



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES
FUNDAMENTADAS 2023

FUNDAÇÃO PROCON
São Paulo

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP**Luiz Orsatti Filho**

Diretor Executivo

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor**Elaine da Cruz**

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Carina Minc

Assessoria Técnica

Renata de Oliveira Campos dos Reis

Assessoria Técnica

Estela Orlandini do Prado

Assessoria Técnica

Abel Henrique Correia

Coordenação de Gestão da Informação

Hudson Carlos Almeida

Coordenação do Atendimento Presencial

Ana Lúcia Kenickel Vasconcelos

Coordenação do Núcleo de Tratamento do Superendividamento

Marcele Aparecida Souza Soares

Coordenação do Atendimento à Distância

Ana Paula Cuccio

Coordenação das Áreas Técnicas

Adriana Dijan Queiroga

Supervisão Área Técnica de Saúde / Alimentos

Marcia Carneiro de Barros Bressane

Supervisão Área Técnica de Serviços Essenciais

Aline Lopes Carneiro

Supervisão Área Técnica de Renegociação

Márcia de Paula Soares Matsui

Supervisão Atendimento Poupatempo Sé

Amanda Marins

Supervisão Atendimento Web

Robinson Tomazinho Cezário

Supervisão Atendimento Poupatempo Sé

Andréa Cristina Gonçalves de Matos

Supervisão Área Téc. de Audiências de Conciliação

Ronaldo Rodrigues de Moraes

Supervisão Auditoria de Cadastro de Fornecedores

Beatriz Mayumi Makiyama

Supervisão Área Técnica de Serviços Privados

Rosemary Gois Monteiro

Supervisão Atendimento Telefone

Cristina Galhardo

Supervisão Retorno Atendimento Web

Rosimeire Santiago

Supervisão Área Técnica de Ass. Financ. / Habitação

Jaques Jean Mateus Gallo

Supervisão Atendimento Eletrônico

Valdênio Gomes Acioli

Supervisão Setor de Atendimento Avançado

Joyce Gatti Hirata

Supervisão Área Técnica de Assuntos Digitais

Wagner Iha

Supervisão Área Técnica de Produtos

Luiza Taufic Ramia

Supervisão Atendimento Móvel

Sumário

ATENDIMENTOS 2023.....	4
APRESENTAÇÃO.....	5
50 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2023.....	6
RANKING GERAL 50 MAIS RECLAMADAS.....	16
DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DAS RECLAMAÇÕES.....	18
NOVOS FORNECEDORES NO RANKING DAS 50 MAIS RECLAMADAS 2023.....	18
PRIMEIROS COLOCADOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS.....	18
RANKING DAS 10 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO.....	19
RECLAMAÇÕES POR ÁREA.....	20

ATENDIMENTOS 2023

Em 2023 o PROCON SP registrou o expressivo número de 769.556 atendimentos que foram recepcionados pelo site: www.procon.sp.gov.br e registrados presencialmente nos Postos próprios da Fundação Procon SP.

Mês	Atendimento Presencial	Atendimento à Distância	Totais
jan	2.150	61.743	63.893
fev	1.918	51.210	53.128
mar	2.468	61.844	64.312
abr	2.148	50.414	52.562
mai	2.573	58.457	61.030
jun	2.478	57.730	60.208
jul	3.372	64.408	67.780
ago	6.605	73.939	80.544
set	2.310	58.989	61.299
out	2.489	62.139	64.628
nov	2.198	65.789	67.987
dez	1.842	70.343	72.185
2023	32.551	737.005	769.556

Dos 769.556 atendimentos registrados na plataforma PROCON/SP Digital, no ano de 2023, 672.040 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 207.220 reclamações pelas áreas técnicas no ano de 2023.

APRESENTAÇÃO

A divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2023 do PROCON/SP, disciplinada no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, objetiva dar publicidade e informar à sociedade quanto às condutas dos fornecedores de produtos e serviços ao longo do ano de 2023.

A produção e leitura deste Cadastro visa incentivar os fornecedores à melhoria contínua, bem como nortear os consumidores nas escolhas e decisões de compra. Cabe ressaltar que é o consumidor quem torna a reclamação inicial elegível para a segunda fase do procedimento administrativo – objeto deste Cadastro – conforme seu nível de satisfação em relação ao atendimento recebido por parte do fornecedor, e informa ter sido “resolvido ou não resolvido” sua reclamação.

O Cadastro consolida a quantidade de reclamações fundamentadas atendidas e não atendidas no período de 12 meses entre 1º de Janeiro de 2023 a 31 de Dezembro de 2023. Em linhas gerais, além dos novos entrantes no cenário de 2023, o Cadastro reflete relações de consumo iniciadas no ano anterior, cujas reclamações – em sua maioria – foram abertas em 2022, mas finalizadas em 2023.

Cabe mencionar que a reclamação é considerada fundamentada nos casos em que reúne legitimidade das partes, existência de relação de consumo e narrativa do consumidor contendo elementos de verossimilhança que indiquem a ameaça ou lesão a direito previsto no Código de Defesa do Consumidor (Art. 20 – Portaria Normativa PROCON/SP 247/2021).

Por fim, o cadastro apresenta as reclamações fundamentadas por área de classificação, sendo no Sistema Digital do Procon/SP pautada na mesma classificação utilizada pela plataforma consumidor.gov.br.

FUNDAÇÃO PROCON SP

50 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2023

Este Cadastro consolida 207.220 reclamações atendidas e não atendidas, em face de 21.925 fornecedores. No ranqueamento geral das empresas segue-se ordem classificatória do maior para o menor. As 50 primeiras empresas mais reclamadas somam 111.758 reclamações (53,9% do Total). Entre essas 50, 27,1% do total de reclamações estão concentradas nas 10 primeiras posições, sobre as quais discurremos na análise abaixo.

ANÁLISE DAS ÁREAS TÉCNICAS

O Cadastro de reclamações fundamentadas do ano de 2023 consolida o axioma de que o comportamento do consumidor pode variar amplamente com base em uma série de fatores, incluindo condições econômicas, tendências de mercado, avanços tecnológicos, mudanças culturais, sazonalidade, que no Brasil é muito forte quando se pensa em carnaval, festa junina, natal e ano novo, entre outros aspectos impulsionados por fatores como identidade, direitos, ambiente, experiências, tecnologia, bem-estar e valor.¹ Os dados consolidados neste cadastro refletem o contexto das relações de consumo pós-pandemia com a aceleração das inovações nas novas formas de atendimento aos consumidores.

No que tange aos quesitos valor e preço observou-se que embora muitos consumidores continuassem a valorizar qualidade e a conveniência, o preço de produtos e serviços, especialmente em meio às incertezas econômicas e pressões financeiras resultantes da pandemia, nortearam ações e comportamentos, cabendo ainda ressaltar que eventos globais imprevistos e a emergência climática também afetaram as relações de consumo.

Interessante mencionar que o poder de compra na palma da mão foi popularizado pelo uso dos *smartphones* e as vendas *online* foram impulsionadas por consumo de serviços como turismo e lazer, serviços de saúde e bem-estar, restaurantes, spas, casas de show, entre outros.

O faturamento do *e-commerce* no Brasil em 2023 foi de R\$ 185,7 bilhões, comparado com

¹ Fonte: SEBRAE - Tendências de consumo para 2023 –

169,6 bilhões em 2022, segundo dados da ABCOMM (Associação Brasileira de Comércio Eletrônico) e 87,8 milhões de consumidores virtuais em 2023 contra 83,79 milhões em 2022.²

Ênfase na experiência do cliente, a digitalização dos pagamentos ganhou ainda mais impulso em 2023, com um aumento no uso de métodos de pagamento digitais, como carteiras digitais, pagamentos por aproximação, transferências instantâneas (Pix) e criptomoedas. Facilidades que também trouxeram um olhar reflexivo para o aumento dos golpes e fraudes envolvendo as transações bancárias e seu impacto no mercado de consumo, levando à necessidade de uma análise aprofundada sobre a responsabilidade das instituições financeiras na implementação de tecnologias avançadas de segurança e práticas de *compliance* eficazes.

Assim, fornecedores que não conseguiram entender a dinâmica de consumo, ou não se adaptaram às novas preferências, tecnologias e tendências, realizando investimento em privacidade e segurança de dados, despontaram negativamente nesse mercado competitivo. Pilar do êxito empresarial, principalmente na era digital, a experiência do consumidor mergulha profundamente nas interações que moldam a percepção do cliente sobre o fornecedor, em especial quando se pensa em atendimento e informação que supra suas necessidades pessoais.

AS DEZ PRIMEIRAS POSIÇÕES

Com traços comuns nas reclamações empresas de diferentes segmentos ocupam as 10 primeiras posições. Questões de simples solução apontam o descompasso entre conceitos básicos da relação de consumo, como a prevenção da reclamação, bem como a inobservância às novas tendências de mercado.

As duas primeiras posições destacam-se empresas na modalidade de viagem com datas de agendamento flexível, seja para compra de passagem aérea, seja para contratação de pacote que inclui também hospedagem, traslado e outros serviços. Ofertas não cumpridas e dificuldade na devolução dos valores pagos são os dois principais problemas reclamados, seguido da dificuldade para cancelar e ou alterar o contrato e questionamento de cobranças (serviço não fornecido). Não menos importantes, os consumidores também relatam problemas com atendimentos automatizados com respostas gravadas nada efetivas para a solução das demandas e dificuldade

2 <https://dados.abcomm.org/>, acesso em 08/02/2024.

para conseguir qualquer tipo de atendimento. Outro fato negativo e relevante é o baixo índice de resolução de diversas empresas, que em muitos casos é ínfimo.

1ª HURB TECHNOLOGIES S/A

No Assunto “Pacote / excursão / agência de turismo”, a empresa aparece com mais de 11.000 (onze mil) reclamações fundamentadas e um índice de solução de 7%. Fato é que, embora o início dos problemas referentes aos pacotes flexíveis tenha se agravado em meados do ano de 2022, o aumento acentuado da quantidade de Reclamações foi sentido a partir do 1º semestre de 2023, tanto é que no 2º trimestre houve a suspensão da venda dos pacotes pela SENACON.³

2ª GRUPO 123 MILHAS

Atua de modo significativo no modelo de pacotes/viagens flexíveis, além de negociação de milhas e outros serviços, aparecendo em 2º lugar no Ranking Geral de Reclamações. Para agravar a situação a empresa ingressou com pedido de Recuperação Judicial que tramita perante o Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Os fatos ocorridos geraram tanto impacto que além da multa aplicada no valor de R\$ 2,5 milhões, o Procon/SP ingressou na Recuperação Judicial como *Amicus Curiae* cujo objetivo é o de buscar a reparação dos danos causados aos consumidores, já que não tiveram as ofertas cumpridas⁴.

3ª ENEL

Apresenta-se no terceiro lugar do ranking geral do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2023, com 5.800 reclamações, com quantidade expressiva de demandas (77,5%), sobre variados tipos de problemas com cobranças/contestações: cobranças indevidas - incompatíveis com o perfil de utilização, faturamentos acumulados por ausência injustificada de leitura, dificuldades na renegociação e parcelamento de dívidas, cobranças de tarifas, taxas, valores não previstos e/ou não informados, negativação indevida, dificuldades na devolução de valores pagos, entre outros. Ressaltam-se as contestações dos altos valores das faturas mensais, comprometendo significativamente a renda familiar da população. O atendimento realizado pelo

3 <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senac-on-suspende-vendas-de-pacotes-de-viagens-flexiveis-da-hurb-em-todo-o-brasil>, acesso em 08/02/2024.

4 <https://www.procon.sp.gov.br/recuperacao-judicial-da-123-milhas/>, acesso em 08/02/2024.

SAC recebeu 9,3% das demandas dos consumidores, e questões relacionadas ao vício de qualidade do serviço, 6,7%.

O Procon-SP multou a ENEL pela interrupção no fornecimento de energia elétrica na Região Metropolitana de São Paulo durante a primeira semana de novembro, em função de constantes interrupções no fornecimento de energia por consideráveis períodos gerando prejuízos aos usuários que ainda enfrentaram inúmeras dificuldades para contatar a concessionária via SAC, telefone, aplicativo, WhatsApp ou site.

Importante citar as constantes oscilações e interrupções no fornecimento de energia sem aviso prévio, especialmente em períodos de condições climáticas desfavoráveis. Em que pese as alegações da empresa sobre esses eventos extremos, a realidade é que a manutenção básica da rede elétrica se mostra insuficiente para qualidade do atendimento. Ademais, os relatos demonstram que além do trabalho preventivo não ter sido suficientemente levado a efeito, o reparatório também não, pois diversos consumidores relataram horas e até dias sem energia e sem previsão real e exata do restabelecimento por parte da empresa. Por conseguinte, é premente ressarcir os prejuízos devido aos eventos citados, assim como benefícios com desconto no valor das faturas a fim de amenizar os transtornos sofridos.

4ª ITAÚ UNIBANCO

O Itaú Unibanco, como o maior banco privado do Brasil, também se destaca de forma desfavorável no ranking de reclamações do cadastro 2023. Inúmeros consumidores registraram queixas que evidenciam uma postura pouco resolutiva por parte do banco diante dos problemas enfrentados pelos clientes. Dentre as principais reclamações, destacam-se cobranças indevidas, com erros nos valores faturados, tarifas sobre pacotes de serviços não contratados, e problemas relacionados aos cartões de crédito que motivaram diversas queixas. Cancelamentos injustificados, bloqueios sem aviso prévio e dificuldades na contestação de transações fraudulentas também foram reportados. No setor de seguros, observaram-se obstáculos na indenização, negativas de cobertura e falta de transparência nas apólices, resultando em insatisfação e desconfiança por parte dos consumidores. Na área de investimentos, destacam-se problemas de comunicação, falta de clareza nas informações e questões com plataformas de investimento online. No que diz respeito ao crédito consignado INSS, relatos apontam dificuldades na contratação, como demora

na análise de crédito, falta de informações claras sobre taxas e condições. Além disso, consumidores enfrentaram cobranças indevidas e obstáculos na amortização e liquidação do saldo devedor. As operações fraudulentas de Pix também suscitaram preocupação, com consumidores relatando terem sido vítimas de golpes envolvendo o sistema, incluindo transferências não autorizadas para contas desconhecidas. A falta de segurança e a complexidade na contestação de transações fraudulentas contribuíram para a insatisfação e desconfiança dos consumidores. Apesar das respostas apresentadas na fase de reclamação, muitas delas parecem remeter às respostas da fase preliminar, indicando uma ausência de reavaliação das reclamações, mesmo diante das manifestações dos consumidores no portal de interação da reclamação.

5ª BRADESCO

Em 2023, o Bradesco destacou-se de maneira desfavorável entre os bancos brasileiros, posicionando-se entre os dez fornecedores mais reclamados no ranking de resolutividade das reclamações.

A falta de eficiência na resolução das demandas dos consumidores resultou em notável insatisfação e frustração. Os principais motivos que contribuíram para essa classificação negativa incluíram a negativa de reembolso de valores em casos dos golpes no Pix, transações de compra e saques não reconhecidos cobrança indevida de tarifas, a inclusão de serviços não solicitados, longas filas de espera, demora na solução de problemas, dificuldades no atendimento, questões relacionadas a cartões de crédito e, adicionalmente problemas com seguros.

Em relação aos problemas relacionados as transações não autorizadas, os golpes envolvendo o sistema de pagamento instantâneo Pix tornaram-se uma preocupação significativa, acarretando prejuízos financeiros e frustração entre os consumidores. Além disso, a complexidade em contestar compras não reconhecidas e obter resoluções por parte do banco intensificou a insatisfação. Um ponto crítico a ser destacado foi a falta de eficácia na resolução por parte do banco. Nas reclamações abertas, o Bradesco manteve uma postura protelatória, apresentando respostas padronizadas, incompletas ou, por vezes, redirecionando o consumidor à agência de relacionamento. Essa ineficácia amplificou a insatisfação, fortalecendo a percepção de indiferença por parte do Bradesco, reforçando a necessidade urgente de melhorias nos processos de atendimento ao cliente e resolução de problemas. Diante desse cenário, é crucial que o Bradesco

reflita sobre a necessidade de adoção de medidas mais rigorosas de segurança para prevenir golpes e transações não autorizadas, proporcionando uma resolução rápida e eficiente para as reclamações dos consumidores, incluindo investimento em tecnologias avançadas de detecção de fraudes e condução de campanhas educativas para orientar os consumidores sobre como se proteger contra essas ocorrências. Agindo com prontidão, transparência e eficácia na resolução dos problemas, o Bradesco poderá reconstruir a confiança dos consumidores e aprimorar sua posição no ranking de reclamações, proporcionando uma experiência bancária mais segura, confiável e satisfatória.

6ª IKEG

Com aumento exponencial na quantidade de reclamações de não entrega de produtos, nem os esforços de reuniões com a empresa e alteração do procedimento conciliatório, realizados pelo PROCON/SP na tentativa de mitigar os danos causados aos consumidores, deflagaram mudanças significativas no comportamento da empresa o que motivou encaminhamento das reclamações à Diretoria de Fiscalização para apuração das práticas e aplicação de eventuais sanções administrativas.

7ª SHOPEE

Apresenta como principal problema a dificuldade na restituição dos valores quando há o cancelamento da compra, vício nos produtos ou a não entrega do pedido. Mais uma vez, a não observância do Princípio da prevenção no que tange ao Direito de Informação e a responsabilidade pelo vício e pelo fato do produto, principalmente para os produtos de procedência estrangeira, fez aumentar a quantidade de demandas em relação ao cadastro do ano anterior.

8ª SAMSUNG

Líder no ranking de reclamações dos segmentos de produtos de telefonia e informática, eletrônicos e eletrodomésticos, a empresa minimiza as frustrações do consumidor que, muitas vezes, pensa adquirir qualidade, segurança, adequação e durabilidade relatando que a porcentagem de queixas é mínima em relação ao volume de produtos comercializados. O problema que mais se destaca é o vício de qualidade em produtos com pouco tempo de uso e/ou o

aparecimento deles após o prazo de garantia. Percebeu-se a ausência de um pós-venda resolutivo, e até certa resistência na solução das questões.

9ª GRUPO CLARO

Apresentando baixos índices de solução nessa fase, foi a 9ª colocada no ranking geral apresentando problemas referentes relativos a vício do serviço – fixo, celular, TV (bloqueio de funcionalidades do plano, inoperância, vícios após conclusão de portabilidade, falha de sinal, instabilidade de conexão); descumprimento à oferta (cobranças superiores aos valores contratados, funcionalidades do serviço); dificuldade em obter cancelamento do serviço, cobranças posteriores ao cancelamento, cobrança indevida de multa rescisória; cobranças relativas a serviços não contratados (consumidores possuem contrato com a operadora, mas são cobrados por itens não solicitados, tais como linhas adicionais e adesão a promoções não autorizadas); habilitação fraudulenta e/ou negativação indevida, afetando suas vidas para além da relação de consumo.

Nas respostas conclusivas a CLARO, frequentemente deixou de se manifestar sobre um ou mais pontos questionados pelo consumidor. Ademais, em muitas respostas, constata-se a ausência de documentação que comprove o alegado pelo fornecedor, tais como contratos ou acordo de parcelamentos firmados com o consumidor, que pudessem atestar os termos/condições em que foram efetuadas as contratações, mediante ciência e aceite da parte consumidora.

10ª MERCADO LIVRE

Apesar da melhora no ranking passando de 3º (terceiro) para 10º (décimo), o problema com a entrega permanece. A maioria das reclamações ocorreram em virtude da não entrega e ou de sua demora, ou seja, a entrega após o prazo estipulado pela empresa. Muitos reclamam que seus pedidos não são entregues após a compra, dentro da plataforma, assim, solicitam o cumprimento à oferta, o qual não é realizado em virtude de a venda ter sido realizada por terceiros. A adoção de melhores requisitos de entrada na seleção dos vendedores que anunciam na plataforma, poderia levar a diminuição das reclamações perante este Órgão.

Vale mencionar que do mesmo grupo, o **Mercado Pago**, uma plataforma para intermediação de pagamentos amplamente utilizada, a despeito da melhora nos índices de

solução, ainda enfrenta críticas e reclamações por parte de seus usuários em 2023. Essas preocupações abrangem uma variedade de áreas, refletindo os desafios significativos que afetaram a experiência dos consumidores, com destaque para as questões relacionadas ao atendimento ao cliente, estornos e reembolsos, segurança, saldo indisponível, cancelamento de compras, tarifas e taxas, erros no sistema e outras reclamações. Para enfrentar esses desafios, é imperativo que a empresa aprimore a qualidade e agilidade do atendimento, oferecendo mais opções de contato. Além disso, a transparência nos processos de estorno e reembolso, o reforço nas medidas de segurança, a melhoria na comunicação sobre cancelamentos e a revisão das tarifas são ações essenciais para alcançar um índice ainda mais positivo nos próximos anos.

OUTROS DESTAQUES NO RANKING DAS 50 PRIMEIRAS

Na área de Alimentos, o grupo **IFOOD** (14ª) figurou em razão de cancelamento de pedidos sem reembolso, contas invadidas, cobranças indevidas, não entrega ou problemas na entrega e o “golpe da maquininha” que, apesar de antigo, ainda ocorre. Em geral, o fornecedor transfere aos parceiros de negócios a responsabilidade de atender o consumidor sob justificativa de ser mera plataforma de entrega. Nesta linha, o fornecedor transfere a obrigação da segurança dos dados a estrita responsabilidade do usuário do aplicativo. Nessa toada, os parceiros, como supermercados, restaurantes e drogarias, tão responsáveis quanto o aplicativo na cadeia de consumo, passam a integrar a lista das reclamadas.

Na área de Produtos, casos de fácil solução trouxeram reflexos no aumento da quantidade de reclamações na área. Fornecedores que já eram apontados no cadastro de 2022 repetem os problemas de não entrega de produtos, vício de qualidade, quantidade e informação. Destaca-se entre as 50 mais reclamadas o Grupo **MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HUB FINTECH** (12ª).

Na área de Serviços Privados, o cenário negativo de aumento de número de Reclamações Fundamentadas foi impulsionado pelos serviços em geral. Merecem destaque, os Assuntos Digitais, mais especificadamente em se tratando de fraudes, atuação de hackers e invasões de perfis de usuários das redes sociais com o **FACEBOOK** representando a 19ª posição no ranking. Os temas mencionados em grande parte também esbarram na Lei Geral de Proteção de Dados, visto

que em tempos atuais é cada vez mais comum notícias de vazamento de dados e grande é a sensação de insegurança que o “meio” digital proporciona aos usuários. Setores que registraram queda no número de reclamações em relação ao ano anterior, como o de Transportes, não devem considerar tal fato como motivo de comemoração já que no ano de 2022 sofria os reflexos da suspensão dos serviços do **GRUPO ITAPEMIRIM** (com processo de Falência ainda em trâmite perante o Poder Judiciário). No Ensino Superior, grandes GRUPOS destacaram-se, na lista dos 50 mais reclamados, pela quantidade expressiva de Reclamações e baixíssimo índice de solução. Os questionamentos versaram principalmente sobre contestação de cobranças e descumprimento contratual, além da sinalização de dificuldades enfrentadas pelos Consumidores no momento de obter documentos e informações.

PLANOS DE SAÚDE

Foram destaque no uso das juntas médicas (RN 424/2017) para negar a autorização de procedimentos, o descredenciamento de prestadores sem a devida substituição e dificultar o pagamento de reembolso de despesas médicas com indeferimentos por motivos não explicados com clareza, ficando os beneficiários sujeitos a critérios imprevisíveis, desconhecidos e a cálculos de difícil entendimento. Assuntos complexos, como portabilidade de carências, área de abrangência de cobertura contratual, cálculo de reembolso e de reajuste anual, direcionamento para o uso de aplicativos por usuários que não dominam a tecnologia, permanecem sem o suporte adequado das operadoras aos seus beneficiários demonstrando sua total falta de interesse. O **GRUPO NOTRE DAME INTERMÉDICA** (33ª) destacou-se nas questões já mencionadas.

Segundo a ANS, o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde foi atualizado por meio da publicação de 15 Resoluções Normativas. Foram incorporadas para cobertura obrigatória novas tecnologias e alteradas algumas diretrizes de utilização (DUT). As ampliações para pacientes com transtornos de desenvolvimento global, como o Transtorno do Espectro Autista (TEA) e o fim dos limites para consultas e sessões de psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia, certamente figuram como os mais relevantes avanços. Contudo, apesar das atualizações, chamou atenção no ano de 2023 as reclamações sobre TEA, versando sobre cancelamento unilateral de contrato, dificuldades em encontrar prestadores, demoras nos agendamentos e distância geográfica dos prestadores, fatores muito prejudiciais ao andamento do tratamento, que no caso é contínuo.

No olhar que se faz urgente para a efetiva proteção dos consumidores na questão dos Planos de Saúde coletivos, que representam mais de 80% do mercado e não são regulados pela ANS, no mês do consumidor em 2024, o Procon/SP e o Idec assinam um compromisso para atuação conjunta pró-regulação dos planos coletivos na saúde complementar, com objetivo de sensibilizar autoridades quanto a necessidade de compromissos e avanços na agenda da regulação destes planos.

CONCLUSÕES

O ritmo acelerado das inovações tecnológicas continuará a impactar o comportamento do consumidor. Tecnologias emergentes, como realidade virtual/aumentada, inteligência artificial, Internet das Coisas (IoT) e *blockchain*, continuarão a moldar novas experiências de consumo e a transformar a maneira como as pessoas interagem com produtos e serviços. Cada vez mais os consumidores tendem a valorizar a conveniência e a rapidez em suas interações de compra: opções de entrega rápida, processos de pagamento simplificados, aplicativos móveis intuitivos e soluções de autoatendimento. A transparência das marcas em relação aos ingredientes, processos de fabricação e práticas de negócios construirão confiança e provavelmente se destacarão em um mercado cada vez mais competitivo. Práticas sustentáveis e marcas socialmente responsáveis tendem a aumentar. O comércio eletrônico continuará a crescer, com mais consumidores adotando compras online, principalmente de produtos e de serviços relacionados à saúde e ao bem-estar, como parte integrante de suas vidas cotidianas. A integração de experiências de compra online e offline (*omnicanalidade*) será fundamental para atender às expectativas dos consumidores em termos de conveniência e consistência.

Diante de todo esse cenário espera-se que os fornecedores se dediquem a processos diligentes, capazes de identificar, avaliar e prevenir riscos potenciais de danos aos consumidores, **sem transferir o ônus**, que parece ter sido transposto ao longo dos anos, e deixem de aparecer nos mesmos problemas em que figuraram em rankings anteriores, privilegiando a ética e a integridade, visando o bem-estar e a satisfação dos seus consumidores melhorando a qualidade dos “*players*” competitivos, num Mercado de Consumo disciplinado que os tornem cada vez menos litigantes na justiça consumerista.

RANKING GERAL | 50 MAIS RECLAMADAS

Posição	Fornecedor	Fundamentada Atendida	Fundamentada Não Atendida	Total	Posição em 2022
1º	HURB TECHNOLOGIES S/A	809	10.822	11.631	36º
2º	123 MILHAS/MAXMILHAS/HOTMILHAS	494	7.692	8.186	23º
3º	ENEL ELETROPAULO	1.238	4.562	5.800	2º
4º	ITAU UNIBANCO	1.336	3.570	4.906	13º
5º	BRADESCO	1.291	3.524	4.815	8º
6º	IKEG	1.420	3.052	4.472	25º
7º	SHOPEE	2.050	2.341	4.391	9º
8º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	1.111	3.205	4.316	6º
9º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	1.912	2.094	4.006	4º
10º	MERCADO LIVRE	1.306	2.402	3.708	3º
11º	VIVO / TELEFÔNICA	1.503	2.173	3.676	5º
12º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HUB FINTECH	1.822	1.421	3.243	11º
13º	SANTANDER	858	2.128	2.986	15º
14º	IFOOD	531	1.242	1.773	31º
15º	BANCO DO BRASIL	401	1.308	1.709	33º
16º	VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR	985	690	1.675	7º
17º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	566	1.062	1.628	27º
18º	PAN	401	1.222	1.623	19º
19º	FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA	266	1.277	1.543	81º
20º	DECOLAR	519	983	1.502	14º
21º	UOL	319	1.143	1.462	22º
22º	FMU	358	1.093	1.451	20º
23º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	431	1.011	1.442	21º
24º	C6 BANK	336	1.077	1.413	32º
25º	YEESCO	615	789	1.404	82º
26º	CARREFOUR	755	593	1.348	24º

Posição	Fornecedor	Fundamentada Atendida	Fundamentada Não Atendida	Total	Posição em 2022
27º	AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.	446	877	1.323	45º
28º	LATAM	521	777	1.298	18º
29º	UBER	404	859	1.263	34º
30º	PORTO SEGURO	422	784	1.206	37º
31º	ÂNIMA EDUCAÇÃO	229	969	1.198	17º
32º	CENTAURO	508	665	1.173	28º
33º	NOTRE DAME INTERMÉDICA	440	701	1.141	60º
34º	BANCO INTER S/A	306	820	1.126	43º
35º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	411	686	1.097	39º
36º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	111	981	1.092	42º
37º	NUBANK	302	781	1.083	51º
38º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	439	632	1.071	12º
39º	TIM	485	564	1.049	30º
40º	RENNER	362	620	982	49º
41º	COGNA	246	730	976	26º
42º	QUINTO ANDAR	291	565	856	90º
43º	BRITÂNIA PHILCO	382	440	822	41º
43º	YDUQS	213	609	822	35º
44º	CASAS PERNAMBUCANAS	382	418	800	35º
45º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	226	572	798	16º
46º	LEGGING BRASIL LTDA	10	779	789	187º
47º	99 / 99APP / 99PAY	401	363	764	57º
48º	GOL	346	388	734	29º
48º	FACTA	371	363	734	161º
49º	BRASTEMP/CONSUL	592	139	731	40º
50º	EVENTIM BRASIL SÃO PAULO SISTEMAS E SERVIÇOS DE INGRESSOS LTDA	184	537	721	48º

Fonte: Procon SP Digital

Elaborado em 20/fev/2024

Coordenação de Gestão da informação

DAOC – Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Fundação Procon SP

DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DAS RECLAMAÇÕES

Distribuição	Quant. Reclamações	%	
10 primeiros colocados	56.231	27,1%	53,9%
11º ao 50º lugar	55.527	26,8%	
Demais fornecedores abaixo do 50º lugar	95.462	46,1%	
Total de Reclamações no Cadastro 2023	207.220	100,0%	

NOVOS FORNECEDORES NO RANKING DAS 50 MAIS RECLAMADAS 2023

Relação das empresas que passaram a ocupar as 50 primeiras posições no Ranking de 2023, em relação ao ano anterior.

Posição no Ranking atual (2023)	Grupo / Empresa	Posição no Ranking anterior (2022)
19º	FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA	81º
25º	YEESCO	82º
33º	NOTRE DAME INTEMÉDICA	60º
37º	NUBANK	51º
42º	QUINTO ANDAR	90º
46º	LEGGING BRASIL LTDA	187º
47º	99 / 99APP / 99PAY	57º
48º	FACTA	161º

PRIMEIROS COLOCADOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

Primeiro colocado no Ranking – últimos 5 anos

2023	HURB TECHNOLOGIES S/A
2022	FACI.LY
2021	ELETROPAULO – ENEL
2020	ELETROPAULO – ENEL
2019	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)

RANKING DAS 10 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO

	Grupo / Empresa	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas
1º	123 MILHAS/MAXMILHAS/HOTMILHAS	494	7.692	8.186	94,0%
2º	HURB TECHNOLOGIES S/A	809	10822	11.631	93,0%
3º	ENEL ELETROPAULO	1.238	4.562	5.800	78,7%
4º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	1.111	3.205	4.316	74,3%
5º	BRADESCO	1.291	3.524	4.815	73,2%
6º	ITAU UNIBANCO	1.336	3.570	4.906	72,8%
7º	IKEG	1.420	3.052	4.472	68,2%
8º	MERCADO LIVRE	1.306	2.402	3.708	64,8%
9º	SHOPEE	2.050	2.341	4.391	53,3%
10º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	1.912	2.094	4.006	52,3%

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

RECLAMAÇÕES POR ÁREA

Área de Classificação	Reclamações
Serviços Financeiros	40.955
Produtos Variados ¹	40.070
Turismo / Viagens	24.493
Serviços Variados ²	17.926
Produtos de Telefonia e Informática	12.564
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	11.737
Telecomunicações	9.914
Educação	9.858
Água, Energia e Gás	9.094
Saúde	8.961
Transportes	7.179
Alimentos	6.054
Produtos Automotivos	5.494
Habitação	2.921
TOTAL	207.220

Notas:

1. Produtos Variados se refere a Área de Classificação [Demais Produtos] no sistema Procon SP Digital. Exemplos de assuntos vinculados a esta Área: [Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, produtos eróticos, etc.)], [Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, de cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem, ferramentas etc.)], [Móveis], [Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)], [Material de construção e acabamento];

2. Serviços Variados se refere a Área de Classificação [Demais Serviços] no sistema Procon SP Digital. Exemplos de assuntos vinculados a esta Área: [Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, academia de ginástica, clube)], [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.)], [Locação / Aluguel de carros, roupas etc (exceto habitação)], [Serviços Postais].