



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES
FUNDAMENTADAS 2022

FUNDAÇÃO PROCON
São Paulo

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP

Wilton Ruas da Silva
Diretor Executivo

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Rodrigo Tritapepe
Diretor

Andréa Faro e Mello Ferreira Ribas da Costa
Assessoria Técnica

Estela Orlandini do Prado
Assessoria Técnica

Abel Henrique Correia
Coordenação de Gestão da Informação

Ana Lúcia Kenickel Vasconcelos
Coordenação do Núcleo de Tratamento do Superendividamento

Carina Roberta Minc
Coordenação das Áreas Técnicas

Amanda Marins
Supervisão Atendimento Web

Ana Paula Cuccio
Supervisão Área Técnica de Serviços Privados

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

Ceres Marina Gerbasi
Supervisão Atendimento Poupatempo Santo Amaro

Cristina Galhardo
Supervisão Retorno Atendimento Web

Jaques Jean Mateus Gallo
Supervisão Atendimento Eletrônico

Joyce Gatti Hirata
Supervisão Atendimento Poupatempo Itaquera

Luiza Taufic Ramia
Supervisão Atendimento Poupatempo Santo Amaro

Marcia Carneiro de Barros Bressane
Supervisão Área Técnica de Saúde / Alimentos

Marcus Vinícius Bruno Francisco
Assessoria Técnica

Renata de Oliveira Campos dos Reis
Assessoria Técnica

Hudson Carlos Almeida
Coordenação do Atendimento Presencial

Marcele Aparecida Souza Soares
Coordenação do Atendimento à Distância

Márcia de Paula Soares Matsui
Supervisão Atendimento Poupatempo Sé

Robinson Tomazinho Cezário
Supervisão Atendimento Poupatempo Sé

Ronaldo Rodrigues de Moraes
Supervisão Auditoria de Cadastro de Fornecedores

Rosemary Gois Monteiro
Supervisão Atendimento Telefone

Rosimeire Santiago
Supervisão Área Técnica de Ass. Financeiros / Habitação

Telma Regina Silveira Motta
Supervisão Área Técnica de Serviços Essenciais

Valdênio Gomes Acioli
Supervisão Atendimento Poupatempo Itaquera

Wagner Iha
Supervisão Área Técnica de Produtos

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

| | |
|--|----|
| Metodologia..... | 4 |
| Glossário..... | 5 |
| ATENDIMENTOS 2022..... | 8 |
| EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2022..... | 10 |
| RANKING GERAL – 50 MAIS RECLAMADAS..... | 12 |
| RANKING DAS 10 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO..... | 15 |
| RECLAMAÇÕES POR ÁREA..... | 16 |
| Área Técnica de Produtos..... | 17 |
| Produtos de Telefonia e Informática..... | 18 |
| Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos..... | 19 |
| Produtos Automotivos..... | 21 |
| Demais Produtos..... | 22 |
| Área Técnica de Serviços Privados..... | 23 |
| Educação..... | 24 |
| Turismo / Viagens..... | 26 |
| Transportes..... | 26 |
| Demais Serviços..... | 28 |
| Área Técnica de Saúde e Alimentos..... | 30 |
| Alimentos..... | 30 |
| Saúde..... | 32 |
| Área Técnica de Assuntos Financeiros e Habitação..... | 37 |
| Serviços Financeiros..... | 37 |
| Habitação..... | 41 |
| Área Técnica de Serviços Essenciais..... | 43 |
| Telecomunicações..... | 43 |
| Água, Energia e Gás..... | 46 |
| Área Técnica de Audiências e Conciliação..... | 50 |
| Comentários Gerais..... | 51 |

Metodologia

Em cumprimento do artigo 44, da Lei 8.078/1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a Fundação Procon SP publica este relatório e disponibiliza acesso ao Cadastro de Reclamações Fundamentadas do ano de 2022.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

O protocolo de reclamação do consumidor é tratado em duas fases: a primeira com o envio da Carta de Informações Preliminares (CIP), que – se não for resolvida – enseja a abertura de Processo Administrativo (segunda fase). Grande parte das reclamações são resolvidas na fase de CIP.

Este Cadastro de Reclamações Fundamentadas reflete o resultado dos Processos Administrativos (segunda fase) finalizados durante o ano de 2022 nos sistemas Procon SP Digital e SINDEC, que foram tratados pelas equipes da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, da Fundação Procon SP, abrangendo as reclamações abertas no Portal do Consumidor e nos postos de atendimento presencial mantidos pela Fundação Procon SP.

A ordem apresentada no ranqueamento segue a quantidade total de reclamações, classificadas do maior para o menor, em seguida por quantidade de reclamações não atendidas e, num terceiro nível, pela ordem alfabética da Razão Social / Grupo de Fornecedor.

Inicialmente são apresentados os dados de atendimentos gerais no ano de 2022 e, em seguida, os dados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas em si, envolvendo o ranqueamento das 50 empresas mais reclamadas e diversos dados e análises elaboradas pelas equipes das Áreas Técnicas que trataram as reclamações.

Glossário

I – Carta de Informações Preliminares (CIP) – é o instrumento administrativo prévio à instauração do processo administrativo de reclamação em que o fornecedor deverá apresentar proposta conciliatória ou elementos de fato e de direito, suficientes para negar atendimento à reclamação, caso contrário, será aberto processo administrativo de reclamação.

II – Processo Administrativo de Reclamação – segunda fase das reclamações em que os fornecedores poderão ser notificados para resposta por escrito – TNF (termo de notificação) ou para comparecimento em audiência (TNA – termo de notificação para audiência). As audiências poderão ser online ou presencial e a decisão sobre o tipo de notificação necessita da disponibilidade para participar de audiências informada previamente pelo(a) consumidor(a).

III – Classificação do Processo Administrativo de Reclamação – Reclamação fundamentada atendida; Reclamação fundamentada não atendida e Reclamação encerrada não fundamentada.

IV – Reclamação Fundamentada – O processo administrativo de reclamação será considerado fundamentado nos casos em que reunir elementos suficientes e fundamentados para a sua inclusão no Cadastro de Reclamações, tais como legitimidade das partes, a existência da relação de consumo e narrativa do consumidor que contenha elementos de verossimilhança que indiquem a ameaça ou lesão a direito previsto no Código de Defesa do Consumidor

V – Cadastro de Reclamações Fundamentadas (CRF) – Cadastro publicado anualmente pelos Procons indicando todos os processos administrativos de reclamação que foram baixados como fundamentados atendidos e não atendidos.

Classificação das reclamações

As reclamações são classificadas em quatro níveis:

- Área
- Assunto
- Grupo de Problema
- Problema

As áreas de classificação são:

- Água, Energia e Gás
- Alimentos
- Demais Produtos
- Demais Serviços
- Educação
- Habitação
- Produtos Automotivos
- Produtos de Telefonia e Informática
- Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos
- Saúde
- Serviços Financeiros
- Telecomunicações
- Transportes
- Turismo / Viagens

As áreas técnicas são:

- Área Técnica de Produtos: Produtos de Telefonia e Informática, Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos, Produtos Automotivos e Demais Produtos
- Área Técnica de Serviços Privados: Educação, Turismo/Viagens, Transportes e Demais Serviços
- Área Técnica de Saúde e Alimentos: Alimentos e Saúde
- Área Técnica de Assuntos Financeiros e Habitação: Serviços Financeiros e Habitação
- Área Técnica de Serviços Essenciais: Telecomunicações e Água, Energia e Gás.
- Área Técnica de Audiências e Conciliação

Índice de solução

I – Carta de Informações Preliminares (CIP) – o índice de solução é o percentual dos atendimentos que não foram convertidos em Processo Administrativo de Reclamação: baixados / (baixados + processos administrativos);

II – Processo Administrativo de Reclamação – o índice de atendidas é o percentual de atendimento dos processos administrativos que foram baixados: atendidas / (atendidas + não atendidas).

ATENDIMENTOS 2022

Em 2022 o PROCON SP registrou 740.318 atendimentos que foram recepcionados pelo site: www.procon.sp.gov.br, registrados nos Postos próprios da Fundação Procon SP localizados nos Poupatempos Sé, Itaquera e Santo Amaro, nos Centros de Integração da Cidadania (Casa da Cidadania – Imigrantes, Feitiço da Vila, Leste, Norte, Oeste, Sul, Grajaú e CIC do Imigrante), além dos Postos Avançados (8º DP – Brás/Belém, 27º DP – Campo Belo, 50º DP – Itaim Paulista, 101º DP – Jardim das Imbuías e Procon Racial localizado na Universidade Zumbi dos Palmares).

| Mês | Atendimento Presencial | Atendimento à Distância | Totais |
|-------------|------------------------|-------------------------|----------------|
| jan | 2.475 | 77.898 | 80.373 |
| fev | 2.377 | 63.677 | 66.054 |
| mar | 2.658 | 74.714 | 77.372 |
| abr | 2.420 | 57.822 | 60.242 |
| mai | 2.862 | 60.329 | 63.191 |
| jun | 2.530 | 55.806 | 58.336 |
| jul | 2.371 | 52.787 | 55.158 |
| ago | 2.715 | 55.917 | 58.632 |
| set | 2.502 | 51.298 | 53.800 |
| out | 2.121 | 49.760 | 51.881 |
| nov | 1.869 | 50.268 | 52.137 |
| dez | 1.899 | 61.243 | 63.142 |
| 2022 | 28.799 | 711.519 | 740.318 |

Dos 740.318 atendimentos registrados na plataforma PROCON/SP Digital, no ano de 2022, 658.832 foram CIPs (Cartas de Informações Preliminares). Considerando a falta de solução na primeira fase (CIP), houve conversão de parte dos protocolos em processos administrativos (segunda fase), com a tratativa e finalização de 177.882 reclamações pelas áreas técnicas no ano de 2022.

Por tipo de atendimento

| | |
|--|----------------|
| CIP (Carta de Informação Preliminar) 1ª fase da reclamação | 658.832 |
| Consultas | 27.915 |
| Redes Sociais | 48.332 |
| Denúncias | 4.354 |
| Aberturas Diretas de Reclamação | 885 |
| Total | 740.318 |

CIP'S POR ÁREA

| Área | Quant. | % |
|---|----------------|----------|
| Demais Produtos | 121.211 | 18,4% |
| Serviços Financeiros | 115.281 | 17,5% |
| Telecomunicações | 60.298 | 9,2% |
| Alimentos | 58.948 | 8,9% |
| Demais Serviços | 55.036 | 8,4% |
| Produtos de Telefonia e Informática | 42.742 | 6,5% |
| Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos | 39.566 | 6,0% |
| Água, Energia e Gás | 32.311 | 4,9% |
| Transportes | 30.068 | 4,6% |
| Educação | 28.169 | 4,3% |
| Turismo / Viagens | 28.120 | 4,3% |
| Saúde | 23.819 | 3,6% |
| Produtos Automotivos | 14.835 | 2,3% |
| Habitação | 8.428 | 1,3% |
| Total | 658.832 | |

FUNDAÇÃO PROCON SP

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2022

Esse Cadastro se refere às 177.882 reclamações arquivados no ano de 2022 (atendidas e não atendidas), em face de 16.745 fornecedores.

No novo sistema Procon SP Digital foram 164.989 reclamações e no sistema que o antecedeu, o SINDEC, 12.893 remanescentes.

Lidera o ranking das mais reclamadas a empresa FACI.LY, que operou de forma bastante intensa, concorrendo com supermercados, praticando preços bem abaixo do mercado, na venda de alimentos e produtos de limpeza.

As reclamações registradas no Cadastro são uma pequena parte das centenas de milhares de reclamações contra a empresa no PROCON SP, pela falta de entrega dos produtos, tendo sido a maioria solucionada por notificação preliminar. Ainda assim, as que evoluíram para a segunda fase – integrantes desse Cadastro – apresentaram índice de solução em torno de 30%.

A ELETROPAULO – ENEL, que nos dois últimos anos figurou como a mais reclamada, desceu uma posição no ranking atual, porém ainda com o dobro de reclamações do Cadastro 2019 (anterior à pandemia) e, pela terceira edição seguida, apresenta o pior índice de solução entre as dez mais reclamadas.

Outra marca negativa do varejo foi o GRUPO MERCADO LIVRE, que congrega a *fintech* MERCADO PAGO. Passou da quinta posição, no último Cadastro, para a terceira, mantendo um lamentável índice de solução (abaixo de 40%). Superou em quantidade de reclamações grupos de empresas historicamente mais reclamados.

No setor de telecomunicações, em posição de pior destaque está a CLARO, seguida pela VIVO; duas empresas que nos últimos anos intercalaram posições entre as três mais reclamadas.

Os índices de solução atuais são os piores do histórico dessas empresas em Cadastros de Reclamações Fundamentadas do PROCON SP. Cumpre lembrar que a VIVO, na edição anterior, havia deixado de figurar entre as dez mais reclamadas, com 64% dos casos solucionados. No entanto, nesta consolidação, não chegou a atender metade das reclamações, assim como a CLARO.

Na contramão desse cenário, está a TIM, que liderou o ranking do PROCON SP por dois anos (2017 e 2018), mas que agora foi para a trigésima posição.

Entre os fabricantes, o destaque negativo foi para a SAMSUNG, pela primeira vez entre as dez mais reclamadas, com o agravante de ter a maioria das reclamações não atendidas.

No mercado varejista mereceu destaque a VIA, pois mesmo com o índice de solução de cerca de 70% deixou muitas reclamações transbordarem para o PROCON SP.

Dentre as instituições financeiras tradicionais, o BRADESCO ficou na pior posição (oitavo, no ranking geral), com apenas cerca de 30% de solução.

A SHOPEE ocupava a 68ª posição no ano anterior e agora ganha destaque negativo, na 9ª colocação, com sua comercialização de produtos importados.

No segmento de viagens e turismo, o pior destaque foi a falência da ITAPEMIRIM, que ocupa a décima posição nesse ranking, tendo deixado mais de 2 mil consumidores com suas reclamações não atendidas.

Com o início da retomada das atividades, passado o momento mais crítico da pandemia, DECOLAR, que ocupou a segunda posição, no ano anterior, agora ocupa a décima quarta. Mesmo movimento teve a CVC, passando da décima primeira para a décima sexta posição. No entanto, cada uma delas deixou mais de 1600 consumidores com reclamações não atendidas, dado o grande volume de reclamações que transbordam para o PROCON SP e índices de solução ruins, sendo 29% da DECOLAR e apenas 14% o da CVC, que mantém há alguns anos essa péssima performance.

Em sentido oposto da mudança de posição no ranking, notam-se dois grandes grupos que operam na educação privada de nível superior. O mais reclamado é GRUPO ÂNIMA (UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI, UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU, entre outras), agora na décima sétima posição e que no ano anterior ocupava a vigésima segunda. Com índice de solução de apenas 15% das reclamações, deixou de resolver reclamações de quase 1500 alunos que recorreram ao PROCON SP.

Na vigésima posição do ranking atual, tendo ocupado a vigésima segunda posição no ranking anterior, está a FMU, com índice de solução ainda bem baixo, na ordem de 23%, deixou de resolver reclamações de quase 1200 alunos que recorreram ao PROCON SP.

RANKING GERAL – 50 MAIS RECLAMADAS

| Posição | Grupo / Razão Social | Total | Fundamentada Atendida | Fundamentada Não Atendida | Posição em 2021 |
|---------|---|--------|-----------------------|---------------------------|-----------------|
| 1º | FACI.LY | 25.939 | 8.070 | 17.869 | 17º |
| 2º | ELETROPAULO – ENEL | 6.788 | 1.043 | 5.745 | 1º |
| 3º | MERCADO LIVRE | 4.581 | 1.597 | 2.984 | 5º |
| 4º | CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL) | 4.433 | 2.152 | 2.281 | 3º |
| 5º | VIVO / TELEFÔNICA | 3.690 | 1.710 | 1.980 | 13º |
| 6º | SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA | 3.292 | 1.432 | 1.860 | 20º |
| 7º | VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR | 2.867 | 2.026 | 841 | 10º |
| 8º | BRADERCO | 2.698 | 833 | 1.865 | 4º |
| 9º | SHOPEE | 2.681 | 1.670 | 1.011 | 68º |
| 10º | ITAPEMIRIM | 2.647 | 515 | 2.132 | 201º |
| 11º | MAGAZINE LUIZA | 2.643 | 1.037 | 1.606 | 10º |
| 12º | B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS | 2.571 | 1.110 | 1.461 | 12º |
| 13º | ITAU UNIBANCO | 2.507 | 783 | 1.724 | 6º |
| 14º | DECOLAR.COM LTDA | 2.259 | 645 | 1.614 | 2º |
| 15º | SANTANDER | 2.146 | 609 | 1.537 | 9º |
| 16º | CVC/SUBMARINO VIAGENS | 1.921 | 275 | 1.646 | 11º |
| 17º | ÂNIMA EDUCAÇÃO / ANHEMBI MORUMBI / UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU / BRASIL EDUCAÇÃO | 1.716 | 271 | 1.445 | 22º |
| 18º | LATAM | 1.694 | 526 | 1.168 | 16º |
| 19º | PAN | 1.564 | 387 | 1.177 | 23º |
| 20º | FMU | 1.506 | 353 | 1.153 | 22º |
| 21º | CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP | 1.486 | 550 | 936 | 40º |
| 22º | UOL | 1.421 | 334 | 1.087 | 25º |
| 23º | 123 VIAGENS E TURISMO LTDA | 1.391 | 543 | 848 | 29º |
| 24º | CARREFOUR | 1.370 | 664 | 706 | 8º |
| 25º | IKEG | 1.303 | 509 | 794 | - |

| Posição | Grupo / Razão Social | Total | Fundamentada Atendida | Fundamentada Não Atendida | Posição em 2021 |
|---------|---|-------|-----------------------|---------------------------|-----------------|
| 26º | COGNA / ANHANGUERA / EDITORA E DISTRIBUIDORA EDUCACIONAL / SARAIVA EDUCAÇÃO | 1.285 | 380 | 905 | 24º |
| 27º | CAIXA ECONOMICA FEDERAL | 1.267 | 370 | 897 | 18º |
| 28º | CENTAURO | 1.263 | 484 | 779 | 83º |
| 29º | GOL | 1.250 | 363 | 887 | 39º |
| 30º | TIM | 1.234 | 697 | 537 | 7º |
| 31º | IFOOD | 1.222 | 413 | 809 | 32º |
| 32º | C6 BANK | 1.198 | 329 | 869 | 19º |
| 33º | BANCO DO BRASIL | 1.154 | 291 | 863 | 27º |
| 34º | UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA | 1.130 | 349 | 781 | 14º |
| 35º | YDUQS / ESTÁCIO DE SÁ / IREP / IBMEC / DAMASIO EDUCACIONAL | 955 | 164 | 791 | 59º |
| 35º | CASAS PERNAMBUCANAS | 955 | 294 | 661 | 28º |
| 36º | HURB TECHNOLOGIES S/A | 922 | 298 | 624 | 52º |
| 37º | PORTO SEGURO | 857 | 237 | 620 | 36º |
| 38º | OI | 835 | 287 | 548 | 37º |
| 39º | EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS | 795 | 199 | 596 | 26º |
| 40º | BRASTEMP/CONSUL | 714 | 594 | 120 | 45º |
| 41º | BRITÂNIA PHILCO | 713 | 297 | 416 | 55º |
| 42º | APPLE COMPUTER BRASIL LTDA | 704 | 115 | 589 | 15º |
| 43º | BANCO INTER S/A | 694 | 184 | 510 | 51º |
| 44º | RIACHUELO | 659 | 281 | 378 | 33º |
| 45º | AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA | 623 | 274 | 349 | 56º |
| 46º | CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL) | 621 | 232 | 389 | 50º |
| 47º | ELECTROLUX | 620 | 488 | 132 | 70º |
| 48º | EVENTIM BRASIL SAO PAULO SISTEMAS E SERVICOS DE INGRESSOS LTDA | 558 | 75 | 483 | 118º |
| 49º | RENNER | 500 | 219 | 281 | 54º |
| 50º | AMIL | 486 | 137 | 349 | 42º |

NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2022

Relação das empresas que passaram a ocupar as 50 primeiras posições no Ranking de 2022, em relação ao ano anterior.

| Posição no Ranking atual (2022) | Grupo / Empresa | Posição no Ranking anterior (2021) |
|---------------------------------|--|------------------------------------|
| 9º | SHOPEE | 68º |
| 10º | ITAPEMIRIM | 201º |
| 25º | IKEG | - |
| 28º | CENTAURO | 83º |
| 35º | YDUQS / ESTÁCIO DE SÁ / IREP / IBMEC / DAMASIO EDUCACIONAL | 59ª |
| 36º | HURB TECHNOLOGIES S/A | 52º |
| 41º | BRITÂNIA PHILCO | 55º |
| 43º | BANCO INTER S/A | 51º |
| 45º | AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA | 56º |
| 47º | ELECTROLUX | 70º |
| 48º | EVENTIM BRASIL SAO PAULO SISTEMAS E SERVICOS DE INGRESSOS LTDA | 118º |
| 49º | RENNER | 54º |

PRIMEIROS COLOCADOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

Ranking 1º colocado – últimos 5 anos

| | |
|------|---|
| 2022 | FACI.LY |
| 2021 | ELETROPAULO – ENEL |
| 2020 | ELETROPAULO – ENEL |
| 2019 | VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA) |
| 2018 | TIM |

RANKING DAS 10 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO

| | Grupo / Empresa | Atendidas | Não Atendidas | Total | % Não Atendidas |
|-----|---|-----------|---------------|--------|-----------------|
| 1º | ELETROPAULO – ENEL | 1.043 | 5.745 | 6.788 | 84,6% |
| 2º | ITAPEMIRIM | 515 | 2.132 | 2.647 | 80,5% |
| 3º | BRADESCO | 833 | 1.865 | 2.698 | 69,1% |
| 4º | FACI.LY | 8.070 | 17.869 | 25.939 | 68,9% |
| 5º | MERCADO LIVRE | 1.597 | 2.984 | 4.581 | 65,1% |
| 6º | SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA | 1.432 | 1.860 | 3.292 | 56,5% |
| 7º | VIVO / TELEFÔNICA | 1.710 | 1.980 | 3.690 | 53,7% |
| 8º | CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL) | 2.152 | 2.281 | 4.433 | 51,5% |
| 9º | SHOPEE | 1.670 | 1.011 | 2.681 | 37,7% |
| 10º | VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR | 2.026 | 841 | 2.867 | 29,3% |

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

A ELETROPAULO – ENEL, pelo terceiro ano consecutivo é empresa com pior índice de solução entre as dez mais reclamadas.

Seria o quarto ano consecutivo, não fosse o fato de a AVIANCA, em 2019 ter deixado de operar e ocupado a primeira posição.

Nesta edição a ELETROPAULO – ENEL conseguiu ter pior índice de atendimento que uma empresa que foi à falência, a ITAPEMIRIM.

O GRUPO BRADESCO, por ter registrados mais reclamações do que seus principais e históricos concorrentes, que não figuraram entre os dez mais reclamados, também apareceu aqui como destaque, em que pese o fato de instituições financeiras geralmente não ostentarem bons índices de solução.

No segmento de telecom, o retrocesso foi grande para VIVO e CLARO, que ocupam a sétima e oitava posição nesse ranking das empresas que menos atendem, tendo em vista que a primeira nem aparecia na edição anterior e a segunda ocupava a décima posição.

RECLAMAÇÕES POR ÁREA

| Área Técnica | Área de Classificação | Reclamações | Total por Área Técnica |
|----------------------------------|---|----------------|------------------------|
| Produtos | Produtos de Telefonia e Informática | 10.764 | 53.994 |
| | Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos | 10.094 | |
| | Produtos Automotivos | 3.829 | |
| | Demais Produtos | 29.307 | |
| Serviços Privados | Educação | 9.893 | 42.818 |
| | Turismo / Viagens | 9.722 | |
| | Transportes | 9.396 | |
| | Demais Serviços | 13.807 | |
| Saúde e Alimentos | Alimentos | 26.405 | 31.455 |
| | Saúde | 5.050 | |
| Assuntos Financeiros e Habitação | Serviços Financeiros | 27.469 | 29.495 |
| | Habitação | 2.026 | |
| Serviços Essenciais | Telecomunicações | 10.425 | 20.120 |
| | Água, Energia e Gás | 9.695 | |
| TOTAL | | 177.882 | |

Seguem os Rankings segmentados por Áreas com a análise elaborada pelas equipes técnicas da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, ordenadas pela quantidade de Reclamações.

Área Técnica de Produtos

A Área Técnica de Produtos abrange as classificações de Produtos de Telefonia e Informática; Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos; Produtos Automotivos e Demais Produtos.

A Área Técnica de Produtos apresentou um incremento, especialmente no varejo virtual, seguindo a tendência do mercado que registrou forte avanço durante a pandemia. No primeiro semestre de 2022, o *e-commerce* atingiu a marca de R\$ 118,6 bilhões em vendas no país, alta de 6% em comparação com o mesmo período em 2021, quando o volume somou R\$ 111,8 bilhões¹.

Outro dado extremamente relevante do mercado é a crescente procura pelos sites internacionais, ou seja, os sites “*cross-border*” que vendem uma vasta gama de produtos internacionais e com o preço mais acessível. Segundo pesquisa da consultoria NielsenIQ| ebit, o faturamento desse tipo de sítio eletrônico cresceu 60% no ano passado e atingiu R\$ 36,2 bilhões².

O Cadastro de reclamações do ano de 2022 traz esses reflexos de mercado nas reclamações com o surgimento de novos *players*, tais como SHOPEE (9º), IKEG (25º) e CENTAURO (28º). Nessa modalidade de venda, diversos problemas ocorreram, tais como: não entrega dos produtos, ou seja, após a compra, os consumidores não receberam seus pedidos.

Conforme mencionado anteriormente, interessante notar as características de produtos vendidos por empresa, pois o GRUPO SHOPEE tem em seu portfólio, anúncios de diversos produtos importados já o GRUPO IKEG vende copos térmicos e chopeiras portáteis e o GRUPO CENTAURO vende produtos ligados ao esporte e lazer, o que corrobora na análise da diversidade das compras realizadas pelo consumidor.

Importante destacar que, já no final de 2021 (dezembro), a Fundação Procon SP notificou o GRUPO SHOPEE e foi assinado Termo de Compromisso Voluntário³ de adequação da empresa aos diplomas consumeristas, especialmente no que tange à remoção de anúncios que estejam em desacordo com a legislação, exigência e venda

1 Fonte: <https://www.noticiasnoar.com.br/noticia/25967/pesquisa-indica-que-faturamento-dos-sites-internacionais-disparou-60-no-brasil-em-2021>, acesso em 21/fev/2023.

2 Fonte: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/04/o-segredo-dos-sites-asiaticos-para-conquistar-o-consumidor-brasileiro.shtml>, acesso em 10/mar/2023.

3 Fonte: <https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-firma-termo-de-compromisso-com-shopee/>, acesso em 10/mar/2023.

com nota fiscal, proibição de venda de produtos falsificados e contrabandeados, além de determinar que, no caso de não entrega dentro do prazo, o reembolso seja imediato.

No tocante ao GRUPO IKEG também foram adotadas medidas coletivas por parte da Fundação Procon SP, através do envio de notificação questionando sobre a não entrega de produtos comercializados no sítio eletrônico <https://ikeg.com.br/> e a ausência de resposta as demandas registradas na plataforma de atendimento do órgão. Após, foi realizada reunião com a empresa e expedida Carta de Recomendação. Por fim, foi alterado o procedimento conciliatório para essa empresa com a implementação de audiências conciliatórias para viabilizar a composição amigável com a fixação de data de entrega dos produtos adquiridos.

Por fim, é notório que a tendência do comércio eletrônico é de aumento e cabe às empresas se estruturarem a fim de diminuir os problemas ocasionados por esta modalidade de venda, dentre eles a não entrega do produto. Importante destacar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece que os serviços e os produtos inseridos no mercado de consumo devem ter qualidade, mas, na maioria das oportunidades, os consumidores sequer conseguem definir se o produto tem qualidade porque a logística de entrega falhou e o produto não foi recepcionado pelo destinatário. É premente que as empresas invistam em logística, rastreamento das entregas, segurança no transporte dos produtos, monitoramento de entregas até o destino final, entre outras questões.

Produtos de Telefonia e Informática

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|---|-------|---------------------|
| 1º | SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA | 1.849 | 38% |
| 2º | VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR | 714 | 61% |
| 3º | APPLE COMPUTER BRASIL LTDA | 678 | 16% |
| 4º | CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL) | 618 | 52% |
| 5º | B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS | 589 | 37% |

A classificação de Área de Produtos de Telefonia e Informática abrange os seguintes assuntos: Aparelho celular; Microcomputador e laptops; Tablet; Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd, dvd, outras mídias, roteador, software, scanner, etc.); Aparelho de telefone fixo / interfone; Demais aparelhos de comunicação.

Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|---|-------|---------------------|
| 1º | SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA | 1.407 | 50% |
| 2º | VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR | 972 | 74% |
| 3º | B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS | 751 | 46% |
| 4º | BRASTEMP/CONSUL | 690 | 83% |
| 5º | MAGAZINE LUIZA | 682 | 37% |

A classificação da Área de Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos abrange os seguintes assuntos: Aparelho de som, vídeo e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater, etc.); Ar condicionado e aquecedor; Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, exaustor, etc.); Fogão, microondas e forno elétrico; Lavadora de roupa, louça e secadora; Refrigerador / freezer; Televisão.

A empresa SAMSUNG figura como líder em dois segmentos, Produtos de Telefonia e Informática e Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos, porém, o destaque negativo é a diferença do número de reclamações em comparação com a segunda colocada. Se fomos contabilizar somente os Produtos de Telefonia e Informática, a diferença para a segunda colocada é de mais de 100%.

O problema recorrente perante o órgão, nestas duas subdivisões, é o vício de qualidade dos produtos, pois os produtos apresentam problemas de funcionamento com pouco tempo de uso, frustrando a legítima expectativa dos consumidores, especialmente a expectativa de durabilidade.

É salutar reforçar que, muitos consumidores, guardam suas economias para adquirir produtos de uma marca mais renomada e por isso acreditam que estão adquirindo qualidade, segurança, adequação e durabilidade. Ocorre que, para a surpresa de inúmeros cidadãos, esse investimento não se apresentou proveitoso, pois o produto não prestou ao fim que se destina.

Diante do expressivo número de reclamações foi possível a identificação de alguns produtos que fizeram a empresa obter esse destaque negativo.

No segmento de Eletrônico e Eletrodomésticos, verificamos que a TV modelo 50" TU8000 é o grande responsável pelo número de reclamações perante o órgão, chegando a contabilizar o percentual de 50% dos números de reclamações deste segmento. O grande número das reclamações referentes ao modelo, informa que no prazo de 6 a 12

meses, após expirado o prazo de garantia, aparecem listras na tela ou a televisão liga e desliga rapidamente.

O prazo médio (estimativa) de vida útil de um televisor seria de 07 anos, mas os vícios ocultos aparecem muito antes, conforme mencionado acima. Nas redes sociais e fóruns especializados existem vários relatos no mesmo sentido dos apresentados ao PROCON SP e, infelizmente, a postura da empresa é de resistência para a solução das questões. A confiança na marca fica abalada pela qualidade dos seus produtos e igualmente dos seus serviços (serviço de atendimento, assistência técnica etc).

Por fim, a área técnica entende que, por ser um produto durável e de alto valor de venda, o aparecimento de vício não deveria ocorrer em prazo tão baixo, caracterizando, no mínimo, um vício oculto do produto.

Com relação ao segmento celular, os modelos S21 e S20 são os responsáveis pela maioria das reclamações.

No modelo S20, dentre os problemas apresentados pelo aparelho, os consumidores relatam com maior frequência, o superaquecimento do aparelho durante seu uso, problemas com a tela e o não carregamento da bateria, dentre outros. No modelo S21, a grande maioria das reclamações se deve à ausência do carregador.

O PROCON SP, dentro das suas prerrogativas e atribuições, realizou reunião com a empresa SAMSUNG, onde foram apontados os principais produtos e modelos demandados. Seus representantes argumentaram que o número das demandas é reflexo das vendas dos referidos produtos. Ademais, comprometeram-se verificar as demandas dos referidos produtos, de forma interna. Essa suposta análise interna ainda não apresentou efeito prático na solução das demandas.

Interessante pontuar que além das reuniões com a empresa também foi alterado o procedimento conciliatório na busca por uma solução efetiva da questão para os consumidores, mas sem êxito efetivo. As alegações reiteradas de mau uso, inexistência de vício e que a empresa sempre “está à disposição” continuam inabaladas e sem resultado prático.

Com relação aos carregadores, o PROCON SP não mede esforços para que esta prática acabe, nesse sentido, não se restringiu a questionar as empresas quanto à venda de aparelhos sem carregador, aplicou também medidas sancionatórias no caso das empresas APPLE e SAMSUNG.

A questão da comercialização dos aparelhos celulares sem os carregadores foi analisada sobre 03 premissas principais: (a) Trata-se de uma mudança significativa na comercialização do produto e por ser tão profunda, o dever de informar é potencializado, o que não se verificou no caso concreto; (b) o consumidor, em sua vulnerabilidade, pode adquirir produtos (carregadores) sem certificação ou garantia de segurança colocando em risco à sua vida. Ademais, esse processo não minimiza custos sociais, na realidade, agrega riscos e (c) a utilização de carregadores diversos, gerações e modelos diferentes, não necessariamente compatíveis, podem causar prejuízos aos aparelhos, a potência de carregamento, a duração da bateria e outras funcionalidades que estariam garantidas.

Com relação aos grandes varejistas VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR, MAGAZINE LUIZA e B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS que ocupam, respectivamente, o sétimo, décimo primeiro e décimo segundo lugar no ranking geral, considerando o volume de demandas, o PROCON SP, vem mantendo reuniões com as referidas empresas, no intuito destas se conscientizarem dos problemas apresentados pelos consumidores perante o órgão, especialmente em relação ao não cumprimento à oferta, não entrega do produto ou entrega parcial. Nestes casos, cria-se uma expectativa no consumidor, que não é cumprida, devendo as empresas melhorarem este procedimento para que haja maior satisfação do consumidor.

Produtos Automotivos

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|--|-------|---------------------|
| 1º | MERCADO LIVRE | 174 | 45% |
| 2º | GENERAL MOTORS | 131 | 20% |
| 3º | HYUNDAI CAOA | 128 | 21% |
| 4º | FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA | 115 | 31% |
| 5º | VOLKSWAGEN | 111 | 14% |

A classificação da Área de Produtos Automotivos abrange os seguintes assuntos: Veículos - Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.); Veículos Novos (motos, carros, caminhões); Veículos Usados (motos, carros, caminhões); Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício, etc.).

Interessante atentar que o destaque no segmento automotivo não é uma montadora de veículos, mas uma intermediadora de vendas. Os consumidores, tendo em

vista a dificuldade de aquisição de algumas peças, seja pelo valor no mercado ou pelo ano/modelo do veículo, optam por essa compra online. Ocorre que, em muitas oportunidades, os produtos não são de qualidade desejada, as peças são entregues incompletas ou não são entregues.

Demais Produtos

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|-----------------|-------|---------------------|
| 1º | FACI.LY | 3.079 | 26% |
| 2º | SHOPEE | 1.881 | 66% |
| 3º | CENTAURO | 1.235 | 38% |
| 4º | MAGAZINE LUIZA | 1.226 | 42% |
| 5º | IKEG | 1.223 | 40% |

A classificação da Área de Demais Produtos abrange os seguintes assuntos: Móveis; Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.); Produtos Veterinários (ração, acessórios, etc.); Livros e papelaria (material didático, jornais, revistas, artigos de escritório, etc.); Material de construção e acabamento; Produtos para crianças (carrinho, brinquedo, cadeira, vestuário, mamadeira, etc.); Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, de cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem, ferramentas etc.); Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, produtos eróticos, etc.); Instrumentos e acessórios musicais; Colchões.

No tocante aos demais produtos, temos uma reprodução das empresas já citadas anteriormente.

Conclusão da Área Técnica de Produtos

Por fim, verifica-se que essa Área não é regulada como as demais, mas apresenta, na sua grande maioria, problemas singelos e de fácil solução bastando a vontade e o interesse das empresas em cumprir a legislação em vigor. Enquanto a postura dos fornecedores estiver estritamente ligada aos seus lucros e ao mercado, sem o viés consumerista, esses desvios só serão freados pela conduta dos próprios consumidores de não acreditar mais nas ilusões de cumprimento de prazo, qualidade e adequação de produtos e serviços. A atividade precípua desse órgão sempre será desempenhada com equilíbrio e harmonização, mas é de suma importância que as empresas apontem um olhar para suas diretrizes internas e com pensamento no seu destinatário final.

Área Técnica de Serviços Privados

A Área Técnica de Serviços Privados envolve as classificações de Turismo / Viagens; Transporte; Educação e Demais Serviços.

O setor da prestação de serviços, no ano de 2022, registrou um crescimento, segundo dados do IBGE⁴ de 8,3%, quando comparado ao mesmo período dos anos anteriores em que foram afetados pela pandemia de coronavírus, mas a melhora observada nos indicadores de mercado não tiveram reflexos positivos nas reclamações no PROCON SP.

Analisando os dados presentes nesse Cadastro é flagrante que a retomada do mercado e sua expansão foram acompanhadas por um descumprimento da defesa do consumidor que teve sua vulnerabilidade acentuada, pois o índice de solução das demandas apresentou piora.

Nessa Área Técnica, as principais influências negativas foram: o setor de transportes, especialmente o de transporte de passageiros (aéreo, por aplicativo e por locação), o setor de educação e o segmento de turismo, viagens (hospedagem, agências e operadoras), lazer e bem-estar que mais uma vez aparecem no ranking entre as 50 primeiras posições com expressivo volume de reclamações não atendidas.

De uma forma global, o volume de demandas registradas que envolvem o setor de Serviços Privados resulta dos mesmos problemas já apontados nos anos anteriores: falta de resposta ao consumidor nos canais de atendimento disponibilizados pela empresa, dificuldade de acesso a informações objetivas, claras e precisas, inclusive nos termos da legislação vigente (cancelamentos e reembolso), deficiência dos canais de atendimentos (com destaque aos atendimentos por robôs em aplicativos e redes sociais), cancelamento de serviços unilateralmente e suspensão de atividades somados às normas excepcionais que continuaram válidas e foram prorrogadas no decorrer do ano (até o último dia de 2021).

4 Fonte: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2023-02/setor-de-servicos-cresce-83-em-2022-e-atinge-recorde>, acesso em 07/mar/2023.

Educação

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|---|-------|---------------------|
| 1º | ÂNIMA EDUCAÇÃO / ANHEMBI MORUMBI / UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU / BRASIL EDUCAÇÃO | 1.702 | 16% |
| 2º | FMU | 1.490 | 24% |
| 3º | COGNA / ANHANGUERA / EDITORA E DISTRIBUIDORA EDUCACIONAL / SARAIVA EDUCAÇÃO | 1.255 | 29% |
| 4º | YDUQS / ESTÁCIO DE SÁ / IREP / IBMEC / DAMASIO EDUCACIONAL | 946 | 17% |
| 5º | CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL) | 611 | 37% |

A classificação da Área de Educação abrange os seguintes assuntos: Infantil; Ensino Fundamental; Ensino Médio; Superior (Graduação e Pós); Cursos Livres; Cursos Técnicos.

Outra temática que gerou quantidade expressiva de reclamações, inclusive com incremento de queixas em 2022, foi a EDUCAÇÃO que franqueou o notório despreparo dos fornecedores em atender às demandas dos consumidores dos ensinos básico, fundamental, superior e cursos livres; bem como cumprir a legislação. Os problemas mais reclamados foram: a entrega de diplomas e certificados, a retenção de documentação, a falta de ajuste na cobrança das mensalidades, o desencontro de informação nos casos de matrícula, o vício na qualidade do serviço e as cobranças indevidas com sinalização de negativação do nome do consumidor em órgãos de proteção ao crédito.

Na prestação dos serviços online, outra situação de importante destaque apontada pelos consumidores foram os vícios relacionados ao acesso às plataformas de estudos. Ocorreram constantes relatos sobre a indisponibilidade de sistema e falta de acesso ao conteúdo programático contratado. Tal situação gera prejuízos ao aprendizado do aluno e ensina, na maioria dos casos, a reprovação automática na matéria por suposta evasão. Ressalta-se que, embora os consumidores formalizem perante as entidades de ensino reclamações a respeito do fato, o atendimento eletrônico é precário e não soluciona as demandas postas em análise.

O próprio Censo da Educação Superior de 2021, apresentado em 2022, elaborado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP/MEC) ressalta o crescimento do ensino à distância, pois permite expansão mais rápida e barata, além de ser mais viável para alunos que trabalham. Porém, por outro, as autoridades especializadas já apontam dificuldades de monitoramento e, especialmente, perda de

qualidade na formação inicial dos profissionais, sobretudo em áreas estratégicas.

Foram destaques do segmento: GRUPO ÂNIMA EDUCAÇÃO (UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI, EBRADI / HSM, UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU / USJT) / GRUPO FMU, GRUPO COGNA (FACULDADES ANHANGUERA, LFG, ANGLO VESTIBULARES, STOODI ENSINO A DISTANCIA, SOMOS EDUCAÇÃO SA, FACULDADE PITÁGORAS, UNIDERP, LIVROFACIL.NET, SARAIVAAPROVA.COM) / GRUPO CRUZEIRO DO SUL (UNICSUL / UNICID / SECID), GRUPO YDUQS (IBMEC EDUCACIONAL, DAMÁSIO, FACULDADE ESTACIO UNIRADIAL, UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ - EAD, GRUPOQ, UNIFAVIP), ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOVE DE JULHO – UNINOVE / GRUPO WISE UP (WISE UP / YOU MOVE / NUMBER ONE), EDUZZ, BURLINGTON ENGLISH LATAM (MINDSET) E BERLITZ CENTRO DE IDIOMAS.

Ademais, as respostas quando apresentadas ao PROCON SP são, em sua grande maioria, protelatórias: os temas trazidos a análise não são abordados de forma adequada, os questionamentos são tratados de forma genérica e muitas vezes o assunto que ensejou a reclamação sequer é mencionado, verificando-se pouco interesse dos fornecedores em solucionar as questões, mesmo perante o órgão consumerista.

Assunto: Cursos Livres

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|--|--------------|----------------------------|
| 1º | WISE UP / YOU MOVE / NUMBER ONE (OMETZ) | 205 | 52% |
| 2º | EDUZZ TECNOLOGIA LTDA | 26 | 35% |
| 3º | BURLINGTON ENGLISH LATAM LTDA | 25 | 40% |
| 4º | YDUQS / ESTÁCIO DE SÁ / IREP / IBMEC / DAMASIO EDUCACIONAL | 21 | 14% |
| 5º | BERLITZ CENTRO DE IDIOMAS LTDA | 19 | 42% |

Importante verificar que nas instituições de ensino superior que são fiscalizadas pelo MEC tivemos esse descrédito e desatenção com a qualidade dos serviços. Logo, com os serviços de cursos livres, sem regulação específica, podemos verificar toda a sorte de desventuras, especialmente quanto à qualidade e a dificuldade de cancelamento dos serviços

Turismo / Viagens

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|----------------------------|-------|---------------------|
| 1º | DECOLAR.COM LTDA | 1.787 | 30% |
| 2º | CVC/SUBMARINO VIAGENS | 1.685 | 14% |
| 3º | 123 VIAGENS E TURISMO LTDA | 1.055 | 39% |
| 4º | HURB TECHNOLOGIES S/A | 917 | 32% |
| 5º | ITAPEMIRIM | 454 | 21% |

A classificação da Área de Turismo / Viagens abrange os seguintes assuntos: Hospedagem; Pacote / excursão / agência de turismo; Transfer / Receptivo; Cultura, Esporte, Lazer e Eventos; Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares.

Transportes

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|--------------------------------|-------|---------------------|
| 1º | ITAPEMIRIM | 2.185 | 19% |
| 2º | LATAM | 1.182 | 30% |
| 3º | GOL | 879 | 29% |
| 4º | UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA | 782 | 31% |
| 5º | DECOLAR.COM LTDA | 470 | 24% |

A classificação da Área de Transportes abrange os seguintes assuntos: Aéreo; Rodoviário interestadual / intermunicipal; Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van); Aquaviário; Ferroviário; Metroviário; Transporte escolar; Cargas e Encomendas.

As empresas aéreas, ao invés de adotarem uma postura de “reconquista” dos seus consumidores, após uma queda nas suas vendas, optaram por repetir os mesmos erros do passado, com a desvalorização do seu público e o não investimento na qualidade do seu serviço, tais como: GRUPO ITAPEMIRIM, GRUPO LATAM (TAM E LATAM) / GOL LINHAS AÉREAS S.A. / DECOLAR.COM e AZUL LINHAS AÉREAS.

No ranking da Área de Transportes, temos em destaque o GRUPO ITAPEMIRIM, em especial ITAPEMIRIM TRANSPORTES AÉREOS, que, sem prévio aviso ou justificativa de força maior, em dezembro de 2021, suspendeu o serviço deixando centenas de consumidores à mercê de solução refletindo nas queixas registradas no decorrer de 2022. Diante desse cenário, a Fundação Procon SP empreendeu esforços na harmonização das relações de consumo, inclusive com encaminhamento de ofício à

Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) solicitando esclarecimentos sobre quais foram as garantias sobre a higidez econômica e financeira fornecidas pela ITAPEMIRIM, e pleiteando a garantia da prestação de serviços por outras empresas aéreas e/ou o ressarcimento dos valores aos consumidores, mas a empresa não cumpriu o compromisso⁵.

Igualmente as empresas de aplicativos de entregas e de transportes como UBER, 99 TECNOLOGIA, MOVIDA, GRUPO UNIDAS, BUSER e SEM PARAR contribuíram para o aumento da procura dos consumidores pelo PROCON SP para dirimir questões relacionadas aos contratos, às ofertas e, principalmente, às cobranças.

Importante consignar, mesmo que com o arrefecimento da pandemia, conforme se denota no ranking apresentado acima, os problemas com os aplicativos de transporte não tiveram regressão, mas ao contrário. Inclusive, além das medidas individuais, o PROCON SP ainda contribuiu com a CPI dos aplicativos na Câmara Municipal de São Paulo.

No mesmo fluxo de não atendimento das reclamações registradas, as agências de viagens, na maioria das vezes, ignorando o “Princípio da solidariedade entre os autores à ofensa”, intitulam-se “meras intermediadoras” na relação de consumo atribuindo a responsabilidade de solução das questões exclusivamente aos seus parceiros de negócios (companhias aéreas, hotéis, locadoras de veículos, entre outros). São destaques: 123 VIAGENS E TURISMO, HURB (HOTEL URBANO), BOOKING.COM, CVC, SUBMARINO VIAGENS, MSC CRUZEIROS (MSC), EXPEDIA e FULLY VIAGENS LTDA.

Diante do desrespeito aos princípios estabelecidos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, algumas empresas desse segmento também foram notificadas pelo PROCON SP, como por exemplo: a empresa 123 VIAGENS E TURISMO foi questionada acerca da não entrega de bilhetes aéreos e *vouchers* de hospedagem aos consumidores que reclamaram de vício na prestação dos serviços e do não cumprimento à oferta e solicitada a comprovação do funcionamento de canais de atendimento para receber e tratar as demandas operacionais e financeiras dos consumidores e a empresa HURB (HOTEL URBANO) foi instada a prestar esclarecimentos sobre a segurança de seu modelo de negócios em cumprir à oferta para o consumidor uma vez que, durante a pandemia, ofereceu a eles a oportunidade de comprar viagens com datas flexíveis a

5 Fonte: <https://www.procon.sp.gov.br/ita-assina-termo-de-compromisso-com-procon-sp/>, acesso em 07/mar/2023.

serem utilizadas em até dois anos após (a compra) que não se concretizaram conforme ofertado.

Demais Serviços

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|--|-------|---------------------|
| 1º | EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS | 542 | 25% |
| 2º | EVENTIM BRASIL SAO PAULO SISTEMAS E SERVICOS DE INGRESSOS LTDA | 527 | 12% |
| 3º | T4F ENTRETENIMENTO S/A | 287 | 38% |
| 4º | MOVIDA | 258 | 19% |
| 5º | MERCADO LIVRE | 239 | 26% |

A classificação da Área de Demais Serviços abrange os seguintes assuntos: Autoescola; Colocação profissional / agência de empregos; Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, academia de ginástica, clube); Decoração; Estacionamento; Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais; Limpeza e Manutenção predial; Locação / Aluguel de carros, roupas etc (exceto habitação); Marcenaria, móveis planejados; Segurança / monitoramento / rastreamento; Serviços automotivos; Serviços de costura e confecção, sapataria; Serviço de reparo e manutenção (exceto automotivo); Serviços Funerários e Cemitério; Serviços Gráficos; Serviços Postais; Serviços de Mudança; Serviços de áudio, foto e imagem; Serviços Veterinários; Serviços por Assinatura (revistas, jornal, livros, vinhos, etc.); Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc); Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem, etc.).

Outros serviços, nos anos consecutivos ao auge da Pandemia, também foram retomados pelos consumidores, especialmente no segmento cultural e de lazer. A avidez pelo retorno à vida, fora dos domicílios, novamente enfrentou um despreparo dos fornecedores, pois academias de ginástica, fornecedores de lazer, entretenimento e gestão esportiva continuaram no ranking dos mais reclamados. Novamente, a maioria das reclamações, versou sobre a suspensão do contrato, alteração unilateral, dificuldade do consumidor em ter atendimento pelos canais disponibilizados para esclarecer e solucionar as demandas, entre outros. Fornecedores como EVENTIM BRASIL, T4F ENTRETENIMENTO, SYMPLA INTERNET SOLUÇÕES e SMARTFIT, descartaram, em grande parte, qualquer possibilidade de restituição de valores.

Assunto: Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, academia de ginástica, clube)

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|--|--------------|----------------------------|
| 1º | EVENTIM BRASIL SAO PAULO SISTEMAS E SERVICOS DE INGRESSOS LTDA | 525 | 12% |
| 2º | T4F ENTRETENIMENTO S/A | 286 | 38% |
| 3º | BIO RITMO / JUST FIT / SMARTFIT / RACEBOOTCAMP / VIDYA STUDIO | 157 | 55% |
| 4º | TIS EVENTOS CULTURAIS LTDA | 130 | 18% |
| 5º | SYMPLA | 94 | 26% |

Não menos distante, fornecedores de serviços como marcenaria, vidraçaria, gráfica, marmoraria, autoescolas (centro de formação de condutores) e outros, embora não apareçam nas empresas mais reclamadas em razão do perfil de negócio, impactam o número de procedimentos administrativos registrados como não atendidos com reclamações versando sobre ausência de orçamento prévio (discriminando valor da mão-de-obra, material e equipamento a serem usados, condições de pagamento, datas de início e término do serviço, além dos dados do prestador de serviços, como razão social, número do CNPJ ou CPF, inscrição estadual ou inscrição de autônomo e endereço completo), ausência de fornecimento do recibo de entrega ou nota fiscal de serviço, não entrega, oferta não cumprida e vício na prestação do serviço. Nesses casos, a informalidade dos fornecedores e a contratação de serviço por meio de ferramentas de comunicação como WhatsApp, Facebook, Instagram e outros acentuou a vulnerabilidade do consumidor aumentando a dificuldade de exercício de direitos.

Conclusão da Área Técnica de Serviços Privados

Por fim, essa Área de Serviços Privados que congrega serviços múltiplos e plúrimos tem um traço comum bastante evidente nas reclamações, qual seja, as empresas não se mostraram sensíveis à melhoria na experiência dos consumidores, aos novos cenários econômicos e sociais apresentados pelos consumidores e não demandaram maiores esforços para a solução das questões apresentadas.

Área Técnica de Saúde e Alimentos

Essa Área Técnica abrange as classificações de Saúde e Alimentos.

O aumento da quantidade de reclamações desta Área Técnica foi de cerca de 150% em relação ao Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2021, impacto causado principalmente pela empresa que figura como a mais reclamada no Ranking Geral deste ano, posição ocupada – pela primeira vez – por uma empresa da Área de Alimentos.

Alimentos

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|---|--------|---------------------|
| 1º | FACI.LY | 22.409 | 32% |
| 2º | IFOOD | 1.112 | 33% |
| 3º | RAPPI BRASIL INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA | 270 | 26% |
| 4º | UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA | 225 | 29% |
| 5º | CARREFOUR | 219 | 37% |

A classificação de Alimentos abrange os seguintes assuntos: Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos, etc.); Aves, carnes e peixes / frutos do mar; Bares, Restaurantes e Similares; Bebidas; Cereais, Grãos, Massas, Pães e Biscoitos e Doces; Lanches e refeições industrializadas; Leites e Derivados; Molhos e Temperos; Óleos e gorduras; Vegetais (Frutas, verduras e legumes); Supermercados e Conveniências; Produtos industrializados (embutidos, enlatados, conservas, etc.).

A empresa FACI.LY SOLUÇÕES E TECNOLOGIA LTDA, um aplicativo de compras coletivas, atingiu o primeiro lugar no ranking geral do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2022, com 25.939 reclamações, cerca de 24.400 a mais que no ano passado.

Este fornecedor recebeu quantidade expressiva de reclamações, a maior parte sobre atraso ou não entrega de mercadorias, pedidos entregues incompletos, e itens deteriorados ou vencidos. Dificuldade de comunicação com a empresa também foi queixa frequente dos consumidores assim como para receber de volta os valores pagos, mesmo após as reclamações formalizadas.

Com a promessa de “vender mais barato para quem precisa”, o aplicativo exhibe bons descontos nas compras de itens de alimentação, hortifrutí, higiene, limpeza,

eletrônicos, açougue, utensílios para casa, pet shop, bebidas alcoólicas, produtos de beleza, higiene pessoal, limpeza, entre outros.

Ao ofertar itens de primeira necessidade a preços quase irrisórios, em um cenário econômico desenhado com o aumento da inflação, a alta geral de preços, especialmente da cesta básica (14,6%, na capital paulista em 2022⁶), o desemprego e a diminuição drástica de renda, a FACI.LY ocupou uma grande fatia do mercado de consumo e o que a coloca, naturalmente, num patamar de responsabilidade social, da qual não pode se eximir.

Somado a isto, em 2021, a FACI.LY firmara Termo de Compromisso com o PROCON SP, o qual prevê, a cada reclamação registrada e não resolvida, a doação de mil reais ao Fundo Estadual de Defesa de Direitos Difusos da Secretaria Estadual de Justiça e Cidadania – destinado a implementar ações voltadas à defesa do consumidor, além da aplicação de multa, conforme estabelece o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

As empresas IFOOD E RAPPI ocupam posição de destaque no Ranking da Área de Alimentos, com média de índices de NÃO atendimento às queixas acima de 60%, assim como o UBER EATS (que encerrou suas atividades no Brasil em março/2022), sendo que o IFOOD foi considerado o aplicativo de entrega mais usado pelos brasileiros, na categoria de alimentos e de bebidas.

As queixas contra esses fornecedores vão desde atrasos ou não entrega das mercadorias, pedidos entregues incompletos ou danificados, má qualidade do produto a problemas nos serviços de atendimento ao consumidor, como erros sistêmicos de cadastro, dificuldade para cancelamento do pedido e para restituição dos valores pagos, falta de informação clara sobre regras de promoções e consequente descumprimento das mesmas.

Outro problema comum, mas com consequências sérias para a segurança dos consumidores, é o “golpe da maquininha”. Disfarçados de entregadores, fraudadores utilizam-se dos dados cadastrados pelo consumidor nesses aplicativos, ao ponto de identificarem nome, endereço e número do pedido. Antes da entrega, geralmente contatam o consumidor a pretexto de avisar que o entregador foi substituído por motivos alheios. No momento da entrega, o consumidor é induzido a efetuar um pagamento a

6 Fonte: <https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/2022/202212cestabasica.pdf>, pág. 5, acesso em 10/mar/2023.

título de taxa de entrega (mesmo já tendo sido paga), ocasião em que se utilizam de uma máquina com o visor avariado, na qual são digitados valores que, quase sempre, ultrapassam os 04 dígitos.

Ainda que cometidas por terceiros, os fornecedores têm responsabilidade pelas fraudes, já que os dados sensíveis dos consumidores, tais como telefone, nome, endereço, número de cartão de crédito/conta bancária e do pedido, foram acessados sem empecilhos e concorreram para a ação criminosa.

Saúde

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|------------------------|-------|---------------------|
| 1º | AMIL | 485 | 28% |
| 2º | NOTRE DAME INTERMÉDICA | 393 | 52% |
| 3º | DROGARIA SÃO PAULO | 237 | 49% |
| 4º | FACI.LY | 226 | 20% |
| 5º | CARTÃO DE TODOS | 189 | 39% |

A classificação de Saúde abrange os seguintes assuntos: Medicamentos e Farmácias; Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde); Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde); Produtos relacionados à saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, auxiliares de tratamento, produtos óticos, ortopédicos); Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos); Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos).

Em 2022, a área de saúde suplementar continuou a sofrer os reflexos da pandemia de Covid-19 em todos os seus aspectos, sendo que um dos principais problemas esteve relacionado com a questão dos reajustes dos planos de saúde.

Vale destacar que a Fundação Procon SP atuou de forma coletiva, além da análise individual das reclamações, pois notificou a QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS e a CENTRAL NACIONAL UNIMED – COOPERATIVA CENTRAL para que as empresas explicassem sobre a aplicação de reajuste anual do plano de saúde de seus beneficiários, pois os consumidores registraram reclamações questionando o recebimento de boleto com reajuste de 80%. O órgão de defesa viu com preocupação os valores cobrados pela contraprestação de serviços médico-hospitalares, que muitas vezes impedem a manutenção dos contratos firmados ou impossibilitam a contratação dos serviços oferecidos no mercado.

Reajustes dos planos de saúde

Se em 2021, mesmo com a suspensão temporária das cobranças dos reajustes anual e por alteração de faixa etária, as mensalidades dos planos de assistência à saúde pesaram no bolso dos consumidores, em 2022 não foi diferente.

Apesar das distinções entre os contratos de planos de saúde não regulamentados – aqueles cuja adesão se deu antes da Lei 9.656/98 – e os regulamentados, existe unanimidade quanto aos impactos que os percentuais de reajuste anual e por alteração de faixa etária provocam no orçamento do consumidor, já tão comprometido pelos revezes dos últimos dois anos.

Ainda que estabelecidos contratualmente, tais reajustes representam, muitas vezes, a inviabilidade na manutenção do contrato, especialmente para aqueles beneficiários com 59 anos de idade ou mais, historicamente mais afetados por uma proporcionalidade inversa. A queda na renda mensal, em função da aposentadoria e o aumento da necessidade na utilização do plano de saúde deixam o consumidor numa posição de “refém” da operadora. Por isso, além da obrigação de estarem claramente previstos em contrato, os reajustes por alteração de faixa etária não podem ser aplicados de forma aleatória ou em percentuais desproporcionais, ou seja, injustos.

O aumento na frequência de eventos não urgentes foi um dos motivos alegados pelas operadoras de planos de saúde, para a elevação dos seus custos. Muitos procedimentos cirúrgicos, “represados” durante a fase aguda da pandemia, acabaram sendo realizados ao longo de 2022. Estes custos teriam sido repassados às mensalidades pagas pelos beneficiários. Entretanto, na maioria das reclamações analisadas pelo PROCON SP, as operadoras não comprovaram que os percentuais aplicados se referem a recomposição de preços ou mesmo ao crescimento das despesas.

Rol de Procedimentos

Em setembro/2022, após longas discussões em diversos âmbitos da sociedade, o governo sancionou a Lei 14.454/2022 que determina que o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde (RN n.º 465 de 24/02/2021 – ANS) será apenas a “referência básica” para a cobertura dos planos de saúde. As operadoras estão obrigadas a autorizar os tratamentos ou procedimentos que não estejam previstos no rol, desde que cumpra uma das seguintes condições: tenha eficácia comprovada cientificamente; seja recomendado pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde

(Conitec); ou seja recomendado por ao menos um órgão de avaliação de tecnologias em saúde com renome internacional.

Desde sempre, por se tratar de um assunto notoriamente preocupante dada a quase nulidade de acordos, o PROCON SP adota o posicionamento de que o Rol de Procedimentos é exemplificativo, porquanto, qualquer negativa de cobertura para procedimentos nele não elencados, coloca o consumidor em desvantagem excessiva, bem como desvirtua a finalidade precípua do contrato.

Transferência da AMIL para APS

Em dezembro de 2021, a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar autorizou a AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL a transferir 340 mil planos de saúde individuais e familiares dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná para a APS – ASSISTÊNCIA PERSONALIZADA À SAÚDE. Em fevereiro/2022, no entanto, a ANS decidiu anular a transferência “em razão da ausência de informações à reguladora sobre a suposta aquisição do controle societário da APS”.

Neste período, o PROCON SP registrou um aumento de reclamações dos beneficiários dessa carteira, em sua maioria clientes antigos e idosos, cujos questionamentos iam desde a falta de atendimento, ausência de orientação, dificuldades para realização de exames, até a expressiva redução da rede credenciada, inclusive de hospitais referência em tratamento de câncer, por exemplo. Ademais, se identificou que os credenciamentos de hospitais, clínicas e laboratórios já vinham ocorrendo sem aviso prévio, por conseguinte, sem a respectiva comprovação exigida pela Lei nº 9.656/98 (Art. 17), no que se refere à substituição de entidade hospitalar, desde que por outra equivalente e mediante comunicação aos consumidores e à ANS com trinta dias de antecedência.

Vale destacar que a Fundação Procon SP notificou as empresas envolvidas nessa operação e, inclusive, fez reunião para obter esclarecimentos específicos e objetivos sobre essa transferência, especialmente no tocante à manutenção dos atendimentos, com a mesma qualidade, tanto médicos, hospitalares e nos canais de atendimento.

A apresentação de medidas conciliatórias, por parte das operadoras de planos de assistência à saúde, foi extremamente baixa. A exemplo disto, o índice de reclamações NÃO atendidas da AMIL e da SUL AMÉRICA ficou acima de 70%. Já, da NOTRE DAME INTERMÉDICA ficou em torno de 48%.

Os consumidores da AMIL, da SUL AMÉRICA e da NOTRE DAME INTERMÉDICA relataram problemas como: negativa de cobertura de procedimentos, materiais e medicamentos, dificuldades nos pedidos de reembolso de despesas médicas, aumentos abusivos de mensalidade, dentre outros.

Este quadro retrata que, ano após ano, as operadoras continuam a demonstrar desinteresse na solução de conflitos no âmbito administrativo, onde os processos são céleres, até porque todas as demandas de planos de saúde são de natureza emergencial, sendo a proteção da vida, saúde e segurança direito básico dos consumidores.

Além disso, pagamentos de boletos falsificados, negativas de cobertura, ou reembolsos de despesas em valores irrisórios, podem causar sérios desdobramentos na vida financeira dos consumidores. Da mesma forma, o cancelamento de um plano de forma alheia à vontade do consumidor ou sem notificação prévia, a alteração de rede assistencial sem a notificação que lhe deve preceder, pode custar um tempo precioso no atendimento emergencial ou na realização de um diagnóstico médico.

Uma operadora de saúde não é uma mera prestadora de serviço. Há um conjunto econômico-normativo que imprime características peculiares a esse mercado, garantindo-lhe uma função social única.

Diante de todos os questionamentos trazidos à tona pelos consumidores em 2022, e mesmo nos anteriores, nos deparamos com a necessidade inevitável de regulação moderna, rápida e eficaz. Temas como descredenciamento de rede, parâmetros de qualidade para substituição de prestadores, abrangência geográfica dos planos, inovação nas práticas médicas, procedimentos e materiais/medicamentos precisam de urgente reavaliação.

Ainda que caiba à ANS a função de regular o mercado de planos de saúde suplementar, mantendo o respeito ao equilíbrio econômico-financeiro em suas relações contratuais, não se pode perder de vista o que preconiza a lei consumerista sobre o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e a harmonização dos interesses de seus participantes, compatibilizando proteção ao consumidor e desenvolvimento econômico e tecnológico.

Por fim, outro tema de relevância na Área de Saúde que pode parecer singelo, mas atravancou muito a vida dos consumidores foi a postura das DROGARIA SÃO PAULO e a RAIÁ DROGASIL, pois foram responsáveis por um considerável número de reclamações

sobre descumprimento à oferta ou à promoção, atraso ou não entrega de pedido, cancelamento unilateral da compra, sem nenhum aviso ou justificativa foram os problemas em destaque. Além disto, os consumidores apontaram dificuldades para reaver os valores pagos. Porém, o mais surpreendente não foi a simplicidade da temática que transbordou ao órgão de defesa do consumidor, mas o pífio índice de resolutividade apresentado pelas empresas em questão (aproximadamente 50%).

Conclusão da Área Técnica de Saúde e Alimentos

Por fim, a conjuntura da Área de Saúde e de Alimentos é extremamente preocupante, pois temos a inércia, para falar o mínimo do órgão regulador, e a ausência completa de sororidade por parte dos fornecedores desses segmentos. Essas empresas somente apresentam a preocupação com seus lucros e dividendos descurando por completo dos direitos básicos à vida, saúde, dignidade e sobrevivência.

Área Técnica de Assuntos Financeiros e Habitação

Esta Área Técnica abrange as classificações de
Serviços Financeiros e Habitação.

A área de Assuntos Financeiros e Habitação, no ano de 2022, manteve-se impactada pelos reflexos da crise sanitária e econômica, situação na qual muitos consumidores precisaram recorrer a alternativas para arcar com despesas básicas. Ademais, a adesão crescente dos consumidores a contratação de serviços de forma online, considerando o rareamento dos postos de atendimento presenciais e o incentivo dos fornecedores a adoção do formato digital também foi elemento cardinal para o crescimento de reclamações nesse segmento.

A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), divulgada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), demonstra que o endividamento das famílias bateu recorde em 2022, com parcela de 77,9% de famílias se declarando endividadas⁷. Ocorre que, por esse número ser extremamente alarmante e preocupante, não se faz uma análise muito percuciente das razões que levaram os consumidores para essa situação. As reclamações registradas na Área mostram o panorama real do que levou, muitas pessoas, à desordem financeira aguda.

Serviços Financeiros

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|-----------------|-------|---------------------|
| 1º | BRADESCO | 2.460 | 30% |
| 2º | ITAU UNIBANCO | 2.350 | 31% |
| 3º | MERCADO LIVRE | 2.163 | 27% |
| 4º | SANTANDER | 1.916 | 29% |
| 5º | PAN | 1.507 | 24% |

A classificação da Área de Serviços Financeiros abrange os seguintes assuntos: Cartão de Crédito / Cartão de Loja; Cartão de Programas Sociais, Consórcios (exceto imóveis); Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria; Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento); Financiamentos de Veículos / Leasing; Demais Empréstimos e Financiamentos (exceto imóveis e veículos);

⁷ Fonte: <https://valorinveste.globo.com/mercados/brasil-e-politica/noticia/2023/01/19/endividamento-das-familias-brasileiras-bate-recorde-em-2022-aponta-cnc.ghtml>, acesso em 19/fev/23.

Investimentos / Aplicações (Título de Capitalização, Previdência Privada, etc.); Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego; Seguros de Veículos; Seguro Garantia Estendida; Demais Seguros (exceto habitacional); Serviço de pagamento online / via celular; Atendimento Bancário; Consórcio de Imóveis; Dados Pessoais: Negativação, Inscrição, Divulgação, Compartilhamento; Financiamentos de Imóveis; Seguro Habitacional / Residencial.

Crédito consignado

Conforme mencionado anteriormente, em 2022, ainda sob reflexo da crise sanitária COVID-19 resultando na alta de preços de alimentos e aluguéis, o empréstimo consignado – em que as parcelas são descontadas automaticamente do salário ou do benefício do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) – foi uma opção acessível para muitos aposentados e pensionistas, já que oferece crédito com taxas menores, comparadas a outras linhas de crédito. Essa facilidade alegórica de concessão de crédito se apresenta, na realidade, como uma grande fonte de reclamações.

A ampliação de elegíveis ao empréstimo consignado, a elevação de limite de consignação e a concessão irresponsável e infrene, por partes das instituições financeiras, agrava o prejuízo que vem amargando o consumidor brasileiro com a pouca transparência, no que tange aos direitos do cidadão e consumidor, especialmente o idoso, que pela sua condição natural merece maior cuidado e proteção por parte da sociedade.

Analisados os dados sobre a temática do consignado temos:

Assunto: Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento)

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|------------------------|--------------|----------------------------|
| 1º | PAN | 342 | 24% |
| 2º | BRABESCO | 214 | 21% |
| 3º | SANTANDER | 202 | 28% |
| 4º | C6 BANK | 189 | 10% |
| 5º | BMG | 151 | 30% |

Dentre os fornecedores que figuram no ranking, no segmento em apreciação, destaca-se o BANCO PAN S/A, que apresentou índice de solução abaixo de 25%. Este fornecedor ao ser interpelado pelo PROCON SP limita-se a declarar que os contratos de empréstimos foram concluídos sem irregularidades, sem qualquer referência a interação junto aos correspondentes bancários – origem da contratação, comprovação da autenticidade da documentação apresentada pelo tomador do crédito utilizada, bem como

demais elementos como: dados de geolocalização, IP, entre outros.

Explorando as hipóteses elencadas temos problemas simples como a dificuldade de atendimento do SAC, seja por telefone, chat ou e-mail, o que dificulta a resolução de problemas, tendo em vista a vulnerabilidade desse público e os mais complexos como as fraudes, empréstimos, renegociações, repactuações e portabilidade contratados sem sua autorização ou com valores diferentes dos acordados.

Importante destacar, ainda, a postura das instituições financeiras com a disseminação de ofertas abusivas de crédito, por meio de ações de telemarketing, mesmo que o consumidor manifeste o desejo de não receber tais ofertas, a despeito da adesão dos consumidores titulares de linha telefônica do Estado de São Paulo, ao serviço “não me ligue” disponibilizado pelo PROCON SP e da norma de autorregulação, que estabelece diretrizes e procedimentos a serem seguidos por instituições financeiras, consistindo em um sistema de bloqueio de ligações automáticas para consumidores que não desejem receber ofertas, o “não perturbe”, implementado pela Febraban.

Por fim, válido dar ênfase e utilizar esse Cadastro como alerta para a população referente a atuação dos correspondentes bancários, conhecidos como “pastinhas”, que deveriam auxiliar os consumidores na concessão e contratação do crédito de forma consciente. Porém, temos visto contratações sem conhecimento do consumidor ou sobre o real alcance dos termos contratados, inclusive com a apropriação de parte dos valores da negociação. No fim das contas, os consumidores são obrigados a arcar com parcelas de empréstimos não desejados e ainda, sem a possibilidade de fruição dos valores.

No que refere a atuação dos correspondentes bancários, a despeito das recentes alterações, implementadas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), em que há maior cobrança de mais controle dos bancos sobre essas empresas para coibir fraudes, a fiscalização ainda é insuficiente e as sanções abaixo do esperado. Uma das regras em vigor, é que todo correspondente tenha o CPF nas operações feitas para identificar que ele é o responsável por aquela contratação, mas na prática, fraudadores terceirizam a operação para escapar de identificação.

Arranjos de Pagamento

As plataformas de pagamentos digitais têm sido cada vez mais utilizadas pelos consumidores no Brasil. No entanto, alguns problemas têm sido recorrentes e motivo de reclamação por parte dos usuários. Entre os principais problemas apontados pelos

consumidores temos falhas da própria plataforma, como erros no processamento de pagamentos, atrasos na liberação de valores e dificuldades para realizar transações, questões relacionadas com a segurança, contrariedades com o suporte para solução dos problemas, cancelamento de contas sem informação prévia e clareza de motivos, entre outras situações. Merecem destaque negativo em relação aos fornecedores desse setor as empresas PAGSEGURO e MERCADO PAGO, que figuram com baixo índice de resolutividade.

Estes fornecedores, ao serem interpelados, por este órgão de proteção e defesa, posicionam-se aduzindo que as transações financeiras foram efetuadas mediante autenticação de dados de senha e que a responsabilidade pela guarda destes dados é do consumidor usuário, deixando de comprovar que seus sistemas são seguros, quanto a privacidade dos dados de usuários e confiabilidade das transações, e, portanto, invioláveis a ação de terceiros.

Por fim, importante destacar que os arranjos de pagamentos tinham como um dos objetivos principais a confiabilidade, qualidade e segurança dos serviços de pagamento, ou seja, a expectativa dos consumidores era qualidade e segurança nos serviços, mas o cenário que enfrentamos diuturnamente é bem diverso. As reclamações estão num crescente mesmo com o proclamado aprimoramento legislativo, pelo Banco Central do Brasil, em 2021.

Pix

O método de pagamento instantâneo (Pix), criado no Brasil, que permitiu a inclusão de um número considerável de brasileiros no mercado financeiro, também veio acompanhado de percalços, tais como a possibilidade de novas fraudes e golpes.

Como o pagamento é feito de imediato, sem a necessidade de intermediários, fraudadores têm tentado se aproveitar dessa característica para aplicar golpes em consumidores. Alguns exemplos incluem a clonagem de chaves Pix e a criação de links falsos para capturar informações pessoais e bancárias, sem que o usuário bancário perceba esta ação.

Frisa-se que o Banco Central do Brasil criou o Mecanismo Especial de Devolução (MED), que visa garantir a segurança e efetividade do sistema de pagamentos Pix, que visa garantir que os usuários que tenham sido vítimas de fraudes ou enganos em transações Pix possam ter seus valores estornados de forma mais rápida e eficiente. No

entanto, desde sua implementação, o mecanismo tem enfrentado uma série de problemas, especialmente pela postura de retraimento das instituições financeiras.

Um dos principais problemas é o aumento expressivo do número de solicitações de estorno. Com o Pix, os valores são transferidos instantaneamente, e a velocidade das transações tem levado a um aumento significativo no número de golpes e fraudes, o que consequentemente tem aumentado a demanda por estornos. Esse volume tem sobrecarregado o sistema de devolução e gerado atrasos nos processos de análise e estorno, já que neste íterim a conta crédito já está esvaziada de recursos, impossibilitando o reembolso do valor ao consumidor prejudicado.

Outra questão enfrentada pelo mecanismo de devolução do Pix está relacionada à falta de clareza nas regras e critérios de avaliação para os pedidos de estorno. Consumidores relatam dificuldades em entender o motivo pelo qual seus pedidos foram negados ou ainda estão em análise, o que tem gerado insegurança e desconfiança em relação ao sistema de pagamentos. Além disso, também tem havido relatos de dificuldades para acessar o canal de atendimento específico, das instituições financeiras, para solicitar a devolução do valor.

Ademais, também existem questionamentos dos consumidores relacionados à privacidade dos usuários. Como as transações ficam registradas em uma base de dados centralizada, há receios de que essas informações possam ser utilizadas indevidamente ou acessadas por terceiros sem autorização.

Habitação

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|---|-------|---------------------|
| 1º | QUINTO ANDAR SERVICOS IMOBILIARIOS LTDA | 213 | 29% |
| 2º | MRV | 145 | 32% |
| 3º | CAIXA ECONOMICA FEDERAL | 107 | 36% |
| 4º | TENDA | 76 | 13% |
| 5º | ECON ATUA HAPTOS | 59 | 10% |

A classificação da Área de Habitação abrange os seguintes assuntos: Administração de Condomínios; Aluguel de Imóvel; Imóvel novo (construtora ou imobiliária); Imóvel usado (construtora ou imobiliária).

Na área de Habitação, como nos anos de 2020 e 2021, a empresa QUINTO ANDAR figura na primeira posição no ranking, com índice negativo de resolutividade em

torno de 70%.

A QUINTO ANDAR é uma empresa brasileira que oferece serviços de aluguel de imóveis de forma totalmente digital, e apesar de ser uma das *startups* mais bem-sucedidas do país, a empresa tem demonstrado pouco empenho em solucionar as reclamações por parte de seus usuários.

A principal reclamação diz respeito à dificuldade de contato com a empresa. Muitos consumidores relatam que, ao tentar entrar em contato com a equipe de suporte, se deparam com respostas padronizadas e pouco efetivas. Alguns consumidores também afirmam que a empresa demora a responder e, em muitos casos, não resolve os problemas reportados.

Outro problema comum é a falta de transparência em relação às taxas cobradas pela empresa. Muitos consumidores afirmam que não conseguem entender exatamente quais são as taxas cobradas pela empresa e que, em alguns casos, elas são muito elevadas e não constam expressamente do contrato de prestação de serviços.

Outra reclamação frequente envolve a qualidade dos imóveis oferecidos pela QUINTO ANDAR. Alguns consumidores afirmam que, ao chegar no imóvel, encontraram problemas que não haviam sido informados anteriormente, como vícios de vazamento, infiltrações, por exemplo. E nestas situações, o consumidor se vê obrigado a arcar com multa por quebra de contrato.

Conclusão da Área Técnica de Assuntos Financeiros e Habitação

Quanto aos Serviços Financeiros é possível afirmar que a postura voltada somente a análise de risco feita pelo Banco Central do Brasil (BACEN) que visa a segurança da economia, sem o viés consumerista, e sem a devida adoção de medidas fiscalizatórias em face das instituições financeiras, perpetua a ocorrência de lesões financeiras dos vulneráveis.

Especificamente com relação à Área de Habitação, verifica-se que na comparação com as empresas do mesmo segmento, a QUINTO ANDAR se sobressai negativamente e tal questão não pode ser justificada por um eventual número maior de contratações, pois os seus vícios de serviços estão permeados em todas as etapas da contratação, ou seja, mesmo no momento pré-contratual, onde as informações disponibilizadas deveriam ser transparentes e verídicas.

Área Técnica de Serviços Essenciais

A Área Técnica de Serviços Essenciais abrange as classificações de Telecomunicações e Água, Energia e Gás.

Diante do novo cenário que a pandemia apresentou para toda a população mundial, o Brasil atualizou os seus conceitos de atividades essenciais à população, sendo que essa classificação esclarece que são “indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população” e exemplifica alguns desses serviços, tais como: geração, transmissão e distribuição de energia elétrica e de gás, telecomunicações e internet; captação, tratamento e distribuição de água etc.

A Área Técnica de Serviços Essenciais trabalha a maioria dessas temáticas no âmbito da Fundação Procon SP e, embora trate de conceitos de essencialidade e direito à sobrevivência digna, não apresenta índice de solução das reclamações e respeito ao consumidor tão diverso da Área de Serviços Privados, que é muito mais pulverizada.

Logo, novamente é flagrante que a postura dos fornecedores pode avançar e muito para atender as legítimas expectativas de qualidade dos consumidores. Não obstante, como uma área extremamente regulada, é evidente que a postura das agências reguladoras influi demasiadamente na conduta das empresas e, no atual momento, a atuação desses órgãos tem sido muito mais prudencial, ou seja, voltada para o gerenciamento de risco do mercado, e não aos vulneráveis.

Telecomunicações

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|---|-------|---------------------|
| 1º | CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL) | 3.719 | 48% |
| 2º | VIVO / TELEFÔNICA | 3.063 | 46% |
| 3º | TIM | 1.056 | 55% |
| 4º | OI | 657 | 33% |
| 5º | SKY | 234 | 45% |

A classificação da Área de Telecomunicações abrange os seguintes assuntos: Internet Fixa; Internet Móvel; Telefonia Fixa; Telefonia Móvel Pré-paga; Telefonia Móvel Pós-paga; TV por Assinatura; Pacote de Serviços (Combo); Serviços de Conteúdo (provedor, vídeos online, aplicativos, jogos).

Outra temática que refreia os consumidores é o serviço de Telecomunicação, pois as reclamações não refletem os compromissos assumidos pelas operadoras de investir na melhoria dos serviços, tais como o aumento do número de antenas de telefonia celular, equipamentos para elevar a taxa de transmissão de dados e no aprimoramento do atendimento aos consumidores.

Um dos exemplos de desatenção com a qualidade dos serviços e a fraca atuação da agência reguladora foi a questão da empresa OI MÓVEL.

Em 2022, foi aprovada pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e pelo CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica) a venda da OI MÓVEL para as operadoras TIM, CLARO e VIVO. Assim, grande parte dos antigos consumidores da empresa tiveram a migração automática de suas linhas para outras operadoras já concluídas no último ano, com a promessa de que as alterações nos serviços prestados seriam mínimas, o que não se verifica através da análise das demandas sobre o tema que chegam a este órgão.

Os problemas apontados pelos consumidores detentores das linhas migradas dizem respeito à indisponibilidade de planos compatíveis com aqueles anteriormente contratados junto a OI MÓVEL, em termos de benefícios ou valores, bem como à falta de cobertura da nova operadora na região de utilização da linha.

Além dos problemas causados pela migração compulsória das linhas da OI, os consumidores do setor de telecomunicações ainda registraram queixas relativas a cobranças indevidas, ofertas não cumpridas, faturas após o cancelamento do contrato, cobranças por serviço não contratado e má qualidade do serviço prestado, entre outras.

Área de Telecomunicações

| Principais Problemas | Fundamentada Atendida | Fundamentada Não Atendida | Total |
|------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------|
| Cobrança / Contestação | 2.540 | 2.704 | 5.244 |
| Contrato / Oferta | 1.090 | 1.570 | 2.660 |
| Atendimento / SAC | 489 | 660 | 1.149 |
| Vício de Qualidade | 372 | 629 | 1.001 |
| Informação | 105 | 149 | 254 |

Chama a atenção que o setor de Atendimento/SAC das operadoras, cuja função primordial seria solucionar as demandas dos consumidores, conste da tabela acima como o terceiro maior problema reclamado entre as operadoras, do que se depreende que

ainda faltam esforços para que o relacionamento entre as empresas e seus consumidores evolua de forma positiva, minimizando os transtornos em busca da solução dos problemas.

Os relatos dos consumidores sobre o Atendimento/SAC registrados neste órgão vão desde questões como a falta de solução das demandas até a má qualidade do atendimento (descortesia, despreparo, constrangimento), como se observa na tabela abaixo.

Área de Telecomunicações

| Problemas - Atendimento / SAC | Fundamentada Atendida | Fundamentada Não Atendida | Total |
|---|-----------------------|---------------------------|------------|
| SAC - Demanda não resolvida / não respondida | 217 | 299 | 516 |
| Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento) | 105 | 163 | 268 |
| SAC - Dificuldade para cancelar o serviço | 66 | 60 | 126 |
| SAC - Dificuldade de contato / acesso | 51 | 42 | 93 |
| Dificuldade de contato / demora no atendimento | 29 | 50 | 79 |
| SAC - Descortesia / despreparo / demora | 12 | 25 | 37 |
| SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico | 9 | 21 | 30 |

Observa-se que, ao invés de cumprir seu papel principal, entendendo as necessidades de seus consumidores e solucionando as demandas em menor tempo, o setor de Atendimento/SAC deixa transbordar as adversidades de seu público aos órgãos de proteção e defesa do consumidor e à agência reguladora.

As operadoras devem estar preparadas para o que aflige seus consumidores, analisando e monitorando os problemas já reportados, a fim de antever os que eventualmente possam surgir. É inquestionável a necessidade premente de oferecer treinamento adequado à equipe de atendimento, delegando maior poder de atuação para seus prepostos, a fim de estreitar efetivamente o relacionamento com os consumidores.

Com a chegada da tecnologia 5G no último ano e a ampliação de sua cobertura prevista para 2023, espera-se que haja grande procura por novos recursos aplicáveis às necessidades e facilidades da nova tecnologia. Neste sentido, torna-se ainda mais urgente e necessária a adequação das empresas para atender com excelência a necessidades de seus consumidores, bem como enfrentar problemas intrínsecos ao 5G quando de sua popularização no país.

Vale destacar que nessa questão da nova tecnologia, a Fundação Procon SP também atuou de forma coletiva e preventiva notificando as empresas TIM S/A, OI MÓVEL S/A, TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO/TELEFÔNICA) e CLARO S/A, solicitando explicações sobre a oferta de conectividade com tecnologia de quinta geração para redes móveis e de banda larga – 5G.

As empresas foram questionadas sobre: qual a linha de aparelhos compatíveis ao serviço 5G atualmente comercializados, apresentar informativos disponibilizados aos consumidores para esclarecimentos das mudanças implementadas no uso da nova tecnologia, se haverá necessidade de substituição de chip e/ou demais dispositivos para uso do serviço, comprovando os valores eventualmente cobrados no ajustamento; como será a adequação dos planos vigentes para atendimento a essa tecnologia; quais as principais diferenças entre a nova tecnologia e as anteriores, explicitando a qualidade, eficiência e segurança dos serviços amparados pela mencionada oferta de conectividade e qual a área de cobertura, velocidade, garantia do serviço e período de latência aplicados aos dispositivos conectados ao serviço 5G.

Água, Energia e Gás

| | Grupo / Empresa | Total | Índice de Atendidas |
|----|--|-------|---------------------|
| 1º | ELETROPAULO – ENEL | 6.759 | 15% |
| 2º | CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP | 1.476 | 37% |
| 3º | CPFL | 427 | 19% |
| 4º | COMPANHIA DE GÁS DE SÃO PAULO - COMGÁS | 247 | 35% |
| 5º | EDP BRASIL | 225 | 15% |

A classificação da Área de Água, Energia e Gás abrange os seguintes assuntos: Água e Esgoto; Energia Elétrica; Gás Encanado.

No último ano, segundo dados da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, o consumo de energia elétrica no segmento regulado (residências e pequenas empresas) no Brasil teve queda de 1,4% em comparação ao ano anterior⁸, fato explicado, entre outros, pela disseminação dos painéis solares e a influência de temperaturas mais baixas que as registradas em 2021, o que diminui o uso de aparelhos com elevado consumo de energia, como o ar-condicionado, por exemplo.

8 Fonte: <https://www.ccee.org.br/pt/web/guest/-/consumo-brasileiro-de-energia-eletrica-subiu-1-5-em-2022-mostra-balanco-da-ccee>, acesso em 10/mar/2023.

Entretanto, em que pese a redução do consumo de energia elétrica no país, os registros efetuados nesta Fundação revelam questionamentos acerca dos altos valores das faturas mensais, comprometendo significativamente a renda familiar da população. Como se não bastasse o esforço por permanecerem adimplentes diante das dificuldades econômicas que assolaram o país nos últimos anos, os consumidores relatam que o serviço prestado permanece, ano após ano, aquém do que dele se espera. Em vista disso, a principal concessionária de energia elétrica do estado de São Paulo, ELETROPAULO – ENEL, alcançou novamente a posição de empresa com mais reclamações considerando os dados da Área Técnica Serviços Essenciais da Fundação Procon SP.

Dentre os problemas que mais afligiram os consumidores, podemos destacar as cobranças incompatíveis com o perfil de utilização, faturamentos acumulados por ausência injustificada de leitura, vícios de qualidade do serviço, dificuldades na renegociação/parcelamento de dívida e negativação indevida.

ELETROPAULO – ENEL

| Problemas | Fundamentada Atendida | Fundamentada Não Atendida | Total |
|--|------------------------------|----------------------------------|--------------|
| Cobrança indevida | 415 | 2.579 | 2.994 |
| Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados | 107 | 772 | 879 |
| Cobrança por serviço não fornecido / em desacordo com a utilização / fora do prazo | 113 | 675 | 788 |
| SAC - Demanda não resolvida / não respondida | 92 | 276 | 368 |
| Dificuldade na Renegociação / parcelamento de dívida | 45 | 299 | 344 |
| Negativação indevida | 38 | 159 | 197 |
| Outros | 810 | 4.760 | 5.570 |
| Total | 1.043 | 5.745 | 6.788 |

Considerando dados do Ranking Geral.

Reiterando sua conduta histórica, a ELETROPAULO – ENEL não se mostrou disposta a resolver a maioria das demandas apresentadas por seus consumidores, registrando pífios 15% (quinze por cento) de atendimento às reclamações em fase de processo administrativo neste órgão.

Importante ressaltar a essencialidade do serviço de energia elétrica, o que seria o bastante para que as empresas do setor diligenciassem em busca de soluções efetivas às

demandas que chegam até o seu SAC, evitando que transbordassem aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

Ademais, os relatos uníssonos sobre cobranças indevidas dos mais diversos tipos que são registrados nesta Fundação em face das empresas de energia deveriam, ao menos, despertar o sentimento nas concessionárias de que há inúmeras e urgentes providências a serem tomadas para garantir a qualidade de vida e dignidade do consumidor.

Não estamos falando de um serviço que a população possa optar por adquirir ou não. Desta forma, deixar de solucionar as demandas, imputar ao consumidor o corte do serviço essencial, muitas vezes conjugado com a negativação de seus dados perante os órgãos de proteção ao crédito, levar as cobranças impugnadas a protesto, dificultar a negociação de débitos, entre outras práticas, torna-se, no mínimo, abusivo e desumano.

É necessário entender as necessidades dos consumidores, buscar soluções céleres e efetivas, com o objetivo de evitar que adversidades pontuais se tornem problemas insolúveis e crônicos à população.

Importante também destacar que a Fundação Procon SP também atuou em face da ELETROPAULO – ENEL para tratar das questões coletivas, como por exemplo, a falta de energia em diversos bairros de São Paulo, tendo em vista as fortes chuvas e as quedas de árvores. A empresa foi notificada, em algumas oportunidades para explicar, por exemplo: quantos consumidores ficaram sem energia elétrica, quantos eram “clientes vitais” (aqueles que dependem de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e que necessitam do fornecimento de energia elétrica para o seu funcionamento – conforme Resolução 414/10 da ANEEL); em quanto tempo o serviço foi restabelecido, quais as providências para sanar o problema, como serão feitos os abatimentos dos valores nas faturas, quando foi implementado o plano de ação preventivo para alterações climáticas, entre outras questões.

Por fim, cumpre esclarecer que a jurisprudência já tem se posicionado sobre a temática, pois a empresa sempre alega que não há responsabilidade da concessionária, tendo em vista que as interrupções ocorrem por eventos da natureza, mas "a falha no serviço está justamente na demora em restabelecer o serviço, e não na suspensão em si, essa sim decorrente das chuvas e vento forte", ressaltando, ainda, que "a demora, porém, pode ser imputada à ineficácia da ré, e não ao fenômeno climático".

Conclusão da Área Técnica de Serviços Essenciais

Por fim, importante destacar a atuação das duas agências reguladoras envolvidas nos segmentos mais demandados da Área de Serviços Essenciais, a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), que tem suas próprias definições de qualidade de serviço, muitas vezes abaixo das expectativas dos consumidores. Ocorre que nem esse padrão reduzido consegue ser implementado porque não estão sendo assegurados o mínimo para a sobrevivência digna dos consumidores, que não tem um serviço de qualidade e, em muitas oportunidades, nem um atendimento digno e respeitoso.

Área Técnica de Audiências e Conciliação

As audiências conciliatórias tiveram início no mês de janeiro/2022, sendo que as principais empresas eleitas para a realização desse procedimento, regulamentado através de portaria interna do órgão, foram as empresas varejistas, que operam através do comércio eletrônico. O quantitativo elevado de reclamações, a baixa complexidade do tema e a postura intransigente e pouco conciliatória de algumas empresas foram o mote para essa transição no procedimento.

Neste sentido, algumas empresas que tiveram o procedimento convertido em audiência para tentativa de conciliação foram: SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, VIA S.A, SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA, GRUPO PERNAMBUCANAS, AMAZON SERVIÇO DE VAREJO DO BRASIL LTDA, IKEG TECH COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA e APPLE COMPUTER BRASIL LTDA.

Ressalta-se que, no período de janeiro a dezembro de 2022, foram realizadas 9.174 audiências.

Audiências realizadas em 2022

| 1º trimestre | 2º trimestre | 3º trimestre | 4º trimestre |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 702 | 2.782 | 2.901 | 2.789 |

Os detalhes dos problemas enfrentados diuturnamente pelos consumidores foram abordados pela Área Técnica de Produtos, sendo que a grande maioria versa sobre ausência de entrega do produto, vício do produto, descumprimento à oferta, cancelamento da compra sem devolução de valores, problemas no SAC da empresa, impossibilitando contato por parte do consumidor, entre outras situações.

O monitoramento da postura das empresas é cotidiano e, por isso, algumas delas foram convocadas em mais de uma oportunidade para alinhamento com a Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor. Sempre movida pelo diálogo e a disponibilidade em tornar o mercado de consumo mais harmonioso, avanços foram conquistados com algumas empresas.

Conclusão da Área Técnica de Audiências e Conciliação

Por fim, importante destacar que a busca incessante pela melhoria da qualidade de vida dos consumidores, passa por essa vigilância diligente sobre a postura dos

fornecedores, com alteração de procedimentos internos para a efetivação da proteção do consumidor. Logo, a facilitação do exercício da cidadania reverbera quando o consumidor é ouvido e quando tem a sua pretensão atendida de imediato pelos fornecedores.

Comentários Gerais

SINDEC

O sistema de atendimento em uso atualmente – o Procon SP Digital – foi implantando em 2021, entrando em operação definitiva em julho/2021. A partir desse mês, o sistema anterior – SINDEC – deixou de ser utilizado para entrada de novas reclamações e atendimentos. A demanda existente nesse sistema tramitou normalmente até serem finalizadas. Tudo o que foi finalizado no ano de 2021 gerou o Cadastro de Reclamações Fundamentadas publicado no ano passado, totalizando 148.728 reclamações. A finalização da totalidade dos protocolos abertos no SINDEC somente foi concluída durante o ano de 2022, chegando a um total de 12.893 distribuídas da seguinte forma:

| Área | Procon SP Digital | SINDEC | Total |
|---|-------------------|---------------|----------------|
| Água, Energia e Gás | 9.694 | 1 | 9.695 |
| Alimentos | 20.791 | 5.614 | 26.405 |
| Demais Produtos | 27.257 | 2.050 | 29.307 |
| Demais Serviços | 13.802 | 5 | 13.807 |
| Educação | 7.344 | 2.549 | 9.893 |
| Habitação | 2.026 | - | 2.026 |
| Produtos Automotivos | 3.565 | 264 | 3.829 |
| Produtos de Telefonia e Informática | 9.970 | 794 | 10.764 |
| Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos | 9.041 | 1.053 | 10.094 |
| Saúde | 4.505 | 545 | 5.050 |
| Serviços Financeiros | 27.457 | 12 | 27.469 |
| Telecomunicações | 10.425 | - | 10.425 |
| Transportes | 9.394 | 2 | 9.396 |
| Turismo / Viagens | 9.718 | 4 | 9.722 |
| Total | 164.989 | 12.893 | 177.882 |

Este montante de reclamações está sendo somado ao total de 164.989, que foi finalizado no Procon SP Digital, gerando o total de 177.882 reclamações, que compõem o Cadastro de Reclamações Fundamentadas do PROCON SP de 2022.