAR.COM LTDA	1.024	14%
2º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	319	5%
3º	LATAM	264	17%
4º	GOL	108	27%
5º	TVLX VIAGENS E TURISMO S/A / VIAJANET	80	13%
Produtos da linha branca			
1º	BRASTEMP/CONSUL	268	70%
2º	ELECTROLUX	186	81%
3º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	63	40%
4º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA	44	68%
5º	LG ELECTRONICS	22	32%

Ranking da Área de Serviços Essenciais

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	ELETROPAULO – ENEL	661	35.762	36.423	2º
2º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	2.809	1.537	4.346	4º
3º	TIM	2.104	1.203	3.307	1º
4º	VIVO/TELEFÔNICA	1.571	939	2.510	3º
5º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	118	1.097	1.215	5º

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	ELETROPAULO – ENEL	661	35.762	36.423	98%	2º
2º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	118	1.097	1.215	90%	1º
3º	VIVO/TELEFÔNICA	1.571	939	2.510	37%	3º
4º	TIM	2.104	1.203	3.307	36%	4º
5º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	2.809	1.537	4.346	35%	5º

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

Área de Serviços Essenciais

O ano de 2020 foi marcado pelo drástico e vergonhoso aumento do número de reclamações em face da principal Concessionária de Energia Elétrica do Estado, a **Enel Distribuição São Paulo**.

Primeiramente, é de fundamental importância lembrar que os serviços prestados pelas Concessionárias permanecem públicos por natureza e, desta forma, 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 verificou foi o aumento exponencial do número de reclamações relacionadas a cobranças com valores muito acima da média habitual de utilização do serviço, assim como a resistência histórica por parte da Enel em solucionar as demandas apresentadas pelos consumidores.

No decorrer do ano, o Procon SP multou a distribuidora de energia elétrica por má prestação de serviço, pois milhares de pessoas reclamaram dos valores elevados das contas referentes aos meses de março a junho – 36.423 reclamações fundamentadas foram registradas em 2020, um aumento de 2.732% em relação ao ano anterior, fazendo com que a Enel alcançasse o desonroso primeiro lugar no ranking.

De março a maio, sob o argumento de estado de calamidade pública, a distribuidora de energia deixou de realizar leitura presencial dos medidores, optando por fazer as cobranças desses meses pela média de consumo. Tal situação gerou faturamentos incorretos e transtornos aos consumidores, que tiveram que recorrer ao Procon SP para terem suas contas corrigidas. A empresa incorreu em má prestação de serviço, em total afronta ao Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Além disso, para os consumidores que optaram em fazer o parcelamento dos valores questionados a fim de evitar a suspensão do serviço, a Enel impôs a assinatura de uma confissão de dívida, incorrendo em prática abusiva, vetada expressamente pela legislação consumerista. A empresa também deixou de informar diretamente na fatura dos seus clientes a opção de parcelamento dos valores e, deste modo, não forneceu informações essenciais acerca do serviço fornecido.

Mesmo em face do acordo firmado entre o Procon SP e Enel para parcelamento do débito, sem exigência de confissão de dívida, muitos consumidores informaram que os valores cobrados ainda foram não condizentes com o consumo real, até nos casos de alterações dos padrões de consumo por conta da pandemia, cabendo à concessionária o ônus de comprovação de que a cobrança estaria correta, o que não foi efetuado pela concessionária.

Lamentavelmente, apesar de todos os problemas causados a milhares de consumidores durante a pior fase da pandemia pela Distribuidora de Energia Elétrica, o índice de atendimento das demandas obteve uma performance ainda mais insatisfatória se comparado ao ano anterior, chegando aos exíguos 2% de solução em 2020.

O percentual de solução extremamente baixo também foi verificado nas demandas registradas contra a **Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos** no decorrer do ano. Somente 10% (dez por cento) das reclamações foram solucionadas pela empresa, que igualmente presta serviço essencial aos consumidores, os quais, forçosamente, tiveram que utilizar em ampla escala os serviços postais em 2020, em decorrência da necessidade de utilização do comércio eletrônico, provocada sobretudo pelas medidas de isolamento e contenção da epidemia mundial.

Os relatos dos consumidores incluíram dissabores relativos a encomendas entregues com atraso ou extraviadas, cobrança de taxa de despacho postal e falta de informações precisas acerca do trâmite dos objetos postados.

Em tempos de dificuldades extremas, não menos importantes foram os problemas registrados em face das **operadoras de telefonia**, tendo em vista o aumento do volume de acessos à internet em função da necessidade da implantação compulsória de aulas virtuais e do regime de teletrabalho adotado por grande parte das empresas.

Os problemas apontados pelos consumidores foram especialmente voltados para vícios dos serviços, tais como interrupções, falhas de conexão e alegação de inviabilidade técnica para disponibilização de internet.

Os reclamantes também registraram demandas relativas a cobranças acima do contratado, bem como mudanças compulsórias de planos dos serviços, dificultando o acesso à comunicação, especialmente às classes sociais menos favorecidas e

aumentando, assim, a desigualdade que marca há muito a nossa sociedade.

Neste cenário, mais uma vez, **Claro, Tim e Vivo** estiveram, desonrosamente, entre as dez primeiras empresas mais reclamadas no ranking de reclamações fundamentadas, demonstrando a baixa qualidade de atendimento no tratamento das demandas em seus próprios canais, o que faz com que, maciça e diuturnamente, os problemas dos serviços prestados pelo setor de Telecomunicações transbordem para o Procon SP.

Ranking da Área de Produtos

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	5.410	886	6.296	1º
2º	MAGAZINE LUIZA	1.556	959	2.515	-
3º	CARREFOUR	1.640	720	2.360	-
4º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	1.142	973	2.115	2º
5º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	388	556	944	-

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	388	556	944	59%	-
2º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	1.142	973	2.115	46%	2º
3º	MAGAZINE LUIZA	1.556	959	2.515	38%	-
4º	CARREFOUR	1.640	720	2.360	31%	-
5º	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)	5.410	886	6.296	14%	5º

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

Área de Produtos

O ano de 2020 foi atípico em virtude da Pandemia provocada pelo Corona Vírus, o qual aumentou significativamente o número de compras pela internet, assim, muitas empresas alegam o grande aumento da demanda para justificar o aumento no número de reclamações.

A empresa VIA VAREJO continua como líder do ranking de reclamações, na área de produtos, pelo segundo ano consecutivo, com a diferença de 150% no número de reclamações abertas para a segunda colocada. Mesmo se formos comparar com o número de reclamações do ano anterior (2019), o número de reclamações aumentou exponencialmente, assim, há necessidade de melhora URGENTE do atendimento ao consumidor no pós venda (SAC), para que isto se reflita nos números de reclamações.

Um dado relevante a respeito da referida empresa, é o número de reclamações que foram Atendidas no período, com cerca de 86% (oitenta e seis) por cento de resolução dos casos, o que corrobora, ainda mais, a necessidade de melhora nos canais de atendimento da empresa.

A segunda colocada em número de reclamações, é a empresa MAGAZINE LUIZA que teve aumento significativo no número de reclamações, passando da 26ª colocação (2019) para 6º colocação no presente Ranking. Um dos assuntos mais reclamados é a não entrega do produto, provocado pela alta na demanda do e-commerce e falta de estrutura de seus parceiros comerciais.

O destaque negativo do CARREFOUR é o aumento do número de reclamações, passando da 15ª para 5ª colocação em 2020, bem como o baixo índice de solução.

A empresa B2W continua como uma das empresas mais reclamadas na área de produtos, e o destaque negativo fica no aumento da porcentagem das reclamações que não foram atendidas pela empresa.

Em ambas empresas (CARREFOUR e B2W), o assunto mais reclamado é relacionado com a entrega, ou seja, não houve a entrega do pedido ou a entrega foi com atraso, bem como a entrega foi incompleta. Assim, uma melhora em todo o sistema, desde a venda do produto, ou seja, verificação se tem o produto em estoque, passando

pela separação dos produtos vendidos até a entrega efetiva, seria necessário para diminuição do número de reclamações

Com relação à quinta colocada, a empresa SAMSUNG, 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 trocas de produtos não concretizadas, o reparo de vícios recorrentes em produtos que já passaram pela assistência técnica autorizada etc.

Interessante notar a grande quantidade de reclamações relativas a Smartphones em que a empresa justifica o não atendimento da reclamação, com o argumento de mau uso por parte do consumidor, o que nos leva a seguinte indagação: Todos os consumidores não sabem utilizar o aparelho ou há uma grande fragilidade nos produtos da empresa?

Destaques

É importante destacar, ainda, o aumento do número de reclamações das grandes empresas de vestuários e que no ano anterior, não figuravam entre as 50 empresas mais reclamadas neste Órgão.

São os casos das empresas C&A (passou da 105ª para 24ª posição), RIACHUELO (da 54ª para 27ª posição), LOJAS MARISA (da 71ª para 36ª posição), CENTAURO (da 111ª para 30ª posição) e ADIDAS (da 96ª para 50ª posição), em virtude do aumento da demanda causada pela pandemia e por vezes da falta de estrutura para tratativa das vendas online.

As principais reclamações dos consumidores foram relativas aos problemas com a entrega dos produtos, problemas com o cancelamento e o descumprimento à oferta.

Celulares e TV's

Com a pandemia, os consumidores ficaram mais em casa, assim, os aparelhos de TV's e celulares (smartphones), tiveram suas vendas elevadas, aumentando o número de reclamações nesta área, em virtude da falta de peças para reparo e de vícios não

solucionados pelas assistências técnicas.

A empresa SAMSUNG é líder nesses dois segmentos, porém o índice de solução é baixo para ambas as categorias, com aproximadamente 40% das reclamações resolvidas.

A empresa APPLE figura na segunda posição em virtude da venda dos aparelhos sem os carregadores, e a falta de apresentação de medida conciliatória.

Móveis

Com o aumento das vendas online, algumas empresas apareceram no ranking de reclamações, são os casos da empresa MOBLY e MADEIRA MADEIRA, que apresentaram como principais problemas: vícios nos produtos e entrega de produtos diferentes do adquirido.

O destaque negativo da empresa MADEIRA MADEIRA é o baixo índice de solução de suas reclamações que ficou em 33%.

Ranking da Área de Assuntos Financeiros

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	BRADESCO	591	1.208	1.799	2º
2º	ITAU UNIBANCO	442	1.248	1.690	1º
3º	SANTANDER	316	945	1.261	5º
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	364	734	1.098	4º
5º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	368	654	1.022	-

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	SANTANDER	316	945	1.261	75%	4º
2º	ITAU UNIBANCO	442	1.248	1.690	74%	3º
3º	BRADESCO	591	1.208	1.799	67,1%	5º
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	364	734	1.098	66,8%	1º
5º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	368	654	1.022	64%	-

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

Área de Assuntos Financeiros

Inicialmente, importante destacar que esse cenário não tem uma variação considerável de “players”, tendo em vista que o mercado financeiro é concentrado, mas tem um incremento do número de reclamações, nos temas objeto das reclamações e no surgimento de um novo segmento que também mereceu o seu destaque negativo.

Ademais, a análise das demandas sempre tem que ter como ponto nevrálgico os efeitos da pandemia na questão da segurança das transações e do patrimônio dos consumidores.

SEGURANÇA FINANCEIRA – Transações

Diante dos efeitos da pandemia, a necessidade do distanciamento social, menor circulação das pessoas e a necessidade de alteração de comportamento por parte dos consumidores houve uma tendência de aceleração dos canais digitais: mobile banking, open banking, fintechs, arranjos de pagamento, ambiente de inteligência artificial, pix etc.

Todas essas “atualizações” necessárias agravaram os problemas de cibersegurança, pois todos os investimentos feitos pelas instituições financeiras estavam direcionados para a segurança dos seus sistemas e da sua liquidez e não do patrimônio do consumidor. A escusa mais recorrente para os problemas enfrentados pelos consumidores é a alegação vazia e protelatória de que estamos diante de um problema de engenharia social, ou seja, os consumidores (vítimas) que divulgaram informações confidenciais ou realizaram ações que o colocaram em risco.

Logo, houve um aumento no número de registros referente a segurança, confiabilidade e inadequação dos serviços prestados. Além disso, a resolução das demandas permaneceu com um percentual baixo de solução.

Por fim, vale destacar ainda o surgimento de uma nova empresa no rol das mais reclamadas da Área de Assuntos Financeiros, que não é um banco, mas um garantidor de segurança e confiabilidade das transações (compras). Ocorre que esse garantidor igualmente só viu o seu valor de mercado crescer, inclusive acima do patamar dos bancos, mas o valor e a atenção as demandas dos seus consumidores ficou em 36% de atendimento.

SEGURANÇA FINANCEIRA – Patrimônio

Recente estudo divulgado pela Consumer Pulse Study¹ ressaltou que “(...) Entre os que foram afetados pela pandemia, 93% se dizem preocupados com sua capacidade de arcar com suas contas e empréstimos, e 57% de todos os consumidores impactados indicaram que não conseguirão pagar pelo menos uma de suas contas e empréstimos”.

A perda de emprego, com a redução do salário e das horas de trabalho, ocasionou a perda de renda para muitos consumidores e como consequência ocorreu a forçosa escolha de qual dívida honrar, ou seja, pagar a conta necessária para a sobrevivência digna ou seus empréstimos e contratos de financiamento.

Interessante atentar que os consumidores, em nenhum momento, procuraram os órgãos de proteção e defesa do consumidor para o perdão da sua dívida, mas sim para a sua postergação ou uma nova negociação de valores.

Ocorre que, a maioria dos bancos, mesmo com a divulgação da iniciativa de prorrogação de dívidas de clientes pessoas físicas ou micro e pequenas empresas por até 60 dias não atendeu aos anseios dos consumidores. Na realidade, tal medida gerou extrema confusão, pois a divulgação não foi clara para os consumidores. A utilização de termos como “pausa”, “prorrogação”, “renegociação”, “suspensão de pagamento”, entre outras expressões, inclusive sem a informação sobre a incidência de juros e demais encargos, não trouxe clareza às ofertas de repactuação dos débitos durante a pandemia.

A publicidade efetuada pelas instituições financeiras criou a legítima expectativa de amenizar os efeitos da crise para os consumidores, mas a pandemia só foi amenizada para os agentes do mercado com a garantia da sua liquidez através das medidas adotadas pelo Conselho Monetário Nacional.

1 <https://valorinveste.globo.com/objetivo/organize-as-contas/noticia/2021/11/04/mais-da-metade-dos-consumidores-brasileiros-continua-enfrentando-dificuldades-financeiras-devido-a-pandemia.ghtml>, acesso em 07/dez/2021.

Ranking da Área de Serviços Privados

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	DECOLAR.COM LTDA	278	1.627	1.905	-
2º	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	284	634	918	3º
3º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	258	617	875	4º
4º	LATAM	116	508	624	-
5º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	43	496	539	2º

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	43	496	539	92%	2º
2º	DECOLAR.COM LTDA	278	1.627	1.905	85%	-
3º	LATAM	116	508	624	81%	-
4º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	258	617	875	71%	4º
5º	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	284	634	918	69%	5º

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

Área de Serviços Privados

O setor da prestação de serviços privados já é conhecido por apresentar uma ampla diversidade de fornecedores e assuntos destacando-se os segmentos de Educação, Turismo, Transporte e Lazer. O ano de 2020 não foi diferente, mas no cenário de pandemia mundial da Covid-19 esse setor foi, sem dúvida, um dos primeiros afetados e um dos mais impactados com cancelamento de serviços e suspensão de atividades somados às normas excepcionais decretadas no decorrer do ano.

Fornecedores, na maioria das vezes, por dependerem de atendimento presencial, mostraram-se despreparados para se adaptar rapidamente às restrições e o cenário não foi pior dada a atuação forte e presente do Procon SP, na defesa dos direitos dos consumidores, que reuniu-se com representantes daqueles segmentos para demandar um esforço conjunto na solução desses conflitos.

Ainda assim, as empresas CVC/SUBMARINO VIAGENS, DECOLAR.COM e TAM/LATAM, GOL e TVLX VIAGENS E TURISMO (Viajanet) tiveram destaque negativo figurando nos primeiros lugares das reclamações **não atendidas** na Área de Serviços Privados; grande parte resultante da falta de retorno rápido aos questionamentos dos consumidores, dificuldade de acesso às informações objetivas, claras e precisas, inclusive nos termos da legislação vigente (cancelamentos e reembolso) e deficiência dos canais de atendimentos (com destaque aos aplicativos e redes sociais).

No segmento de Educação, os consumidores dos ensinos básico, fundamental, superior e cursos livres foram impactados principalmente pelas instituições que, até então, ignoravam qualquer tipo de inovação em seus modelos de ensino e prestação de serviço. Em poucos dias as reclamações sobre a falta de ajuste na cobrança das mensalidades, vício na qualidade do serviço e aumentaram consideravelmente levando ao topo do ranking do segmento: GRUPO LAUREATE (FMU / FIAM/ FAAM/ ANHEMBI MORUMBI), KROTON (ANHANGUERA / UNINOVE), UNINOVE, UNIP e ESTÁCIO.

No segmento de entretenimento (Diversão / Lazer / Cultura) que teve segundo a ABRAPE (Associação Brasileira dos Promotores de Eventos)² 51,9% dos eventos programados, cancelados, o impacto do aumento das reclamações no Procon SP também

² <https://www.abrape.com.br/os-numeros-do-impacto-da-pandemia-no-mercado-nacional-de-shows/>, acesso em 07/dez/2021.

foi sentido com o despreparo dos fornecedores em atender às demandas de cancelamento dos serviços.

Empresas como UBER, MOVIDA, SEM PARAR, LOCALIZA e aplicativos de entrega também contribuíram para o aumento da procura dos consumidores pelo Procon SP para dirimir questões relacionadas aos contratos, ofertas e cobranças.

Outros serviços como academias de ginástica, BIORITMO / SMARTFIT / RACEBOOTCAMP / VIDYA STUDIO, também foram afetados pela natureza interdependente das relações de consumo, constando entre as 50 primeiras colocadas no Ranking. Mais uma vez, a maioria das reclamações refletiram as medidas adotadas pela empresa – suspensão do contrato/trancamento/renovação – sem demonstrar de forma objetiva que os consumidores foram devidamente comunicados, anuíram com tais alterações ou tiveram disponíveis canais de atendimento para esclarecer e solucionar suas demandas.

Ranking da Área de Saúde

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	DROGARIA SÃO PAULO	227	139	366	-
2º	AMIL	63	75	138	1º
3º	RAIA DROGASIL	35	71	106	-
4º	INTERBELLE COMÉRCIO DE PRODUTOS DE BELEZA LTDA – O BOTICÁRIO	77	26	103	-
5º	NOTRE DAME INTERMÉDICA	42	60	102	3º

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	RAIA DROGASIL	35	71	106	67%	-
2º	NOTRE DAME INTERMÉDICA	42	60	102	59%	3º
3º	AMIL	63	75	138	54%	2º
4º	DROGARIA SÃO PAULO	227	139	366	38%	-
5º	INTERBELLE COMÉRCIO DE PRODUTOS DE BELEZA LTDA – O BOTICÁRIO	77	26	103	25%	-

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

Ranking da Área de Alimentos

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.	39	150	189	1º
2º	IFOOD	81	105	186	1º
3º	RAPPI BRASIL INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA	50	94	144	2º
4º	PÃO DE AÇÚCAR	75	49	124	3º
5º	CARREFOUR	71	48	119	5º

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.	39	150	189	79%	6º
2º	RAPPI BRASIL INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA	50	94	144	65%	1º
3º	IFOOD	81	105	186	56%	4º
4º	CARREFOUR	71	48	119	40,3%	3º
5º	PÃO DE AÇÚCAR	75	49	124	39,5%	7º

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

Áreas de Saúde e Alimentos

Em 2020, com a pandemia do coronavírus as áreas de Alimentos e Saúde, tiveram suas características totalmente alteradas.

Problemas como a comercialização de alimentos fora da validade, negativa de cobertura de planos de saúde há anos não tem destaque nesses setores.

A área de saúde teve um acentuado aumento de reclamações que se referiam a compra por site (máscaras, álcool gel, entre outros), este aumento se justifica, pois os consumidores tiveram que ficar em casa, tendo como única e “segura” opção efetuarem suas compras Por site.

No ano passado, na área de saúde a empresa mais reclamada foi uma drogaria (Drogaria São Paulo) que tendo forte foco nas vendas online, deixou de efetuar a entrega aos seus consumidores nos moldes contratados, com entrega parcial, entrega diferente do pedido, não entrega.

A presença dos planos de saúde no ano de 2020, foi marcada, pelos reajustes de mensalidade, aplicados em um momento em que os beneficiários não tinham como cumprir com os pagamentos básicos, quanto mais reajustados, tendo em vista todas as agruras econômicas geradas pela pandemia de Covid-19.

Em que pese a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) reconhecer o impacto econômico gerado pela pandemia, autorizou ainda a recomposição dos reajustes com efeitos ainda em 2021, por conta da diluição das cobranças.

Não se viu medida por parte da Agência para apuração de eventuais abusividades por parte das operadoras. Nesse cenário, mais uma vez os mais prejudicados são os beneficiários das operadoras de planos coletivos que atuam sem o monitoramento apurado da ANS, com tal liberdade para fixação de seus percentuais de reajustes.

O Procon SP propôs Ação Civil Pública contra Amil Assistência Médica Internacional, Bradesco Seguros, Notre Dame Intermédica Saúde, Sul América Companhia de Seguro Saúde e Qualicorp Administradora de Benefícios, em uma das decisões já proferidas o Poder Judiciário confirma que as operadoras e administradoras devem apresentar os dados sobre os reajustes anuais dos planos de saúde coletivos,

tudo em face da falta de transparência dessas contratações.

As empresas têm aplicado reajustes anuais de planos coletivos sem transparência ou informação suficiente acerca das justificativas técnicas, em percentuais elevados e muito superiores aos índices aplicados a planos individuais.

Além dos reajustes de mensalidade, os consumidores também se depararam com dificuldades para realizarem os exames de Covid, bem como outros procedimentos que tiveram o cancelamento para priorização do atendimento dos casos relacionados a coronavírus.

Ressaltamos que na área de alimentos, mais uma vez os aplicativos ocupam lugar de destaque negativo, com problemas relacionados à entrega, não cumprimento à oferta (demora e qualidade do alimento gerados pelo atraso) e cobranças indevidas (valores divergentes do pedido) como nos casos de golpes aplicados por entregadores.

Ranking da Área de Habitação

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	QUINTO ANDAR SERVICOS IMOBILIARIOS LTDA	0	57	57	-
2º	GAFISA	0	30	30	1º
3º	CURY	1	18	19	5º
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	7	11	18	-
5º	ECON CONSTRUTORA E INCORPORADORA LTDA	1	15	16	-

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2019
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	QUINTO ANDAR SERVICOS IMOBILIARIOS LTDA	0	57	57	100%	-
1º	GAFISA	0	30	30	100%	1º
2º	CURY	1	18	19	95%	5º
3º	ECON CONSTRUTORA E INCORPORADORA LTDA	1	15	16	94%	-
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	7	11	18	61%	-

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

Área de Habitação

Na Área de Habitação tivemos o surgimento de uma moderna “startup” como líder do ranking de reclamações superando as grandes construtoras e até o banco responsável pela maioria dos financiamentos imobiliários.

Interessante que a maior imobiliária digital do país, que promete realizar todos os seus serviços on-line, com qualidade, rapidez e adequação, na maioria das vezes sequer respondeu ao órgão de proteção e defesa do consumidor que recebe as respostas on-line também. Além disso, quando recepcionada alguma resposta ela era inócua, vazia e protelatória, pois o índice de solução da empresa foi 0%.

O crescimento acelerado da empresa e seus planos de expansão parecem não estar focados em atender as demandas dos consumidores que procuram a defesa do consumidor.

Quanto aos demais personagens que aparecem nesse ranking e seus pífios índices de atendimento não existe muito o que acrescentar ao mencionado nos anos anteriores, pois os problemas enfrentados são os mesmos, mas com o agravamento da crise mundial e a piora da renda, conforme mencionado anteriormente.

ATENDIMENTOS ANO 2020

Mês	Atendimento Presencial	Atendimento à Distância	Totais
jan	7.673	33.522	41.195
fev	6.510	25.734	32.244
mar	4.727	41.695	46.422
abr	-	49.040	49.040
mai	-	57.929	57.929
jun	-	81.784	81.784
jul	-	121.759	121.759
ago	42	86.554	86.596
set	236	66.914	67.150
out	593	54.038	54.631
nov	976	56.127	57.103
dez	936	61.667	62.603
2020	21.693	736.763	758.456

RECLAMAÇÕES POR ÁREA

Área	Reclamações
Serviços Essenciais	52.279
Produtos	33.539
Assuntos Financeiros	17.418
Serviços Privados	13.698
Saúde	2.694
Alimentos	1.522
Habitação	941
TOTAL	122.091

