



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2024

FUNDAÇÃO PROCON SP
Cadastro Procon SP

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

GESTÃO ATUAL**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP**

Luiz Orsatti Filho | Diretor Executivo

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Vasni Perez Junior | Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Estela Orlandini do Prado | Assessoria Técnica

Renata de Oliveira Campos dos Reis | Assessoria Técnica

Ana Paula Cuccio | Coordenação das Áreas Técnicas

Adriana Dijan Queiroga | Supervisão Área Técnica de Saúde / Alimentos

Adriana Gianatasio | Supervisão Área Técnica de Serviços Privados

Andréa Cristina Gonçalves de Matos | Supervisão Área Téc. de Audiências e Conciliação

Leandro R. G. Pires | Supervisão Área Técnica de Produtos

Marcia Carneiro de Barros Bressane | Supervisão Área Técnica de Serviços Essenciais

Rosimeire Santiago | Supervisão Área Téc. de Assuntos Financeiros / Habitação

Beatriz Mayumi Makiyama | Coordenação de Gestão da Informação

Ronaldo Rodrigues de Moraes | Supervisão Auditoria de Cadastro de Fornecedores

Joyce Gatti | Coordenação do Atendimento Presencial

Fabiano Santos Vicente da Silva | Supervisão Posto Liberdade Manhã

Robinson Tomazinho Cezário | Supervisão Posto Liberdade Tarde

Valéria Silva de Aquino | Supervisão Atendimento Postos Avançados, Móvel e CIC's

Cristina Galhardo | Coordenação do Atendimento à Distância

Amanda Marins | Supervisão Atendimento Web

Aline Lopes Carneiro | Supervisão Retorno Atendimento Web

Fernando Bronze | Supervisão Atendimento Eletrônico

Rosemary Gois Monteiro | Supervisão Atendimento Telefone

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP

Rua Conselheiro Furtado, 503 – Liberdade

01511-000 – São Paulo – SP

www.procon.sp.gov.br

  @proconsp |  @proconspoficial |  @TVProconSP |  educaproconsp

Sumário

ATENDIMENTOS 2024.....	4
PERFIL DO CONSUMIDOR NO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2024.....	6
Comparativo com o ano anterior.....	8
RANKING GERAL 50 FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS.....	9
RANKING DOS 10 FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIDAS....	15
RECLAMAÇÕES POR ÁREA Distribuição por Área e Índice de Atendidas.....	16
ÁREA TÉCNICA DE PRODUTOS.....	17
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos.....	17
Produtos de Telefonia e Informática.....	17
Produtos Automotivos.....	19
Demais Produtos.....	20
ÁREA TÉCNICA DE SERVIÇOS PRIVADOS.....	23
Turismo / Viagens.....	23
Educação.....	24
Transportes.....	26
Demais Serviços.....	27
ÁREA TÉCNICA DE ASSUNTOS FINANCEIROS E HABITAÇÃO.....	30
Serviços Financeiros.....	30
Habitação.....	34
ÁREA TÉCNICA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS.....	37
Água, Energia e Gás.....	37
Telecomunicações.....	39
ÁREA TÉCNICA DE SAÚDE E ALIMENTOS.....	43
Saúde.....	43
Alimentos.....	46
ÁREA TÉCNICA DE AUDIÊNCIAS E CONCILIAÇÃO.....	48
Ranking Reclamações tratadas por Audiência.....	49

ATENDIMENTOS 2024

O Procon SP registrou, em média, 66.817 atendimentos por mês entre consultas e reclamações; presencialmente, nos postos de atendimento da capital e à distância, no site e telefone, conforme tabela abaixo:

Mês	Atendimento Presencial	Atendimento à Distância	Totais
jan	1.658	80.944	82.602
fev	1.608	69.402	71.010
mar	1.961	72.813	74.774
abr	1.890	70.406	72.296
mai	1.685	56.835	58.520
jun	1.730	56.389	58.119
jul	1.755	63.557	65.312
ago	2.301	58.353	60.654
set	2.325	56.843	59.168
out	2.626	66.495	69.121
nov	2.153	60.453	62.606
dez	2.068	65.546	67.614
2024	23.760	778.036	801.796

Esses atendimentos se dividiram em **consultas**, por todos os meios de atendimento inclusive redes sociais, nas quais o consumidor recebeu orientações; as **reclamações** para tratar de problemas já existentes, não solucionados diretamente com os fornecedores e as denúncias que foram encaminhadas para a fiscalização.

Dos 801.796 atendimentos registrados na plataforma Procon SP Digital, no ano de 2024, 679.103 foram CIPs (Cartas de Informações Preliminares). Considerando a falta de solução na primeira fase (CIP), com índice de solução de 60,8%.

As reclamações são tratadas em dois momentos:

Primeira fase ou fase preliminar, na qual se pretende a solução espontânea das demandas ou esclarecimentos suficientes pelos fornecedores e;

Segunda fase, para qual seguem as reclamações não solucionadas na fase anterior. Em

casos específicos a primeira fase pode ser suprimida, com a abertura direta da reclamação na segunda fase.

Somente as empresas que tiveram suas reclamações encaminhadas para a segunda fase e consideradas devidamente fundamentadas, farão parte do Cadastro de Reclamações Fundamentadas. Essa demanda foi dividida da seguinte forma em 2024:

Distribuição por tipo de atendimento	
Reclamações finalizadas na primeira fase ou encerradas	440.108
Reclamações fundamentadas	238.995
Consultas	36.296
Redes Sociais	37.705
Denúncias	1.679
Aberturas Diretas de Reclamação	350
Análise de interações de recusas na consumidor.gov.br	46.663
Total	801.796

O universo de Reclamações que compõe o Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2024 envolve as Reclamações finalizadas no ano de 2024, portanto, há Reclamações abertas em 2023 (63.984) e reclamações abertas em 2024 (175.011). Uma parte das reclamações abertas em 2024 será finalizada no ano seguinte.

FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS EM 2024

Este Cadastro consolida 238.995 reclamações atendidas e não atendidas, em face de 26.778 fornecedores. No ranqueamento geral das empresas segue-se ordem classificatória do maior para o menor. As 50 primeiras empresas mais reclamadas somam 118.642 reclamações (49,6% do Total). Entre essas 50, 24,5% do total de reclamações estão concentradas nas 10 primeiras posições.

Distribuição percentual das reclamações fundamentadas, conforme ranking dos fornecedores

Distribuição	Quant. Reclamações	%	
10 primeiros colocados	58.500	24,5%	49,6%
11º ao 50º lugar	60.142	25,2%	
Demais fornecedores abaixo do 50º lugar (26.728 Fornecedores)	120.353	50,4%	
Total de Reclamações no Cadastro 2024	238.995	100,0%	

PERFIL DO CONSUMIDOR NO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS
2024

Idade do consumidor

Faixa de Idade	Atendimento à Distância		Atendimento Presencial	
Até 20 anos	1.516	0,7%	68	0,8%
Entre 21 e 30 anos	50.195	21,8%	363	4,0%
Entre 31 e 40 anos	80.706	35,1%	811	9,0%
Entre 41 e 50 anos	56.986	24,8%	1.504	16,7%
Entre 51 e 60 anos	23.644	10,3%	1.863	20,6%
Entre 61 e 70 anos	12.102	5,3%	2.549	28,2%
Entre 71 e 80 anos	3.994	1,7%	1.558	17,3%
Mais de 80 anos	719	0,3%	299	3,3%
Não informado	107	0,05%	11	0,1%
Total Resultado	229.969	100,0%	9.026	100,0%

Na distribuição pela idade do consumidor com relação à modalidade do atendimento: Atendimento Presencial ou Atendimento à Distância, fica muito nítida a tendência dos mais jovens utilizarem o meio digital enquanto os mais idosos preferem o atendimento presencial. Isso se reflete tanto na análise dos maiores percentuais como do menor percentual de cada faixa por modalidade: Apenas 0,3% são de consumidores com mais de 80 anos que usaram o meio digital para registrar sua reclamação, enquanto a menor faixa no atendimento presencial foi de consumidores de até 20 anos (0,8%).

Sexo do consumidor

Sexo	Atendimento à Distância		Atendimento Presencial	
Feminino	123.962	53,9%	5.094	56,4%
Masculino	106.007	46,1%	3.928	43,5%
Não informado	-	-	4	0,04%
Total	229.969	100,0%	9.026	100,0%

Região do consumidor

O uso do sistema Procon SP Digital, de abrangência estadual, e de uso facilitado através do site permite uma maior capilaridade da Fundação Procon SP, refletindo no dado de que mais de um quarto das reclamações são de consumidores que não residem na região metropolitana.

Por região administrativa do Estado, conforme município do consumidor		
Região Metropolitana	173.360	72,5%
Região Administrativa de Campinas	23.252	9,7%
Região Administrativa de São José dos Campos	8.310	3,5%
Região Administrativa de Sorocaba	7.110	3,0%
Região Administrativa de Santos	6.647	2,8%
Região Administrativa de Ribeirão Preto	4.427	1,9%
Região Administrativa de São José do Rio Preto	3.133	1,3%
Região Administrativa Central	2.597	1,1%
Região Administrativa de Bauru	2.327	1,0%
Demais regiões	7.832	3,3%
Total	238.995	100,0%

Município do consumidor

Recorte por município do consumidor para as reclamações abertas pelos canais digitais:

Município do consumidor	Reclamações abertas pelo Atendimento à Distância	%
1º São Paulo	114.210	49,7%
2º Guarulhos	6.448	2,8%
3º Campinas	5.859	2,5%
4º Santo André	5.305	2,31%
5º Osasco	5.266	2,29%
6º São Bernardo do Campo	5.172	2,2%
7º São José dos Campos	3.191	1,39%
8º Ribeirão Preto	3.153	1,37%
9º Sorocaba	2.986	1,3%
10º Barueri	2.462	1,1%
Demais municípios	75.917	33,0%
Total	229.969	100,0%

Apesar dos postos presenciais do Procon SP serem todos sediados na capital, 5% das reclamações são de consumidores de outros municípios, sobretudo da região metropolitana.

Município do consumidor		Reclamações abertas pelo Atendimento Presencial	%
1º	São Paulo	8.575	95,0%
2º	Ferraz de Vasconcelos	42	0,47%
3º	Guarulhos	40	0,44%
4º	Itaquaquecetuba	35	0,39%
5º	Osasco	32	0,35%
6º	Diadema	24	0,27%
7º	Taboão da Serra	23	0,25%
8º	Embu das Artes	19	0,21%
9º	Santo André	18	0,20%
10º	Itapecerica da Serra	15	0,17%
	São Bernardo do Campo	15	0,17%
Demais municípios		188	2,1%
Total		9.026	100,0%

Comparativo com o ano anterior

Atendimentos Totais Procon SP			
2023		2024	
769.556		801.796	
Total de CIPs (Cartas de Informações Preliminares) Procon SP			
2023		2024	
Total	Índice de Solução	Total	Índice de Solução
672.040	58,0%	679.103	60,8%
Cadastro de Reclamações Fundamentadas Procon SP			
2023		2024	
Total	Índice de Solução	Total	Índice de Solução
207.220	31,7%	238.995	29,1%

RANKING GERAL | 50 FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS**PROCON SP**

Posição	Fornecedor	Reclamações	Índice de Atendidas	Posição em 2023
1º	YEESCO	10.585	29,4%	25º
2º	ENEL ELETROPAULO	8.298	15,2%	3º
3º	HURB TECHNOLOGIES S.A.	7.467	0,2%	1º
4º	GRUPO MERCADO LIVRE	5.732	29,4%	10º
5º	GRUPO ITAU UNIBANCO	5.248	20,4%	4º
6º	GRUPO BRADESCO	5.016	24,9%	5º
7º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	4.828	20,5%	8º
8º	IFOOD	4.259	15,8%	14º
9º	GRUPO SANTANDER	3.553	22,0%	13º
10º	GRUPO CLARO (CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL - AMÉRICA MÓVIL)	3.514	45,4%	9º
11º	GRUPO VIVO / TELEFÔNICA	3.065	40,9%	11º
12º	GRUPO MAGAZINE LUIZA (MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HUB FINTECH)	2.632	52,2%	12º
13º	NUBANK	2.277	21,8%	37º
14º	UBER	2.160	20,3%	29º
15º	SHOPEE	2.131	47,7%	7º
16º	GRUPO CARREFOUR	2.101	49,8%	26º
17º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	2.048	28,1%	17º
18º	SABESP	2.023	24,5%	23º
19º	AMAZON	1.977	41,9%	27º
20º	GRUPO BANCO DO BRASIL	1.895	19,2%	15º
21º	GRUPO 123 MILHAS (123 MILHAS / MAXMILHAS / HOTMILHAS)	1.834	2,2%	2º
22º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	1.750	21,4%	35º
23º	GRUPO UOL	1.749	22,1%	21º
24º	BANCO INTER S.A.	1.702	20,2%	34º
25º	DECOLAR	1.681	24,9%	20º
26º	C6 BANK	1.586	21,2%	24º
27º	LATAM	1.559	26,9%	28º

Cadastro de Reclamações Fundamentadas | Procon SP | Exercício 2024

Posição	Fornecedor	Reclamações	Índice de Atendidas	Posição em 2023
28º	FACEBOOK	1.445	12,5%	19º
29º	PORTO SEGURO	1.404	26,1%	30º
30º	COGNA	1.378	20,8%	41º
31º	LGF INDUSTRIA E COMERCIO ELETRONICO LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL / GRÃO DE GENTE	1.366	15,1%	165º
32º	NOTRE DAME INTERMÉDICA HAPVIDA	1.325	31,8%	33º
33º	PAN	1.291	24,7%	18º
34º	ÂNIMA EDUCAÇÃO	1.257	12,4%	31º
35º	QUINTO ANDAR	1.156	22,7%	42º
36º	SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA	1.154	44,9%	63º
37º	LASER FAST	1.112	7,6%	114º
38º	YDUQS	1.105	22,8%	43º
39º	PICPAY	1.094	24,1%	61º
40º	TIM	1.013	51,4%	39º
41º	MOVIDA	1.012	19,8%	52º
42º	MADEIRA MADEIRA	1.005	42,4%	57º
43º	CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	990	35,7%	65º
44º	ALIEXPRESS	941	73,8%	71º
45º	99 / 99APP / 99PAY	929	45,7%	47º
46º	AZUL LINHAS AÉREAS	881	17,5%	62º
47º	CPFL	852	17,8%	59º
47º	FACTA	852	38,7%	48º
48º	CASAS PERNAMBUCANAS	820	33,2%	44º
49º	BMG	797	25,0%	51º
50º	CENTAURO	793	45,9%	32º

Fonte: Procon SP Digital

Elaborado em 14/jan/2025

Assessoria Técnica

DAOC – Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Fundação Procon SP

Das 10 (dez) empresas mais reclamadas três tiveram concentração de demandas na Área de Produtos (**YEESCO**, **MERCADO LIVRE** e **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA.**), três na Área de Serviços Financeiros (**ITAÚ UNIBANCO**, **BRADESCO** e **SANTANDER**), uma na Área de Água, Energia e Gás (**ENEL ELETROPAULO**), uma na Área de Telecomunicações (**GRUPO CLARO**), uma na Área de Turismo e Viagens (**HURB TECHNOLOGIES S.A.**) e uma na Área de Alimentos (**IFOOD**).

YEESCO, cuja atuação no mercado se dá pela comercialização de itens de vestuário a preços acessíveis, destacou-se pela quantidade de demandas formalizadas junto ao sistema Procon SP Digital, sem absorção das reclamações em seu serviço de atendimento e por fim, no ajuizamento de pedido de recuperação judicial, o que foi utilizado pelo fornecedor como justificativa para a não apresentação de propostas de acordo.

O **Grupo MERCADO LIVRE** (composto pela plataforma de vendas **Mercado Livre** e serviços financeiros prestados por **Mercado Pago**) teve 62% de suas reclamações relacionadas a produtos, com problema de não entrega ou demora na entrega, como tema mais frequente. Quando a empresa atuou no setor financeiro, apresentou reclamações referentes a fraudes envolvendo compras e vendas, disputas e pagamentos não autorizados.

No segmento de telefonia e eletroeletrônicos, **SAMSUNG** tem como destaque problemas de solução de vícios ou defeitos em aparelhos celulares e televisores, chamando atenção o surgimento das questões em pouco tempo de uso dos produtos, mesmo que fora da garantia contratual.

Os consumidores dos **Grupos ITAÚ UNIBANCO**, **BRADESCO** e **SANTANDER** ainda se depararam com questões simples e que não poderiam transbordar para os órgãos de proteção e defesa do consumidor como inclusão de seguros prestamistas não solicitados em contratos de crédito consignado e de financiamento de veículos. Saques, compras e outras transações não reconhecidas também foram objeto de questionamento junto às três instituições financeiras.

Atualmente, qualquer notícia da meteorologia de chuvas, ventos ou outro fenômeno climático diverso, gera uma situação de desconforto entre os consumidores **ENEL ELETROPAULO** pela ineficiência apresentada pela empresa em restabelecer os serviços de fornecimento de energia elétrica, descontinuados em face de eventos climáticos. No dia a dia, a concessionária também não mostrou performance satisfatória com base nas reclamações de cobrança de suposta alta de consumo, faturamentos acumulados por ausência injustificada de leitura, dentre outros temas.

Cobranças não reconhecidas relacionadas a serviços não contratados, contratos cancelados, multas rescisórias fizeram parte do rol de problemas apresentados pelo consumidor do **Grupo CLARO**. Diante da expectativa frustrada de atendimento nos canais disponibilizados pelos consumidores, teve destaque a classificação dessas demandas como questões relativas a Atendimento/SAC com descrição de dificuldade de contato com a operadora para obter informações relevantes e demora no atendimento.

Em 2023, **HURB TECHNOLOGIES S.A.** figurou como a empresa mais reclamada e em 2024 ocupa a terceira posição com o menor índice de solução (0,2%). Os consumidores que cancelaram seus pacotes de viagem em face do não cumprimento dos termos da oferta, ainda sofreram com dificuldades em obter reembolsos.

IFOOD da 14ª posição em 2023, passou a ocupar o 8º lugar entre as dez mais reclamadas. Tão presente no dia a dia dos consumidores paulistas, esse fornecedor teve baixíssimo índice de solução (15,8%), com demandas sem grande complexidade como não entrega, entrega parcial ou incorreta, falta de ressarcimento do valor pago ou devolução na forma de créditos. Durante as tratativas das demandas, a empresa tentou se isentar da responsabilidade por entender ser mera intermediadora da relação entre o estabelecimento e o usuário.

Nas respostas apresentadas por **MERCADO LIVRE** e **IFOOD** as defesas se pautaram na tentativa de isenção de responsabilidade ignorando a responsabilidade solidária dos fornecedores pela atuação de seus parceiros e representantes, consagrada pelo Código de Defesa do Consumidor.

A falta de evidência robusta da **SAMSUNG** em comprovar que o problema apontado não é vício oculto, abala a confiabilidade do consumidor quanto à qualidade dos produtos comercializados pela empresa, o que ocorreu nas reiteradas demandas sobre os televisores com problemas nas telas (tela verde).

As instituições financeiras (**ITAÚ UNIBANCO**, **BRADESCO** e **SANTANDER**) precisam atuar de forma mais contundente em seus canais de atendimento para evitar o transbordo de reclamações simples como a cobrança de serviços não contratados ou solicitados.

A atuação legislativa com edição de regras no setor de turismo, como a necessidade de comprovação da existência de lastro financeiro e de prévio compromisso de parceiros comerciais para cumprimento de ofertas efetuadas ou mesmo a rediscussão do modelo de serviço, pode

trazer mais proteção aos consumidores nos casos das demandas em face de empresas como **HURB TECHNOLOGIES S.A.**

A **ENEL ELETROPAULO** quando o assunto tratou de danos materiais gerados pela interrupção de energia, apresentou como justificativa para o não ressarcimento, disposições de Resolução da ANEEL ignorando que a legislação consumerista prevalece sobre os normativos vigentes, sendo norma cogente e de observância obrigatória.

NOVOS FORNECEDORES NO RANKING DOS 50 MAIS RECLAMADOS 2024

Relação dos grupos e empresas que passaram a ocupar as 50 primeiras posições no Ranking de 2024, em relação ao ano anterior.

Posição no Ranking atual (2024)	Fornecedor	Posição no Ranking anterior (2023)
31º	LGF INDUSTRIA E COMERCIO ELETRONICO LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL / GRÃO DE GENTE	165º
36º	SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA	63º
37º	LASER FAST	114º
39º	PICPAY	61º
41º	MOVIDA	52º
42º	MADEIRA MADEIRA	57º
43º	CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	65º
44º	ALIEXPRESS	71º
46º	AZUL LINHAS AÉREAS	62º
47º	CPFL	59º
49º	BMG	51º

PRIMEIROS COLOCADOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

Ano	Fornecedor
2024	YEESCO
2023	HURB TECHNOLOGIES S/A
2022	FACI.LY
2021	ENEL ELETROPAULO
2020	ENEL ELETROPAULO

**RANKING DOS 10 FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS POR
PERCENTUAL DE NÃO ATENDIDAS**

	Fornecedor	Total	% Atendidas	% Não Atendidas
1º	HURB TECHNOLOGIES S.A.	7.467	0,2%	99,8%
2º	ENEL ELETROPAULO	8.298	15,2%	84,8%
3º	IFOOD	4.259	15,8%	84,2%
4º	ITAU UNIBANCO	5.248	20,4%	79,6%
5º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	4.828	20,5%	79,5%
6º	SANTANDER	3.553	22,0%	78,0%
7º	BRADESCO	5.016	24,9%	75,1%
8º	YEESCO	10.585	29,4%	70,6%
9º	MERCADO LIVRE	5.732	29,4%	70,6%
10º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	3.514	45,4%	54,6%

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

RECLAMAÇÕES POR ÁREA | Distribuição por Área e Índice de Atendidas

Área Técnica	Total por Área Técnica	% por Área Técnica	Área de Classificação	Total por Área de Classificação	% por Área de Classificação
Produtos	82.414	34,5%	Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	13.859	4,9%
			Produtos de Telefonia e Informática	11.676	5,8%
			Produtos Automotivos	7.243	3,0%
			Demais Produtos	49.636	20,8%
Serviços Privados	58.702	24,6%	Turismo / Viagens	14.926	4,7%
			Educação	11.222	6,2%
			Transportes	9.227	3,9%
			Demais Serviços	23.327	9,8%
Assuntos Financeiros e Habitação	53.015	22,2%	Serviços Financeiros	48.994	20,5%
			Habitação	4.021	1,7%
Serviços Essenciais	22.482	9,4%	Água, Energia e Gás	12.968	4,0%
			Telecomunicações	9.514	5,4%
Saúde e Alimentos	22.382	9,4%	Saúde	13.415	3,8%
			Alimentos	8.967	5,6%
TOTAL	238.995	100,0%		238.995	100,0%

Área Técnica	Índice de Reclamações Atendidas	Área de Classificação	Índice de Reclamações Atendidas
Produtos	36,4%	Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	43,7%
		Produtos de Telefonia e Informática	61,8%
		Produtos Automotivos	24,6%
		Demais Produtos	37,1%
Serviços Privados	28,0%	Turismo / Viagens	9,5%
		Educação	29,0%
		Transportes	29,0%
		Demais Serviços	24,1%
Assuntos Financeiros e Habitação	25,5%	Serviços Financeiros	25,7%
		Habitação	22,2%
Serviços Essenciais	28,0%	Água, Energia e Gás	18,1%
		Telecomunicações	41,6%
Saúde e Alimentos	30,2%	Saúde	29,6%
		Alimentos	31,0%
TOTAL	29,1%		29,1%

ÁREA TÉCNICA DE PRODUTOS

Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos | Produtos de Telefonia e Informática

Produtos Automotivos | Demais Produtos

Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	2.072	22,0%
2º	MERCADO LIVRE	803	30,0%
3º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HUB FINTECH	797	54,8%
4º	CARREFOUR	759	59,8%
5º	BRITÂNIA PHILCO	655	66,4%

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.

Produtos de Telefonia e Informática

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	2.752	19,4%
2º	MERCADO LIVRE	792	26,8%
3º	VIVO / TELEFÔNICA	695	40,6%
4º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	645	18,3%
5º	AMAZON	583	36,7%

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.

SAMSUNG

Ocupa a primeira colocação nas áreas de “Produtos de Telefonia e Informática” e “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos”, com índices de solução de 22% e 19,4%, respectivamente, sendo os assuntos mais reclamados aparelho celular e televisão tendo como problema recorrente o vício de qualidade

No total, das 4.828 reclamações formalizadas em face da **SAMSUNG**, somente 20,5% foram atendidas.

GRUPO MERCADO LIVRE

Segunda colocada nas áreas de “Produtos de Telefonia e Informática” e “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos” e 3ª em “Produtos Automotivos” e “Demais Produtos”, sendo os assuntos mais reclamados aparelho celular, aparelho de som, vídeo e imagem, bem como vestuário e artigos de uso pessoal.

A falta ou demora na entrega também impactou o desempenho desse fornecedor, que saltou da 10ª posição do ranking de 2023 para a 4ª posição no ranking de 2024.

GRUPO VIVO/TELEFONICA

Foi a 3ª empresa mais reclamada na área de “Produtos de Telefonia e Informática” tendo como assunto em destaque aparelho celular. O problema mais apontado pelos consumidores foi a não entrega ou demora na entrega.

GRUPO MAGAZINE LUIZA

A 3ª empresa mais reclamada na área de “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos” e na 4ª posição em “Demais Produtos”, constou como assuntos mais reclamados eletroportáteis, vestuário e artigos de uso pessoal.

Os consumidores reclamaram da não entrega dos produtos adquiridos, bem como a entrega incompleta de seu pedido, sendo que, por vezes, como uma alternativa de solução, a empresa cancelou a compra sem anuência do consumidor.

Mesmo nas situações em que o consumidor optou pelo cancelamento, as demandas registraram a dificuldade na restituição dos valores.

APPLE

Quarto lugar na área de “Produtos de Telefonia e Informática” com o assunto aparelho celular, figurou na 61ª posição no Ranking Geral de Reclamações Fundamentadas, com índice de solução de 18,2%.

Nos casos em que foi apresentado vício após a garantia em pouco tempo de uso, houve negativa de reparo sem custos, sob alegação da empresa de que a garantia expirou.

Além de vícios não sanados, os consumidores ainda apontaram insatisfação quanto a não comercialização do celular com carregador.

AMAZON

Quinto colocado na área de “Produtos de Telefonia e Informática” o assunto em evidência foi aparelho celular, com relatos de não entrega, produtos diferentes do pedido ou ofertado, apresentando índice de solução de 41,9%, tendo melhor performance do que outro grande fornecedor do segmento (**Grupo Mercado Livre**) que atingiu índice de solução de 29,4%.

GRUPO CARREFOUR

Foi a 4ª empresa mais reclamada na área de “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos”, com maior demanda no assunto aparelho de som, vídeo e imagem e a não entrega como problema mais citado, além de vícios não sanados, com índice de solução de 59,8%.

BRITANIA

Com 66,4% de solução, a empresa foi a 5ª colocada na área de “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos”, tendo como objeto os eletroportáteis, com relatos de problemas de não entrega ou demora na entrega, bem como produtos entregues com vícios.

Produtos Automotivos

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	HYUNDAI CAO A	287	27,9%
2º	LOCALIZA	283	13,8%
3º	MERCADO LIVRE	282	33,7%
4º	MOVIDA	279	20,1%
5º	KAVAK TECNOLOGIA E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA	168	13,7%

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.).

HYUNDAI/CAOA

Já o setor de veículos novos teve como protagonista no ranking a empresa **HYUNDAI** com 287 reclamações que versam em sua grande maioria sobre vícios de qualidade apresentados dentro do prazo de garantia legal/contratual, veículos com vícios com pouco tempo de uso após o período da garantia contratual, cobrança de serviços de reparo durante a garantia contratual sob alegação de não cobertura.

LOCALIZA, MOVIDA e KAVAK

Essas empresas fortemente atuantes na venda de veículos usados, tiveram problemas relacionados a produtos entregues com vícios, demora na regularização da documentação de transferência, vícios não sanados durante o período de garantia.

MOVIDA passou a integrar o ranking das 50 mais reclamadas na 41ª posição, com índice de solução de 19,8%, **LOCALIZA** figurou na 51ª, com índice de 11,8% e **KAVAK** no 145º lugar, com 13,7% de resolutividade.

Demais Produtos

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	YEESCO	10.458	29,3%
2º	MERCADO LIVRE	1.670	35,0%
3º	SHOPEE	1.559	48,9%
4º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HUB FINTECH	1.405	52,2%
5º	LGF INDUSTRIA E COMERCIO ELETRONICO LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL / GRÃO DE GENTE	1.365	15,1%

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.

YEESCO

A empresa não foi capaz de cumprir a entrega dos produtos na data informada no ato da venda face a sua demanda.

Notificada pelo Procon SP para adoção de medidas para apresentação de solução às demandas formalizadas, além de problemas logísticos a empresa informou que questões junto a seus credores prejudicaram as operações, culminando em pedido de recuperação judicial.

SHOPEE

Apresentou demandas versando sobre a falta ou demora na entrega dos produtos

comercializados em sua plataforma ou apresentação de vícios ou defeitos nos produtos adquiridos, resistiu em atuar, mesmo quando o vendedor não resolveu no prazo legal, negativa de venda alegando falta de estoque com permanência da oferta no site, dificuldade na alteração de dados cadastrais no aplicativo, seja de cadastro ou na forma de pagamento, não foram sanados pela empresa em primeira fase, evoluindo para um processo administrativo.

LGF INDÚSTRIA E COMÉRCIO / GRÃO DE GENTE

Um destaque negativo para a área de produtos foi o surgimento da empresa **LGF INDUSTRIA E COMERCIO ELETRÔNICO LTDA** dentre as empresas que passaram a ocupar as 50 primeiras posições no Ranking de 2024, em relação ao ano anterior, sendo que as 1.366 reclamações a levaram para a 31ª posição, ao ponto que em 2023 respondia pela 165ª colocação. A empresa apresentou solução para apenas 15,1% das reclamações.

ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES SOBRE PRODUTOS

As cinco empresas mais reclamadas (**YEESCO, SAMSUNG, Grupo MERCADO LIVRE, Grupo MAGAZINE LUIZA** e **SHOPEE**) se utilizam em larga escala da internet como meio de comercialização de seus produtos.

A facilidade da pesquisa por preços e agilidade na entrega de produtos, levou o consumidor a optar cada vez mais pelo comércio eletrônico, incentivando a economia digital e trazendo desafios à regulação e atendimento.

Esse cenário empreendedor também enfrentou dificuldades e riscos inerentes ao seu ramo, quando por exemplo as vendas ultrapassaram a capacidade da demanda e faltou produto em estoque e quando houve falha na comunicação e não cumprimento das obrigações entre os agentes e parceiros, o que refletiu no número de reclamações formalizadas.

O mercado como um todo acabou por encampar procedimentos na tentativa de atenuar o descumprimento dos normativos legais, como a oferta de produtos que não possui em estoque, efetuando o cancelamento unilateral da compra, sem solicitação do consumidor que por vezes não vai conseguir adquirir o mesmo produto com as mesmas condições iniciais da oferta não cumprida.

As plataformas de venda **Mercado Livre, Shopee** e **Amazon** reiteraram respostas tentando furtar-se da responsabilidade solidária estampada nos artigos 7º, parágrafo único, 18 e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, alegando a sua irresponsabilidade, e em alguns casos até fornecendo os dados de seu parceiro comercial para que o consumidor realizasse contato direto, o

que pode ser considerado uma prática abusiva na forma do caput do Art. 39 do CDC e tenta com isso se exonerar da obrigação de reparar o dano, ambas vedadas pelo mesmo Código.

Outro cenário preocupante na proteção e defesa do consumidor é o crescimento de ações fraudulentas através do *e-commerce*.

Em que pese o Decreto nº 7.962/13 estabelecer que o fornecedor de produtos e/ou serviços deva garantir aos consumidores atendimento facilitado durante o pré-venda e ao pós-venda, boa parte das reclamações apresentadas nesta Área Técnica de Produtos deflui de, em tese, possíveis fraudes, já que a maneira de agir dos fornecedores envolvidos são os mesmos, com a oferta realizada através do Instagram, Whatsapp e sites sem o domínio (.com.br), e após o pagamento das compras o consumidor é bloqueado, sem a possibilidade de identificação ou até mesmo troca de mensagens com o suposto fornecedor.

A **YEESCO** e **LGF** entraram com pedido de recuperação judicial e utilizaram isso como um impeditivo para a solução das reclamações.

O nosso ordenamento jurídico é pleno e moderno ao ponto de proteger a vulnerabilidade do consumidor nas relações consumeristas digitais com a norma de comércio eletrônico e a lei geral de proteção de dados, mas a proteção preventiva com a educação no consumo, bem como a forma reparatória devem continuar sendo eficazes e céleres e diante da simplicidade dos temas há terreno mais que fértil para que os fornecedores possam resolver as demandas internamente sem que transbordem aos órgãos de proteção ao consumidor, investindo em seus serviços de atendimento ao cliente.

ÁREA TÉCNICA DE SERVIÇOS PRIVADOS

Turismo / Viagens | Educação | Transportes e Demais Serviços

Turismo / Viagens

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	HURB TECHNOLOGIES S.A.	7.441	0,2%
2º	123 MILHAS / MAXMILHAS / HOTMILHAS	1.535	2,2%
3º	DECOLAR	1.266	26,1%
4º	BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA	634	29,5%
5º	LATAM	390	25,4%

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.

HURB TECHNOLOGIES S.A.

Como no ano anterior, relatos mencionaram dificuldades em obter reembolsos após o cancelamento de pacotes de viagem com longos períodos de espera sem receber a restituição do montante pago, mesmo após várias tentativas de contato com a empresa inclusive com a falta de resposta adequada. Embora a empresa tenha tentado minimizar a situação ofertando créditos para utilização em serviços como alternativa ao reembolso dos valores, os consumidores não encontraram disponibilidade para utilização do benefício. Além disso, houve uma preocupação com a validade dos créditos e a falta de suporte da empresa para resolver esses problemas.

GRUPO 123 MILHAS

Décima quinta no ranking de Reclamações Fundamentadas, destacando-se os cancelamentos de pacotes de viagem e hospedagem sem aviso prévio, dificuldades para obter reembolsos, falta de comunicação e suporte.

A Fundação Procon SP atuou de forma incisiva. Ingressou como "amicus curiae" no processo de recuperação judicial buscando a reparação dos danos causados aos consumidores. Aplicou multa no importe de R\$ 2,5 milhões¹ à 123 Milhas e, em divulgações periódicas em seu site², atualizou os consumidores quanto ao andamento do processo de recuperação, bem como orientou os consumidores quanto aos seus direitos.

1 <https://www.procon.sp.gov.br/recuperacao-judicial-da-123-milhas/>, acesso em 30/jan/2025.

2 <https://www.procon.sp.gov.br/consumidores-prejudicados-pela-123-milhas-tem-ate-o-dia-26-de-novembro-para-informar-os-prejuizos-na-justica/>, acesso em 30/jan/2025.

DECOLAR

Vigésima segunda colocada no Ranking, com demandas sobre cobrança de valores não informados/não previstos em contrato, dificuldade em obter reembolso dos valores pagos após cancelamento do serviço, dificuldade em utilizar *vouchers* emitidos, cancelamento de voos e hospedagens sem aviso prévio, falta de suporte para reagendamento dos serviços com dificuldade de entrar em contato com a empresa para resolver problemas, com longos tempos de espera e respostas insatisfatórias não oferecendo soluções adequadas.

BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA

Já a empresa **Booking.com Brasil**, 50ª no ranking, as demandas versaram sobre cobranças indevidas, cancelamentos injustificados de reservas, não cumprimento à oferta em relação à possibilidade de cancelamento gratuito do serviço, erro na emissão de reservas, dificuldade na devolução dos valores pagos, falta de acesso ao serviço de atendimento ao cliente para resolução de problemas. Em suas respostas tentou se eximir da responsabilidade sob a alegação de que presta serviços apenas de intermediação para aquisição de pacotes de turismo.

Educação

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	COGNA	1.376	20,8%
2º	ÂNIMA EDUCAÇÃO	1.230	12,4%
3º	YDUQS	1.078	23,0%
4º	CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	984	35,8%
5º	FMU	774	27,6%

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

O **Grupo Cogna (Faculdade Anhanguera)** ocupa a 30ª posição do ranking geral e lidera o ranking no seu setor, seguido de perto pelo **Grupo Ânima (Universidade Anhembi Morumbi, Universidade São Judas Tadeu, entre outras)**, com índices de solução de apenas 20,8% e 12,4%, respectivamente.

A **Universidade Cruzeiro do Sul** apresentou o maior índice de solução, 35,8%, depois de **FMU**, que atendeu 27,6% das demandas.

ANÁLISE SOBRE AS RECLAMAÇÕES NA ÁREA DE EDUCAÇÃO

De forma geral na Área de Educação os assuntos mais reclamados foram: problemas com tarifas, taxas, valores não previstos ou não informados previamente, cobrança indevida de mensalidade (duplicidade, serviço não fornecido ou em desacordo com a utilização), além de cobrança por serviço não contratado, não reconhecido ou não solicitado e negativação indevida, com problemas com contrato quanto à falta de clareza, não entrega do instrumento firmado e imposição de multa indevida ou abusiva.

Os relatos apontaram para a não obtenção do certificado de conclusão do curso, com a alegação de que ainda faltou alguma matéria a ser cursada, a qual não constava da grade curricular à época da contratação do curso.

Reclamaram de valores abusivos para remarcação de provas e de problemas para realizar o estágio obrigatório, seja por falta de oferta ou bloqueio no sistema, ausência de suporte após o pagamento da matrícula, para trancamento, cancelamento e reembolso de matrícula.

Relataram dificuldades de contato para casos de faturas não geradas, parcelamento de débitos, disciplinas não disponíveis, e problemas de acesso ao diploma digital, além de questões como não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares.

No âmbito da educação online, os consumidores relataram falhas no acesso às plataformas de estudo, indisponibilidade dos sistemas e falta de acesso ao conteúdo programático contratado, prejudicando o aprendizado e, em muitos casos, resultando na reprovação automática por suposta evasão. O atendimento eletrônico das instituições de ensino permaneceu precário, sem oferecer soluções eficazes para os problemas apresentados.

Os alunos expressaram insatisfação nos cursos EAD (Educação a Distância), pois todo o processo de contratação ocorreu online, e deu sem a assistência de um representante da instituição e sem a formalização de um contrato assinado.

Transportes

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	UBER	1.893	20,4%
2º	LATAM	973	27,4%
3º	99 / 99APP / 99PAY	729	49,5%
4º	AZUL LINHAS AÉREAS	672	16,1%
5º	GOL	555	33,3%

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.

LATAM, AZUL LINHAS AÉREAS e GOL

No setor de transporte, importante destacar a conduta das companhias aéreas. As empresas **Latam Airlines, Azul Linhas Aéreas e Gol Linhas Aéreas** figuraram como as mais demandas perante a Fundação Procon SP, figurando nas 28ª, 44ª e 45ª posições respectivamente.

Dentre os assuntos mais reclamados estão os problemas relacionados ao reembolso de passagens aéreas, cobrança de multa/taxa/tarifas abusivas quando do cancelamento da contratação, cobrança indevida para despacho de bagagem, cancelamentos de reserva ou mudanças de trajeto sem aviso prévio, atrasos injustificados e sem a devida assistência ao passageiro, extravio e danos a bagagens, problemas/erros na emissão de bilhetes aéreos, alteração unilateral das condições dos programas de benefícios, não cumprimento à oferta com relação a utilização de milhas para aquisição de serviços e fraudes cometidas por terceiros que se utilizam do nome da empresa para comercializar passagens aéreas.

UBER e 99 / 99APP / 99PAY

As reclamações registradas por cobranças indevidas, cobranças indevidas de taxas para cancelamento do serviço, fraude e uso indevido dos dados do consumidor, dificuldade em contestar cobranças, problemas de acesso ao aplicativo da empresa, alteração unilateral do trajeto contratado com majoração injustificada do valor cobrado, problemas com a utilização do saldo disponíveis nas plataformas, vício na prestação de serviço de entrega de encomendas com o extravio dos produtos entregues aos motoristas, dificuldade no atendimento perante o SAC e demora no atendimento das solicitações dos consumidores.

Demais Serviços

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	1.745	21,5%
2º	SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA	645	45,3%
3º	MOVIDA	606	19,5%
4º	BIO RITMO / JUST FIT / SMARTFIT / RACEBOOTCAMP / VIDYA STUDIO	545	29,0%
5º	FACEBOOK	544	14,7%

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.).

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

Do total, 76% das reclamações estavam relacionadas a problemas de não entrega ou demora na entrega das correspondências e encomendas. As demais queixas envolveram questões como cobranças indevidas, produtos danificados, dificuldade de contato com a empresa, entre outros, registrando-se ainda queixas sobre a qualidade do serviço e do atendimento com a falta de informações claras, atrasos nas entregas, embalagens violadas, entregas em endereços errados e rastreamento ineficiente (status de entrega desatualizado). Houve relatos de roubo ou furto de carga, produtos presos na alfândega e não fornecimento de cópia do Aviso de Recebimento (A.R.).

Em suas respostas, os **Correios** regularmente não apresentaram documentação comprobatória que confirmasse a entrega, como o local, data, horário e assinatura do recebedor, não esclarecendo se adotou medidas necessárias para garantir a entrega correta e não comprovou que o serviço foi prestado conforme o contratado. Quando concordaram com o reembolso, solicitaram um prazo de 20 a 60 dias úteis para realizar o ressarcimento de valores e mesmo assim, muitos clientes não conseguiram obter o reembolso devido.

SEM PARAR e MOVIDA

O fornecedor **Sem Parar Instituições de Pagamentos** expandiu a aplicação de sua tecnologia de pagamento para postos de gasolina, estacionamentos, lava rápidos e redes de restaurantes *fast food*. Contudo, a expansão da gama de serviços da empresa resultou em um aumento no número de reclamações registradas pelos consumidores junto à Fundação Procon SP.

Dentre os principais problemas relatados pelos consumidores estão a ausência de informações adequadas sobre a contratação, reajuste abusivo de mensalidades, cobranças indevidas não condizentes com o uso dos serviços e não cumprimento à oferta.

A empresa **Movida Locações** com destaque para a locação de veículos enfrentou dificuldades em solucionar as questões apresentadas por seus consumidores. Foram registradas 606 reclamações na Fundação Procon SP. As demandas versaram, em sua maioria, sobre cobrança indevida, imposição de multa/taxa não prevista em contrato, dificuldade na devolução de valores, oferta não cumprida e vício na prestação do serviço.

FACEBOOK

A empresa Facebook Serviços Online do Brasil Ltda, apresentou baixo índice de solução (14,7%).

As queixas comumente registradas na Fundação quando classificadas pelo consumidor como “Demais Serviços” se referiram ao banimento, desativação ou suspensão injustificada de contas vinculadas às plataformas da empresa, fraudes cometidas através do acesso a dados pessoais dos usuários do serviço, vício na prestação do serviço (recursos das plataformas não funcionam), dificuldade de acesso ao serviço de atendimento e demora na análise das solicitações dos consumidores.

SMARTFIT

Outro segmento que apresentou recuperação considerável no cenário pós-pandemia foram as academias de ginástica.

A abertura de novas unidades, resultou em um aumento significativo nas demandas registradas pelos consumidores que utilizaram os serviços do fornecedor, em 2024, as demandas relacionadas à prestação do serviço somaram 544 registros. As reclamações, em sua maioria versaram sobre cobrança indevida, imposição de taxas e multas não previstas/não informadas, não cumprimento à oferta e má qualidade do serviço.

ANÁLISE SOBRE AS RECLAMAÇÕES DE SERVIÇOS PRIVADOS

A área técnica de serviços privados trata de uma gama extensa de assuntos, todos relacionados a importantes setores do país. Em constante crescimento, os seguimentos como o do turismo, transportes aéreos, mobilidade urbana e redes sociais contribuíram para o crescente número de reclamações registradas perante a Fundação Procon SP em 2024.

Dentre os temas de destaque, a cobrança indevida liderou o rol de assuntos mais demandados pelos consumidores. No entanto, problemas como o não cumprimento à oferta, a ausência de informações adequadas e vício na prestação do serviço seguiram recorrentes e foram constantemente listados nas demandas apresentadas.

Os baixos índices de solução denotaram que os fornecedores, mais focados em fomentar seu crescimento econômico, não investiram em medidas para aprimorar seu relacionamento com os usuários dos seus serviços especialmente no pós-vendas. As empresas enfrentaram dificuldades em lidar com as demandas trazidas pelos consumidores e não apresentaram propostas para solucionar os problemas questionados.

ÁREA TÉCNICA DE ASSUNTOS FINANCEIROS E HABITAÇÃO

Serviços Financeiros | Habitação

Serviços Financeiros

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	ITAU UNIBANCO	5.169	20,4%
2º	BRADESCO	4.401	24,2%
3º	SANTANDER	3.411	22,0%
4º	NUBANK	2.256	21,8%
5º	MERCADO LIVRE	2.165	25,3%

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); 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.

GRUPO ITAU UNIBANCO

Com um aumento de 7% no número de reclamações em relação a 2023 (de 4.906 para 5.248), o **Grupo Itaú Unibanco** apresentou uma redução no índice de solução de 6,8 pontos percentuais, caindo de 27,2% em 2023 para 20,4% em 2024.

Embora tenha melhorado sua posição (de 4ª empresa mais reclamada em 2023 para a 5ª posição em 2024), a mudança é bem tímida, refletindo dificuldades na resolução eficaz das queixas, como inclusão não autorizada de seguros em contratos de crédito consignado e financiamentos, alterações contratuais sem aviso prévio e atendimento ineficiente com indicação nos relatos da falta de solução quando dos contatos efetuados junto aos canais de atendimento disponibilizados pelo fornecedor.

GRUPO BRADESCO

O **Grupo Bradesco** registrou, em 2024, 5.016 reclamações, um aumento de 4,2% em relação a 2023, quando foram registradas 4.815 reclamações. O índice de solução apresentou uma ligeira queda, passando de 26,8% em 2023 para 24,2% em 2024, evidenciando uma perda na eficiência do atendimento.

Entre os principais problemas relatados estão cobranças indevidas, como débitos não autorizados relacionados a títulos de capitalização, seguros e tarifas, sem comprovação contratual; juros elevados, com falta de transparência nos cálculos e renegociações desvantajosas, fraudes, com negativa de contestações e dificuldades no ressarcimento, fragilidades em transações via Pix, falta de investigações adequadas, bem como falta de evidências de cumprimento das disposições da Resolução BCB nº 1/2020, quanto por exemplo ao bloqueio cautelar, quando houver suspeita de fraude (Art. 39-B).

GRUPO SANTANDER

O **Grupo Santander** passou da 13ª para a 9ª posição, impulsionada pelo aumento nas reclamações e piora no índice de soluções, que caiu de 28,7% para 22%.

Os problemas incluíram débitos não autorizados, transações não reconhecidas e dificuldades para resolver questões como a inclusão indevida de seguros em contratos ou a recusa no pagamento de seguros de vida. Além disso, há reclamações sobre a redução não comunicada de limites de crédito e a falta de explicações claras sobre mudanças contratuais, como a exclusão de serviços e renegociações de dívidas não reconhecidas.

NUBANK

Em 2024, o **Nubank** registrou 2.277 reclamações, um aumento de 110% em relação a 2023, que teve 1.083 reclamações. O índice de solução caiu de 27,9% para 21,8%.

A escalada no ranking, de 37ª para 13ª posição, reflete o aumento expressivo das queixas e a menor eficácia no atendimento. A rápida expansão da base de clientes aparentou ter sobrecarregado a capacidade de tratativa interna, com reclamações sobre cobranças indevidas, falhas em serviços e golpes, como fraudes no cartão de crédito e empréstimos não autorizados. Houve dificuldades em cancelar cobranças, em resolver problemas com cartões e em obter aumento de limite devido a critérios de análise de crédito pouco transparentes.

O aplicativo disponibilizado pela empresa enfrentou instabilidade e erros nas transações. Além disso, houve falhas na plataforma de investimentos, gerando insegurança quanto à efetiva proteção dos dados dos clientes.

GRUPO MERCADO LIVRE

A empresa na sua interface de serviços financeiros como **Mercado Pago**, em 2024, registrou 5.732 reclamações, um aumento de 54,6% em relação a 2023, que teve 3.708 reclamações.

O índice de solução caiu de 35,2% para 29,4%.

A mudança de posição no ranking, da 10ª para a 4ª colocação, indicou que a empresa não conseguiu lidar adequadamente com a demanda crescente, especialmente em casos de fraudes em transações e dificuldades em disputas financeiras.

O principal problema identificado está relacionado a transações não reconhecidas, abrangendo compras, empréstimos e transferências Pix. Além disso, há reclamações sobre o produto Mercado de Crédito, onde os consumidores afirmaram não conseguir acompanhar adequadamente a evolução de suas dívidas.

ANÁLISE SOBRE AS RECLAMAÇÕES DE ASSUNTOS FINANCEIROS

O setor também expandiu o uso de tecnologias digitais no setor financeiro com o esforço do mercado em expandir a oferta a serviços bancários e linhas de crédito. Empréstimos, financiamentos e cartões de crédito, tornaram-se mais acessíveis e necessários para complementar a renda de muitos brasileiros.

Esse processo de inclusão financeira também trouxe à tona uma série de dificuldades. Entre elas, destaca-se a falta de alfabetização digital e financeira, especialmente entre as camadas mais vulneráveis da população, revelando uma disparidade entre a velocidade da inovação no setor e a capacidade de muitos consumidores de compreender e acompanhar essas mudanças, resultando em uma maior vulnerabilidade entre os indivíduos mais desinformados e desassistidos e também provocaram um aumento considerável nas reclamações de consumidores.

O Conselho Monetário Nacional (CMN) e o Banco Central (BC)³ têm adotado medidas para conter o aumento do endividamento familiar. Dados do BC mostram que, em março de 2023, havia 15,1 milhões de endividados de risco no Brasil, representando 14,2% dos tomadores de crédito no Sistema Financeiro Nacional (SFN). Entre as ações para mitigar esse problema, destaca-se o limite de juros e encargos financeiros no crédito rotativo e no parcelamento da fatura de cartões de crédito, estabelecido pela Lei 14.690/2023.

3 https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_8_endividamento_risco_2ed.pdf, acesso em 28/jan/2025.

A norma limita os juros e encargos a 100% do valor da dívida principal. Outras medidas, como a Resolução BCB 365, que aprimora a transparência das informações nas faturas de cartões, e a Resolução Conjunta 8, que promove a educação financeira, visam reduzir o superendividamento e incentivar práticas de crédito responsável, ajudando a equilibrar o acesso ao crédito e a sustentabilidade financeira das famílias brasileiras.

Apesar dessas inovações, surgiram diversos problemas. Em relação ao crédito rotativo dos cartões de crédito, as reclamações destacaram obstáculos na implementação, como a falta de comunicação eficiente por parte das instituições financeiras, com muitos consumidores alegando não terem sido adequadamente informados sobre as novas regras. A falta de clareza sobre o cálculo do saldo devedor e os limites aplicáveis gerou confusão e aumentou no número de queixas.

Além disso, surgiram problemas relacionados a dívidas anteriores às novas regras, com consumidores com saldo devedor anterior a 3 de janeiro de 2024 se sentindo prejudicados por não se beneficiarem da limitação do saldo devedor, o que alimentou a percepção de desigualdade no tratamento das dívidas. Também houve relatos de práticas abusivas em parcelamentos, com algumas instituições financeiras aplicando parcelamentos a juros elevados sem a devida transparência nas condições oferecidas.

Outra importante mudança foi o aprimoramento dos mecanismos de pagamento e devolução de valores via Pix, com o objetivo de aumentar a segurança nas transações digitais. No entanto, apesar dessas melhorias, os consumidores continuam enfrentando grandes desafios, especialmente em relação às fraudes.

Golpes como clonagem de números de telefone e fraudes por engenharia social geraram prejuízos expressivos, e a recuperação dos valores ainda é dificultada, mesmo com os novos sistemas de devolução.

Além das fraudes digitais, outros problemas graves persistem no setor financeiro.

Muitos consumidores também relataram promessas de condições especiais efetuadas no ato da contratação de operações de crédito, adesão a cartão de crédito e negociação de dívidas que não são cumpridas, gerando frustração e desconfiança.

O atendimento ao consumidor é outro ponto crítico. Bancos digitais, apesar de oferecerem inovações tecnológicas, são frequentemente criticados pela demora e falta de soluções eficazes, especialmente devido à escassez de atendimento humano.

Esse cenário agrava a insegurança digital, que facilita golpes como clonagem de cartões e links maliciosos. Portanto, a despeito dos avanços na regulamentação, ainda há muito a ser feito para proteger os consumidores. É fundamental que fornecedores de produtos e serviços financeiros invistam em transparência, melhorias no atendimento e mecanismos eficazes de segurança, garantindo maior confiança e proteção ao consumidor.

A análise conjunta dos índices de solução e das posições no ranking revelou que, apesar das pequenas melhorias em alguns casos, os problemas no atendimento continuam altos para todas as empresas.

Enquanto o **Grupo Itaú Unibanco** e o **Grupo Bradesco** apresentaram progressos modestos, a qualidade do atendimento e a resolutividade dos casos precisam ser reforçadas. Por outro lado, **Grupo Santander, Nubank e Grupo Mercado Livre** enfrentaram pioras no ranking, evidenciando que o aumento nas reclamações e a baixa eficiência na solução impactaram negativamente sua percepção junto aos consumidores.

A eficiência e humanização nos canais de atendimento também precisam ser aprimoradas, além do fortalecimento da segurança para evitar fraudes e garantir maior confiabilidade.

Habitação

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	QUINTO ANDAR	1.027	21,1%
2º	MRV	230	16,1%
3º	TENDA	139	15,8%
4º	CURY	120	10,8%
5º	WAM	102	29,4%

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).

QUINTO ANDAR

Esse fornecedor registrou 1.027 reclamações, com um índice de resolução de 21,1%.

A principal causa de insatisfação dos consumidores continuou sendo a dependência de atendimento automatizado e a falta de clareza nos contratos.

Entre as principais reclamações destacaram-se as cobranças indevidas e os atrasos no reembolso de depósitos caução, além da falta de transparência nas taxas adicionais, como multas

e encargos de manutenção e a ineficiência do atendimento automatizado para resolver problemas mais complexos.

MRV

Com 230 reclamações e um índice de resolução de 16,1%, apresentou desafios significativos em sua relação com os consumidores.

As principais queixas estão relacionadas a atrasos na entrega de imóveis e problemas estruturais, como rachaduras e infiltrações.

O suporte pós-venda também tem sido criticado pelos consumidores e a empresa precisa melhorar a qualidade das entregas e a comunicação com os clientes para evitar novos problemas.

TENDA

Teve 139 reclamações em 2024 e um índice de resolução de 15,8%, números que refletiram problemas relativos a atrasos nas entregas de imóveis populares e os defeitos estruturais, como infiltrações e rachaduras, estão entre as queixas mais recorrentes.

Além disso, a falta de clareza nos contratos e a geração de custos inesperados para os consumidores são pontos que devem ser revistos pela empresa, que também precisa melhorar a transparência e o atendimento ao cliente.

CURY

Foram registradas 120 reclamações em 2024 e apresentou o pior índice de resolução do segmento, apenas 10,8%.

As falhas incluem o não cumprimento de prazos contratuais, problemas com a documentação e a falta de suporte adequado para resolver questões pós-venda.

WAM

O fornecedor comercializando cotas de empreendimentos voltados a turismo como hotéis, *resorts* e parques temáticos teve 102 reclamações registradas, com índice de resolução de 29,4%.

A empresa enfrentou reclamações quanto à falta de clareza nos contratos, especialmente no que diz respeito a taxas adicionais, relatos de assédio nas vendas, dificultando na compreensão exata dos termos da oferta e à ineficiência no atendimento de casos como distrato por vezes gerado por problemas em realizar reservas e até para o exercício do direito de arrependimento disposto no Art. 49 do CDC.

ANÁLISE SOBRE AS RECLAMAÇÕES DE HABITAÇÃO

No segmento de Habitação, a evolução no ranking e os índices de solução das empresas indicaram desafios contínuos no atendimento ao consumidor e na resolução de questões contratuais, evidenciando a necessidade urgente de melhorias em vários aspectos.

As queixas, que refletiram as falhas do setor, demandam uma postura mais responsável por parte dos fornecedores, que deve se traduzir em produtos adequados e em um atendimento que às reais necessidades dos consumidores.

Para mitigar esses problemas, é crucial que as empresas, adotem medidas de transparência e educação, com contratos mais claros e acessíveis, especialmente para o público hipervulnerável.

ÁREA TÉCNICA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

Telecomunicações | Água, Energia e Gás

Água, Energia e Gás

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	ENEL ELETROPAULO	8.289	15,2%
2º	SABESP	2.023	24,5%
3º	CPFL	840	18,0%
4º	COMPANHIA DE GÁS DE SÃO PAULO - COMGÁS	425	26,4%
5º	EDP BRASIL	339	10,6%

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

ENEL

A **ENEL** foi do terceiro lugar no ranking geral do Cadastro de Reclamações Fundamentadas em 2023, com 5.800 reclamações, para o segundo lugar em 2024, com 8.200 reclamações.

O tema mais reclamado ainda foi o faturamento, considerando que os consumidores discordaram dos valores apontados em contas por serem incompatíveis com o perfil de utilização dos serviços e pelos casos de ausência injustificada de leitura, apresentando baixo índice de solução das reclamações, de 15,2% em 2024, menor do que no ano anterior, 21,3%.

Danos elétricos aos consumidores devido aos eventos climáticos extremos não foram devidamente atendidos e os usuários ainda enfrentaram inúmeras dificuldades para contatar a concessionária via SAC, telefone, aplicativo, WhatsApp ou site, durante esses períodos.

A empresa também não cumpriu o plano de contingência que havia apresentado para o enfrentamento de eventos climáticos extremos.

SABESP

Na 18ª posição no ranking geral, com 2.023 reclamações, apresentou índice de resolutividade de 24,5%, a empresa deixou de apresentar respostas conclusivas para um número expressivo de casos.

As demandas, em sua grande maioria são referentes a cobranças em desacordo com o perfil de utilização, sem comprovação por parte da concessionária que eram resultantes da

alteração do perfil de consumo ou por problemas nas instalações, como vazamentos de responsabilidade do usuário.

Outros questionamentos foram as dificuldades para obter a instalação do serviço (água / esgoto), falta de aviso prévio nos cortes de água, má qualidade da água, erros nos cadastros, interrupção no abastecimento de forma prolongada e falhas no atendimento nos canais disponibilizados pela empresa, inclusive de falta de acesso e falta de solução dos problemas apontados.

Houve ainda relatos de consumidores que não conseguiram o desligamento do fornecimento de água enquanto houver débitos, mesmo quando há parcelamento da dívida. Dessa forma, os valores devidos só aumentaram, comprometendo ainda mais o orçamento doméstico. Nesses casos, inclusive, o novo inquilino ou proprietário do imóvel não conseguiu realizar a troca de titularidade.

COMGÁS

Está em 4º lugar no setor de Água, Energia e Gás, com índice de solução de 26,4 %.

Os consumidores reclamaram das cobranças efetuadas entendendo que não condizentes com seu consumo ou perfil de utilização dos serviços e ao buscar esclarecimentos junto ao fornecedor se depararam com dificuldades de contato e demora no atendimento.

Outras reclamações versam sobre o vencimento conjunto de duas faturas no mesmo mês; clientes cadastrados com o endereço errado, tendo que arcar com o consumo do mesmo e fraudes através do código de Pix para pagamento, o qual foi obtido no aplicativo da própria **Comgás**, bem como problemas com a rescisão contratual, com a data de vencimento e envio de faturas.

CPFL ENERGIA

Teve aumento das reclamações, ficando 47º posição no Ranking, com um índice de solução de 18%.

Os problemas dos consumidores incluíram interrupções no serviço, corte por suposta inadimplência, cobranças de juros e multas e aspectos relacionados à qualidade do serviço: duração e frequência das interrupções de fornecimento de energia, que aumentaram após temporais.

Em 2024, destacou-se o caso de fraude envolvendo sites falsos da **CPFL**, o qual se iniciou

em 2023. Os consumidores pagavam a fatura de energia em um link ou página falsa, onde o boleto gerado não é destinado à **CPFL**, mas sim a uma conta desconhecida. Houve casos em que ofereceram aos clientes a opção de parcelar débitos via Pix, desviando o pagamento por meio de uma chave Pix falsa. O problema só era percebido mais tarde pelos clientes, quando o fornecimento de energia era interrompido, devido ao não pagamento real da fatura, com cobrança de encargos, além de problemas com sites fraudulentos.

EDP BRASIL

Figurou em 5º lugar no ranking das mais reclamadas no setor de Água, Energia e Gás, com 339 reclamações e índice de solução de 10,6%.

A grande maioria das demandas dos consumidores foram pelas cobranças não condizentes com o perfil de consumo, danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos), além da má qualidade do serviço e problemas com o SAC que foram ineficientes no tratamento das reclamações, sem apresentação de respostas conclusivas e solução aos questionamentos.

Telecomunicações

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	3.301	45,6%
2º	VIVO / TELEFÔNICA	2.353	41,0%
3º	TIM	1.009	51,5%
4º	FACEBOOK	577	13,0%
5º	UOL	302	32,8%

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).

GRUPO CLARO e GRUPO VIVO / TELEFÔNICA

As empresas de Telecomunicações apresentaram baixos índices de solução (**Grupo Claro**, 45,6% e **Grupo Vivo**, 41%) para problemas referentes a cobranças indevidas, não reconhecidas (serviços não contratados); cobranças após o cancelamento do contrato; multas rescisórias, cuja possibilidade de cobrança não restou clara ao consumidor no ato da contratação ou nos casos em que o cancelamento se deu pela má prestação de serviços ou descumprimento dos termos da

oferta e reajustes não explicados após mudança do plano, falta de solução dos problemas nos canais de atendimento, descumprimento à oferta em pacote de serviços (combo), valores ofertados no ato da contratação, cobranças superiores aos valores contratados, funcionalidades do serviço, além de cobrança por serviços adicionais não contratados, ainda foram objeto de demandas nos órgãos de proteção e defesa do consumidor e falta de informações claras nas contratações.

TIM

Para essa operadora, com destaque para os serviços de telefonia móvel, questões como a alteração unilateral de plano e fraude, fizeram parte das reclamações fundamentadas em 2024.

Nos casos de alteração unilateral do plano, o fornecedor limitou-se a alegar que o plano contratado pelo consumidor não faz mais parte do seu portfólio, tendo sido “substituído na base”. No entendimento da operadora, o envio de um único SMS, sem qualquer outro aviso em fatura ou por outro meio, seria o bastante para comprovar que cumpriu com o dever de informar o consumidor sobre a alteração questionada, e que a ausência de posicionamento pelo reclamante implicaria em inclusão automática da nova oferta.

Os consumidores ainda questionaram os reajustes aplicados aos planos, que ainda autorizados pelos normativos vigentes, em prazo inferior a um ano, demonstraram que o consumidor não foi devidamente informado claramente do regramento de possibilidade de ocorrência na majoração no aniversário do plano e não na data do contrato.

Nos casos de fraude de subscrição, em que pese a empresa providenciar o cancelamento dos respectivos serviços e débitos, a questão não é resolvida já na primeira fase evoluindo para a condição de processo administrativo de reclamação.

FACEBOOK, INSTAGRAM e WHATSAPP

Apenas 13% das 577 reclamações registradas foram atendidas quando o consumidor classificou a demanda no segmento de telecomunicações.

As principais reclamações dos consumidores foram relativas a contas desativadas, banidas ou suspensas, sem motivo aparente e sem justificativa, além de problemas de acesso e restrição de perfil; dificuldade para trocar a senha ou para acessar a conta; propaganda enganosa e falhas no funcionamento. Vícios na prestação do serviço, como fraudes através do acesso indevido a dados pessoais dos usuários do serviço, alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso

prévio; dificuldade de contato/demora no atendimento das solicitações; questões sobre a privacidade de dados pessoais; dificuldade de retificação de dados pessoais incorretos e cobrança após cancelamento do serviço.

GRUPO UOL

A empresa manteve sua posição no ranking geral de reclamações em 23º lugar, todavia, o índice de resolução das demandas passou de 21,84% em 2023, para 32,80% em 2024. As queixas principais foram cobranças indevidas por serviços não contratados, não reconhecidos ou não solicitados; cobranças após cancelamento do serviço; dificuldade para rescindir o contrato ou cancelar o serviço; alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio; oferta não cumprida; má qualidade no atendimento; cobrança de tarifas, taxas e valores não previstos ou não informados; dificuldade na devolução de valores pagos; bloqueio da conta de e-mail sem justificativa; dificuldade para obtenção de segunda via de boleto e mesmo após o pagamento não conseguiram usufruir do serviço.

Vícios na prestação do serviço como a má qualidade transmissão do UOL Play, bem como dificuldade de contato e demora na resolução das demandas, quando do atendimento via SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor).

ANÁLISE SOBRE AS RECLAMAÇÕES DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

As concessionárias de serviços públicos, como energia elétrica, gás, saneamento básico, telecomunicações, entre outros, têm a responsabilidade de garantir que os serviços sejam prestados de maneira eficiente, nos padrões estabelecidos pela regulação do setor. Isso inclui garantir a continuidade do serviço (sem interrupções frequentes ou longas) e a segurança na entrega, seja de energia, água, gás ou outros serviços.

As obrigações das concessionárias incluem investir na melhoria dos serviços, atendimento adequado aos consumidores tais como manutenção básica, expansão e modernização das infraestruturas, como por exemplo a implantação da rede elétrica subterrânea (em parceria com as prefeituras); combate ao desperdício de água por perda de vazamentos das tubulações; aumento do número de antenas de telefonia celular, equipamentos para elevar a oferta e a velocidade de transmissão de dados na rede de internet, expansão da rede de gasodutos, e de sistemas de abastecimento de água e tratamento de esgoto.

O setor de fornecimento de energia elétrica não conseguiu garantir, de forma universal, a

prestação de serviço sem interrupções, face aos fenômenos climáticos, bem como apresentou muitos problemas em sua cobrança.

As empresas fornecedoras de gás encanado estão em um momento de transformação, com um mercado mais competitivo e a expansão da produção nacional de gás. No entanto, ainda há desafios relacionados à infraestrutura, ao preço do gás e ao acesso em regiões mais distantes.

O setor de Telecomunicações enfrentou vários desafios, como interrupções de serviço, infraestrutura limitada, expansão da tecnologia móvel. A falta de infraestrutura adequada resultou em cobertura deficiente e serviços de baixa qualidade.

Houve expansão da cobertura de internet móvel 4G e a implementação gradual do 5G em algumas regiões. No entanto, a qualidade do serviço de internet e telefonia ainda se mostrou insatisfatória.

ÁREA TÉCNICA DE SAÚDE E ALIMENTOS

Saúde | Alimentos

Saúde

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	NOTRE DAME INTERMÉDICA HAPVIDA	1.323	31,7%
2º	LASER FAST	1.080	7,6%
3º	AMIL	728	19,1%
4º	DROGARIA SÃO PAULO	704	56,4%
5º	BRADESCO	585	30,1%

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).

NOTRE DAME INTERMÉDICA HAPVIDA

No Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2024 ocupa a 32ª posição, com índice de atendimentos de 31,8%. No cadastro de 2023 figurou como a 33ª colocada.

As principais queixas dos consumidores foram a dificuldade de contato para conseguir datas próximas para o agendamento de consultas e exames, discordância de agendamentos feitos unilateralmente pela empresa nestas situações, sem interação com o beneficiário para definir data e local mais convenientes, cancelamento por inadimplência sem informação clara e detalhada sobre os valores em aberto, falta de clareza nos valores relativos à coparticipação, dentre outras.

LASER FAST

No segmento de prestação de serviços de estética, uma empresa especializada em depilação, **LASER FAST**, inesperadamente fechou as portas de diversas franquias espalhadas pelo Brasil, que ficaram sem o serviço e sem a devolução do valor pago, gerando o transbordo de demandas aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

Foram 1.112 reclamações e deste total apenas 7,6% atendidas, a empresa saltou da 114ª posição 2023 para a 37ª posição em 2024.

Em respostas às reclamações formalizadas no sistema Procon SP Digital, a empresa prometeu o ressarcimento de valores, com prazos distantes, de 60 dias em geral. No entanto, os prazos se esgotaram e propostas não foram cumpridas.

AMIL

As principais reclamações contra a operadora versaram sobre negativa de cobertura total ou parcial, demora injustificada para liberação de exames e procedimentos, reajuste de mensalidade, cobrança de valores após rescisão do contrato, dificuldades na inclusão de dependentes, pagamentos não contabilizados, exclusão de dependentes sem aviso ou justificativa prévia, rescisão unilateral de contratos, problemas nas solicitações de reembolso, como demora, recusa, dificuldades no agendamento de exames e procedimentos, dentre outros.

A performance da empresa em 2024 com índice de solução 19,1% foi menor que em 2023, quando o índice de resolutividade foi de 27,53%.

DROGARIA SÃO PAULO S/A

Os consumidores reclamaram de descumprimento de ofertas nas compras online (cancelamento de pedidos sob alegação de erro crasso ou falta de estoque), não entrega dos pedidos no prazo prometido, dificuldade na devolução de valores pagos, demora no atendimento ao cliente e uso indevido do cadastro do consumidor (compras não reconhecidas).

O Grupo teve melhora nas tratativas das demandas em 2024 com 56,4% de índice de solução, com relação a 2023 quando obteve 52% como índice de resolutividade.

BRADESCO SAÚDE

Os beneficiários apontaram queixas sobre dificuldade no reembolso de despesas médicas, ineficiência do SAC (demanda não resolvida, não respondida, má qualidade no atendimento), negativa de cobertura de exames, materiais e procedimentos, bem alteração da rede credenciada.

A empresa apresentou índice de solução menor em 2024 (30,1%), em relação a 2023.

ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES DA ÁREA DE SAÚDE

Entre as cinco empresas mais reclamadas na Área de Saúde três (**Notre Dame, Amil e Bradesco**) são operadoras de planos de saúde, uma presta serviços na área de estética (**Laser Fast**) e a outra atua na comercialização de medicamentos e produtos de higiene e beleza (**Drogaria São Paulo**).

Há baixo índice de atendimento das reclamações, levando à judicialização das questões apontadas pelo consumidor.

De modo geral, as operadoras dificultaram o processo de reembolso de despesas médicas, exigindo o cumprimento de aviso prévio de 60 dias e multa rescisória no caso dos contratos coletivos empresariais, agendaram consultas e procedimentos em datas e locais distantes, ocorreram fraudes na emissão de boletos e falta de atendimento a contento de seus beneficiários nos SACs.

O agendamento em clínicas médicas distantes das residências dos consumidores é um sério problema, especialmente para idosos, pessoas com deficiência e pessoas com transtorno de espectro autista, mais suscetíveis a estresse e ansiedade em trajetos demorados, bem como outras comorbidades que possam prejudicar a mobilidade do beneficiário.

As principais queixas em comum contra as operadoras listadas no cadastro deste ano (**Notre Dame, Amil e Bradesco**) referem-se ao atendimento ao cliente (demora e despreparo dos atendentes), descumprimento da oferta (rede assistencial diferente da oferecida no ato da contratação), negativas de cobertura, falta de clareza nos valores de coparticipação, reajuste anual e por faixa etária, cobrança de aviso prévio e multa para rescisão e descredenciamento de prestadores sem a devida substituição.

O setor de saúde suplementar carece de aprimoramentos, especialmente em relação aos planos coletivos que necessitam de maior regulação com medidas mais protetivas para o consumidor.

“Os planos coletivos se tornaram preponderantes no mercado e a postura atual das operadoras, prejudica e submete a riscos graves os beneficiários mais vulneráveis, havendo casos em que tratamentos em curso são interrompidos sem qualquer aviso prévio, mesmo aqueles mais caros e cujos usuários estejam em dia com os pagamentos. Esta é uma realidade que precisa mudar”, concluiu o diretor Executivo do Procon SP, Luiz Orsatti Filho.

Alimentos

	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	IFOOD	4.252	15,8%
2º	ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS S.A. - MC DONALD’S	688	58,6%
3º	CARREFOUR	396	51,3%
4º	RAPPI	318	34,0%
5º	BK BURGER KING	305	43,6%

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.).

IFOOD

Em 2024, foi a empresa mais reclamada na área de Alimentos e ocupou o 8º lugar, dentre as 50 mais reclamadas de todas as áreas no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com índice de atendimento de 15,8%. Em 2023 figurava no 14º lugar, com índice de 29,9%.

Os consumidores continuaram a identificar problemas com os pedidos (não entrega, entrega parcial ou incorreta), falta de ressarcimento do valor pago ou devolução da forma de créditos na carteira, tentativa de se isentar da responsabilidade por entender ser mera intermediadora da relação entre o estabelecimento e o usuário, bloqueios diversos da conta do usuário, invasão de contas (uso indevido por terceiros que geram cobranças indevidas), fraudes e golpes diversos (máquinas com visor adulterado, ligações pedindo dados e código de entrega etc).

ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS S.A. - MC DONALD’S

Ainda na área de alimentos, a empresa **ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS S.A. (Mc Donald’s)** apresentou reclamações sobre problemas na entrega, entrega parcial, diferente do pedido, danificada; não entrega e/ou atraso na entrega; dificuldade na devolução de valores pagos, reembolso, retenção de valores; oferta não cumprida, serviço não fornecido, venda enganosa, publicidade enganosa; dificuldade de contato e demora no atendimento.

Apresentou índice de solução de 58,6%.

GRUPO CARREFOUR

Com índice de solução de 51,3% na Área de Alimentos, as demandas apontaram para falhas nas entregas pelos aplicativos, descumprimento da oferta (cancelamento e estorno de compras efetuadas pela Internet, de produtos anunciados com preços atrativos, sob a alegação de erros sistêmico), ressarcimento por meio de vale-compras em vez de estorno no mesmo meio de pagamento, entre outras.

RAPPI

A empresa figurou com 34% de índice de atendimento.

As principais queixas são: produto entregue incompleto, diferente do pedido e/ou danificado; dificuldade na devolução de valores pagos; não entrega ou atraso na entrega e descumprimento da oferta.

BK BURGER KING

Os consumidores reclamaram basicamente de problemas nas entregas (não entrega, atraso, produto entregue incompleto, diferente do pedido, danificado); oferta não cumprida e dificuldade em conseguir o ressarcimento de valores pagos.

ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES SOBRE ALIMENTOS

O setor de entregas em domicílio (*delivery*) está presente e consolidado no dia a dia das pessoas.

Desde a pandemia vem avançando e as empresas investem em formas de vender cada vez mais, contudo, não vemos o mesmo empenho em melhorar o atendimento ao usuário, quando este procura a empresa para reclamar ou os esforços empreendidos têm sido pouco eficazes.

Faltaram aos fornecedores investir no acompanhamento do consumidor no pós-venda.

Em que pese alegações dos fornecedores de irresponsabilidade sobre atividades dos parceiros, o Poder Judiciário tem trilhado entendimento no sentido de responsabilizá-los por fatos do produto ou do serviço, causados pelo estabelecimento comercial ou pelos entregadores, considerando que o entendimento é de que a reparação pelos danos causados aos consumidores é de responsabilidade de todos aqueles que participam da cadeia de fornecimento, cabendo o direito de regresso com a averiguação da proporção de culpa de cada um dos fornecedores envolvidos.

ÁREA TÉCNICA DE AUDIÊNCIAS E CONCILIAÇÃO

Audiências realizadas em 2024

1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
622	1.452	3.563	3.121

Por modalidade | Audiência e TNF

	Fundamentada Atendida	Fundamentada Não Atendida	Total	
Audiência	4.473 51,1%	4.285 48,9%	8.758	3,7%
TNF	65.034 28,2%	165.203 71,8%	230.237	96,3%
Total	69.507 29,1%	169.488 70,9%	238.995	100,0%

Nos casos nos quais os fornecedores não apresentaram solução na primeira inicial das reclamações as demandas são encaminhadas para a Área de Audiências e Conciliação podendo figurar como reclamação fundamentada. É feita a análise da demanda sob a perspectiva legal sendo adotadas basicamente duas estratégias na busca de conciliação e solução das reclamações. Na maioria dos casos são enviadas notificações aos fornecedores, denominadas **TNF (Termo de Notificação do Fornecedor)** e, em outros casos, são realizadas audiências conciliatórias.

As audiências foram na maior parte efetuadas com fornecedores varejistas, que operam através do comércio eletrônico, sendo considerado o tema, quantidade e postura conciliatória dos fornecedores.

A empresa **YEESCO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA**, como primeira colocada entre as empresas mais reclamadas perante este Órgão no ano de 2024, foi convocada durante os meses de julho a outubro/2024, registrando presença em quase todas as audiências, apresentando proposta para solução da questão e melhoria no índice de solução, no entanto, em meados de outubro informou sobre o seu pedido de recuperação judicial e a partir daí deixou de apresentar medidas conciliatórias.

Os fornecedores apresentaram poucas medidas conciliatórias, reiteraram respostas já ofertadas e os prepostos, na maioria das vezes, não tinham conhecimento dos fatos para prestar os esclarecimentos solicitados.

ANÁLISE DAS AUDIÊNCIAS E CONCILIAÇÃO

Da análise dos resultados apresentados, verifica-se que as audiências se mostraram como importante ferramenta para a solução de conflitos e litígios envolvendo relações de consumo por meio da mediação, vez que nesse momento o consumidor pode melhor esclarecer o seu pleito, sendo essencial que os prepostos possuam poder de alçada e conhecimento do negócio para melhor esclarecer o consumidor.

Ranking | Reclamações tratadas por Audiência

Posição	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
1º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	525	25,7%
2º	UOL	445	24,7%
2º	MERCADO LIVRE	445	36,9%
3º	AMAZON	428	58,9%
4º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HUB FINTECH	412	52,2%
5º	YEESCO	400	76,0%
6º	SHOPEE	349	68,8%
7º	IKEG	308	3,2%
8º	CASAS PERNAMBUCANAS	301	31,9%
9º	ADIDAS DO BRASIL LTDA	294	50,7%
10º	CENTAURO	266	46,2%
11º	ALIEXPRESS	263	79,5%
12º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	249	22,9%
13º	BRITÂNIA PHILCO	225	84,4%
14º	ELECTROLUX	221	78,7%
15º	VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIIO / EXTRA.COM.BR	218	61,5%
16º	LEROY MERLIN	196	38,8%
17º	MOBLY COMERCIO VAREJISTA LTDA	184	63,6%
18º	LG ELECTRONICS	177	35,6%
19º	KABUM COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A	175	76,0%
20º	TIM	170	80,0%

Cadastro de Reclamações Fundamentadas | Procon SP | Exercício 2024

Posição	Fornecedor	Total	Índice de Atendidas
21º	VIVO / TELEFÔNICA	168	63,7%
22º	ENJOEI S.A.	167	67,7%
23º	BRASTEMP/CONSUL	166	83,7%
24º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	159	40,3%
25º	SHEIN	152	46,1%
26º	O BOTICÁRIO	144	60,4%
27º	ETNA	131	47,3%
28º	RENNER	127	48,0%
29º	FRIGELAR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA	121	70,2%
30º	LENOVO/MOTOROLA/CCE	118	32,2%
31º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	98	76,5%
31º	AREZZO	98	39,8%
32º	ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS S.A. - MC DONALD'S	96	65,6%
33º	TROCAFONE S.A.	92	59,8%
34º	CREDZ ADMINISTRADORA DE CARTÕES LTDA	85	45,9%
35º	DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	74	35,1%
36º	INDITEX BRASIL LTDA	70	54,3%
37º	GRUPLAST COMERCIO DE ARTIGOS PLASTICOS LTDA	59	20,3%
38º	SPRINGER MIDEA CARRIER	54	77,8%
39º	ORTOBOM	48	85,4%
40º	ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA.	33	21,2%
41º	ITAPEVA MULTICARTEIRAS	30	46,7%
42º	CREDSYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA	29	69,0%
43º	POSITIVO	20	85,0%
44º	CARREFOUR	19	36,8%
45º	FAST SHOP S.A.	13	30,8%