



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES  
FUNDAMENTADAS 2017

Estadual  
**São Paulo**



São Paulo – março de 2018

## SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2017 – PANORAMA GERAL

A Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, disponibiliza em seu site ([www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)) o Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas de 2017.

O consumidor tem acesso completo aos Cadastros registrados nos últimos cinco anos no site do órgão. O Cadastro inclui reclamações registradas em 50 Procons que integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (49 Procons Municipais mais o Procon Estadual – Fundação Procon SP – que atende presencialmente na Capital e em todo o Estado através dos canais à distância).

Procons que integram este cadastro:

Fundação Procon SP, Americana, Araçatuba, Araraquara, Araras, Artur Nogueira, Avaré, Barretos, Barueri, Bauru, Birigui, Caraguatatuba, Cotia, Diadema, Embu Das Artes, Franca, Francisco Morato, Jacareí, Jaú, Jundiaí, Limeira, Lins, Lorena, Marília, Mauá, Mogi Das Cruzes, Piracicaba, Poá, Presidente Epitácio, Presidente Prudente, Ribeirão Pires, Santa Bárbara D Oeste, Santo André, Santos, São Bernardo Do Campo, São Caetano Do Sul, São Carlos, São José Do Rio Preto, São José Dos Campos, São Roque, São Sebastião, São Vicente, Sertãozinho, Sorocaba, Suzano, Taubaté, Valinhos, Várzea Paulista, Vinhedo, Votuporanga.

Em 2017 foram registrados **709.424** atendimentos, entre consultas, orientações, atendimentos preliminares, Cartas de Informações Preliminares (CIPs) e reclamações. Desse total, **54.780** geraram Reclamações Fundamentadas – demandas não solucionadas em fase preliminar que seguiram para uma segunda etapa de conciliação, com a abertura de processo administrativo. A Fundação Procon SP representa 50,3% desse total.

A partir do Cadastro foi elaborado o Ranking Estadual com as 50 empresas mais reclamadas.

## Mais Reclamadas

Em 2017, o **Grupo Pão de Açúcar (Casas Bahia, Extra e Ponto Frio)** passou a liderar o Ranking Estadual de reclamações fundamentadas dos Procons que integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, com um total de 4.722 registros. Constata-se número demasiadamente expressivo de reclamações simples. Reincidente como uma das mais reclamadas (em 2016 já figurava na 2ª colocação), não cumpre a simples obrigação de entregar corretamente os produtos vendidos aos consumidores.

Em segundo lugar, com expressivos 4.081 registros figura o **Grupo Vivo/Telefonica** voltando a liderar como a mais reclamada do segmento de telecomunicações, que além de aumentar suas demandas, piorou seu índice de solução de 67% em 2016 para atuais 56%.

Apesar de melhorar sua posição no Ranking Estadual, passando a ocupar a 3ª colocação, o **Grupo Claro /Net / Embratel (AMÉRICA MOVIL)** piorou seu índice de solução para 70% das demandas contra os 74% do ano anterior. Como ocupava há anos o topo das reclamadas, sempre com os mesmos problemas, em meio a tantas oportunidades latentes, havia perspectiva de significativa melhora, o que infelizmente não se concretizou.

## Outros Destaques

O **Banco do Brasil** despontou no Cadastro Estadual com índice de solução de 34% em 2017, revelando nítida piora no índice já ruim de resolutividade, que era 48% em 2016.

Além da redução do índice de resolutividade e aumento no número das reclamações, a empresa alterou a sistemática de atendimento, com indicação de canais telefônicos e digitais para alguns consumidores, sem que estes tivessem anuído com tal alteração, havendo ainda redução brusca do número de agências e funcionários, especialmente no interior, situação que refletiu na qualidade de seu atendimento e causou transbordamento das reclamações para os Procons, que viraram mediadores de suas demandas.

Despontando na 20ª colocação com aumento de 55% no total de suas demandas em relação a 2016, o **Grupo Casas Pernambucanas** concentra o maior número de seus

registros no interior com problemas relacionados a falta de envio de fatura impressa para o consumidor e problemas com o parcelamento “automático” do crédito rotativo, em decorrência da mudança das regras do cartão de crédito pelo Banco Central.

Por mais que o intuito do legislador tenha sido reduzir o endividamento do usuário do cartão de crédito, ainda não foi possível mensurar o quanto desse objetivo foi atingido, mas já ficam evidentes nas reclamações os efeitos negativos do processo. Não houve tempo hábil para que a parcela da população realmente atingida pela medida (o consumidor que somente tinha condições financeiras de efetuar o pagamento dos valores mínimos mês a mês) pudesse se adaptar e buscar meios para liquidação do saldo pendente.

Outra empresa que causou impacto no volume de reclamações nos Procons conveniados, cerca de 75% do total, foi o **Grupo Anhanguera/ Unopar (Kroton)**. Enquanto na capital, ocupou a 32ª posição com 102 reclamações, no Cadastro Estadual teve elevados 417 registros mantendo a 21ª colocação desde 2016, ou seja, não melhorou sua postura diante dos consumidores. O cenário é preocupante, na medida em que as reclamações referem-se a descumprimento dos termos da oferta, especialmente com perda de descontos/bolsas que foram prometidos no ato da matrícula, havendo a retirada ou exclusão do benefício, sem qualquer esclarecimento ou justificativa prévia, caracterizando flagrantes falhas de informação, tanto na fase pré-contratual, quanto no pedido de cancelamento realizado pelo consumidor por perda injustificada do benefício, tornando indevida a cobrança da multa efetuada pela empresa. Apesar do cancelamento do curso antes do início das aulas, a empresa exige o pagamento de mensalidades e multa, ocorrendo cobrança de valores mesmo sem a conclusão da matrícula.

Na modalidade EAD (Ensino a distância), há relatos de problemas no sistema, e muita dificuldade na sua solução, havendo ainda oferta de cursos não reconhecidos pelo MEC, o que motiva o pedido de cancelamento do contrato, sendo que a empresa exige o pagamento do valor da bolsa e da multa.

A concessionária de energia elétrica **EDP / Bandeirante** que atende grande parte dos municípios do interior, também teve destaque negativo no Cadastro Estadual com número expressivo de reclamações relativas a cobranças indevidas e negativas em indenizar o consumidor em decorrência de danos elétricos. Em 2017 das 396 reclamações registradas no Cadastro, apenas 57 foram atendidas.

## RANKING GERAL

### 50 mais reclamadas

Ranking Geral   50 mais reclamadas		Reclamações				
	Grupo / Empresa	Atendidas	Não Atendidas	Total		
1º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	3.643	77%	1.079	23%	<b>4.722</b>
2º	GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	2.299	56%	1.782	44%	<b>4.081</b>
3º	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	2.099	70%	909	30%	<b>3.008</b>
4º	TIM CELULAR S/A	1.274	72%	485	28%	<b>1.759</b>
5º	GRUPO BRADESCO	861	56%	676	44%	<b>1.537</b>
6º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	551	43%	744	57%	<b>1.295</b>
7º	GRUPO ITAU UNIBANCO	447	40%	664	60%	<b>1.111</b>
8º	GRUPO SKY	644	64%	360	36%	<b>1.004</b>
9º	GRUPO OI	587	65%	318	35%	<b>905</b>
10º	GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	505	57%	378	43%	<b>883</b>
11º	GRUPO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	416	50%	412	50%	<b>828</b>
12º	GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	508	62%	311	38%	<b>819</b>
13º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	457	62%	276	38%	<b>733</b>
14º	GRUPO SANTANDER	209	33%	418	67%	<b>627</b>
15º	GRUPO ZURICH BRASIL	199	32%	423	68%	<b>622</b>
16º	NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	328	53%	290	47%	<b>618</b>
17º	GRUPO BANCO DO BRASIL	177	34%	340	66%	<b>517</b>
18º	GRUPO CETELEM/BGN/CARDIF	190	38%	309	62%	<b>499</b>
19º	GRUPO PAN	93	21%	349	79%	<b>442</b>
20º	GRUPO CASAS PERNAMBUCANAS	219	50%	220	50%	<b>439</b>
21º	GRUPO ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	103	25%	314	75%	<b>417</b>
22º	EDP SÃO PAULO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S/A	57	14%	339	86%	<b>396</b>
23º	GRUPO BMG	115	30%	269	70%	<b>384</b>
24º	MAGAZINE LUIZA	200	55%	166	45%	<b>366</b>
25º	ADIDAS DO BRASIL LTDA	165	59%	115	41%	<b>280</b>
26º	GRUPO CARREFOUR	155	57%	118	43%	<b>273</b>
27º	GRUPO SONY	68	26%	195	74%	<b>263</b>
28º	SEGUROS SURA S/A	42	18%	197	82%	<b>239</b>
29º	GRUPO FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	43	18%	194	82%	<b>237</b>

Ranking Geral   50 mais reclamadas		Reclamações				
Grupo / Empresa		Atendidas		Não Atendidas	Total	
30º	GRUPO BRASTEMP/CONSUL	184	79%	50	21%	<b>234</b>
31º	GRUPO MRV	42	20%	172	80%	<b>214</b>
32º	GRUPO CVC/SUBMARINO VIAGENS	24	11%	189	89%	<b>213</b>
32º	GRUPO ACBZ IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA – ASUS	74	35%	139	65%	<b>213</b>
33º	GRUPO ELECTROLUX	156	75%	53	25%	<b>209</b>
34º	GRUPO RICARDO ELETRO / INSINUANTE / RN COMÉRCIO / ELETROSHOPPING CASA AMARELA	88	47%	98	53%	<b>186</b>
35º	DECOLAR.COM LTDA	97	53%	85	47%	<b>182</b>
36º	QBEX COMPUTADORES S/A	71	39%	110	61%	<b>181</b>
37º	GRUPO LOJAS MARABRAZ	131	74%	45	26%	<b>176</b>
38º	GRUPO LG ELECTRONICS	63	37%	109	63%	<b>172</b>
38º	GRUPO BANCO MERCANTIL DO BRASIL S A	78	45%	94	55%	<b>172</b>
39º	ASSOCIAÇÃO PAULISTA DOS BENEFICIÁRIOS DA SEGURIDADE E PREVIDÊNCIA – APABESP/CEPAASP	0	0%	161	100%	<b>161</b>
39º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	57	35%	104	65%	<b>161</b>
40º	GRUPO WAL MART	72	45%	88	55%	<b>160</b>
41º	POSITIVO INFORMÁTICA S/A	86	57%	66	43%	<b>152</b>
42º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	21	14%	129	86%	<b>150</b>
43º	GRUPO UOL	38	26%	106	74%	<b>144</b>
44º	GRUPO LATAM	99	75%	33	25%	<b>132</b>
45º	GRUPO EVOLUTIME / MICROCAMP	75	59%	53	41%	<b>128</b>
45º	GRUPO BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA – BRITÂNIA / PHILCO	78	61%	50	39%	<b>128</b>
46º	GRUPO PORTO SEGURO	43	34%	82	66%	<b>125</b>
47º	COMPANHIA ULTRAGAZ S A	70	57%	52	43%	<b>122</b>
48º	GRUPO COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	51	43%	68	57%	<b>119</b>
48º	CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO EST. SÃO PAULO-SABESP	80	67%	39	33%	<b>119</b>
48º	CREFISA SA CREDITO E FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	82	69%	37	31%	<b>119</b>
49º	GRUPO RENNER	41	35%	77	65%	<b>118</b>
49º	GRUPO AMERICAN HOUSE COMÉRCIO DE COLCHÕES LTDA - ME	49	42%	69	58%	<b>118</b>
50º	GRUPO BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	36	31%	80	69%	<b>116</b>

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

	Grupo / Empresa	Reclamações	
		Total	% Não Atendidas
1º	GRUPO ITAU UNIBANCO	<b>1.111</b>	60%
2º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	<b>1.295</b>	57%
3º	GRUPO BRADESCO	<b>1.537</b>	44%
4º	GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	<b>4.081</b>	44%
5º	GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	<b>883</b>	43%
6º	GRUPO SKY	<b>1.004</b>	36%
7º	GRUPO OI	<b>905</b>	35%
8º	GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	<b>3.008</b>	30%
9º	TIM CELULAR S/A	<b>1.759</b>	28%
10º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	<b>4.722</b>	23%

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

Com aumento significativo no número de reclamações fundamentadas, em relação ao ano anterior, o Grupo Vivo Telefônica subiu duas posições também em percentual de não atendidas, tendo deixado quase 1800 casos sem solução. Sem dúvida, a pior performance entre todas as empresas, bastante discrepante até mesmo de seus concorrentes.

A Eletropaulo, que no ano anterior não figurava entre as 10 mais reclamadas, em 2017, além de surgir na lista, também aparece negativamente por deixar a maioria dos casos sem atendimento.

Os dois grandes conglomerados financeiros Grupo Itaú Unibanco e Grupo Bradesco também aparecem com índice de reclamações não atendidas elevado; um com 60% e outro com 44%. Em números absolutos, cada um deles deixou mais de 650 clientes sem solução para os casos apresentados.

## Segmentos mais reclamados

Segmento	Atendidas	Não Atendidas	Total
Telecomunicações	7.094	4.170	<b>11.264</b>
Instituições Financeiras	3.139	4.244	<b>7.383</b>
Aparelho Celular	2.178	1.824	<b>4.002</b>
Móveis	1.358	1.031	<b>2.389</b>
Seguros	742	1.313	<b>2.055</b>

Abaixo as empresas mais reclamadas nos principais segmentos que levaram os consumidores a reclamar nos Procons:

Segmentos	Total	% Atendidas
<b>Telecomunicações</b>		
1º GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	4.081	56%
2º GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	3.008	70%
3º TIM CELULAR S.A	1.759	72%
4º GRUPO SKY	1.004	64%
5º GRUPO OI	905	65%
<b>Instituições Financeiras</b>		
1º GRUPO BRADESCO	1.537	56%
2º GRUPO ITAU UNIBANCO	1.111	40%
3º GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	828	50%
4º GRUPO SANTANDER	627	33%
5º GRUPO BANCO DO BRASIL	517	34%
<b>Aparelho Celular</b>		
1º GRUPO LENOVO/MOTOROLA/CCE	728	64%
2º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	566	62%
3º GRUPO SONY	224	25%
4º ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA – ASUS	176	35%
5º APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	135	15%
<b>Móveis</b>		
1º GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	915	76%
2º GRUPO LOJAS MARABRAZ	158	75%
3º GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	109	67%
4º KOMFORT HOUSE SOFÁS LTDA EPP	57	30%
5º GRUPO MAGAZINE LUIZA	48	67%
<b>Seguros</b>		
1º GRUPO ZURICH BRASIL	435	31%
2º SEGUROS SURA S/A	229	16%
3º GRUPO CETELEM/BGN/CARDIF	175	33%
4º GRUPO ITAU UNIBANCO	115	44%
5º GRUPO BRADESCO	80	41%

Comparativo   últimos 5 anos			
ano	1º colocado	2º colocado	3º colocado
2017	Pão de Açúcar Extra / pontofrio.com / casabahia.com / Casas Bahia / Ponto Frio	Vivo / Telefonica	Claro / Net / Embratel (América Móvil)
2016	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Pão de Açúcar Extra / pontofrio.com / casabahia.com / Casas Bahia / Ponto Frio	Vivo / Telefonica
2015	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Vivo / Telefonica	Sky Brasil Serviços Ltda
2014	Vivo / Telefonica	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Lenovo CCE
2013	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Itaú Unibanco	Vivo / Telefonica

## Principais problemas reclamados

Problemas	Total de Reclamações	% sobre o total	% de Reclamações Atendidas
Problema com cobrança	<b>17.210</b>	31%	50%
Problema com contrato	<b>8.918</b>	16%	51%
Problema com oferta	<b>8.665</b>	16%	51%
Vício ou má qualidade de produto	<b>7.818</b>	14%	52%
Vício ou má qualidade do serviço	<b>6.217</b>	11%	43%
Problemas com o SAC	<b>1.373</b>	3%	48%
Negativa de Cobertura	<b>456</b>	1%	40%
Não fornecimento de documentos	<b>396</b>	1%	45%
Demais problemas	<b>3.727</b>	7%	34%
<b>Total</b>	<b>54.780</b>	100%	48%