



**CADASTRO  
ESTADUAL DE  
RECLAMAÇÕES  
FUNDAMENTADAS  
2013**

**KIT IMPRENSA**



Secretaria da Justiça  
e Defesa da Cidadania

São Paulo - 2014

GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**GERALDO ALCKMIN**

Vice-Governador  
**Guilherme Afif Domingos**

Secretaria de Estado da Justiça e da Defesa da Cidadania  
**Eloisa de Sousa Arruda**

**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP**

Diretor-Executivo  
**Paulo Arthur Lencioni Góes**

Chefe de Gabinete  
**Carlos Augusto Machado Coscarelli**

Assessor-Chefe  
**André Luiz Lopes dos Santos**

Assessoria Técnica  
**Sandra Aparecida Castro, Vera Lucia Remedi Pereira, Marcos Diégues, José Renato Raposo Medeiros**

Assessoria de Comunicação Social  
**Bianca Caldeira**

Assessoria de Informática  
**Oton José Guariero**

Ouvidoria  
**Hilma Araújo dos Santos**

Diretoria Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor  
**Selma do Amaral**

Diretoria Adjunta de Estudos e Pesquisas  
**Valéria Rodrigues Garcia**

Diretoria Adjunta de Programas Especiais  
**Andrea da Silva Souza Sanchez**

Diretoria Adjunta de Fiscalização  
**Márcio Marcucci**

Diretoria Adjunta de Relações Institucionais  
**Regina Accorsi Lunardelli**

Diretoria Adjunta de Administração e Finanças  
**Maria de Fátima David de Almeida**

Secretaria de Estado da Justiça e da Defesa da Cidadania  
Pátio do Colégio, 148 / 184 – Centro  
CEP: 01016-040 – São Paulo/SP – PABX: (11) 3291 2600  
[www.justica.sp.gov.br](http://www.justica.sp.gov.br)

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP  
Rua Barra Funda, 930 – 4º andar  
CEP: 01152-000 – São Paulo/SP  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

# ÍNDICE

RANKING GERAL – 50 MAIS RECLAMADAS.....	4
SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR	
EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2013 : VISÃO GERAL.....	6
MAIS RECLAMADAS.....	6
SETORES.....	7
DESTAQUES QUALITATIVOS.....	8
TELECOMUNICAÇÕES.....	8
SETOR FINANCEIRO.....	9
COMÉRCIO (REDES E ONLINE).....	10
INDÚSTRIA / PRODUTOS.....	12
SAÚDE E SEGURANÇA.....	13
OUTROS TEMAS DE DESTAQUE.....	14
INTERIOR: MAIOR INTEGRAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E FORTALECIMENTO.....	15

## RANKING GERAL

## 50 mais reclamadas

Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Posição Ranking 2012
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1 CLARO / NET / EMBRATEL / (AMÉRICA MÓVIL)	1799	447	2246	1º
2 ITAÚ UNIBANCO	451	1446	1897	2º
3 VIVO / TELEFÔNICA	1033	503	1536	3º
4 OI	1150	310	1460	7º
5 BRADESCO	621	690	1311	4º
6 BANCO VOTORANTIM	364	938	1302	5º
7 TIM CELULAR	680	282	962	10º
8 SANTANDER	427	490	917	9º
9 CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	189	680	869	18º
10 PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	587	217	804	12º
11 MOTOROLA	522	258	780	17º
12 BMG	419	238	657	21º
13 MABE GE DAKO CONTINENTAL	378	247	625	33º
14 LENOVO CCE	491	129	620	24º
15 BANCO DO BRASIL	194	405	599	15º
16 ELECTROLUX	464	113	577	22º
17 UOL	228	304	532	56º
18 SKY	361	166	527	25º
19 PANAMERICANO	121	371	492	16º
20 AKATUS MEIOS DE PAGAMENTO	38	448	486	-
21 ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S. PAULO	139	245	384	11º
22 PHILIPS	324	59	383	99º
23 WHIRLPOOL S/A / MULTIBRAS BRASTEMP CONSUL SEMER	249	126	375	34º
24 CARREFOUR	237	136	373	8º
25 RICARDO ELETRO / INSINUANTE / RN COMÉRCIO / ELETROSHOPPING CASA AMARELA	267	98	365	26º
26 NOKIA	152	211	363	28º
27 MRV	20	317	337	57º
28 MAGAZINE LUIZA	229	100	329	13º
29 MICROCAMP	173	154	327	14º
NEON DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA				
30 NEWYORKSPORTS.COM.BR / OFERTONE.COM / NEONELETRÔ	25	281	306	202º
31 SAMSUNG	226	55	281	67º
32 AMIL	135	141	276	36º

33	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	175	98	273	6º
34	MERCADO LIVRE	95	170	265	27º
35	NEXTEL	134	126	260	29º
36	SONY	101	140	241	91º
37	HSBC	59	175	234	39º
38	EMPRESA BRASILEIRA DE VENDAS ON-LINE EIRELI / CASASAURORA.COM.BR /CASAS AURORA	48	185	233	-
39	CETELEM / BGN	115	112	227	62º
40	CITIBANK	97	106	203	35º
41	BARATO A JATO	7	189	196	93º
42	TAM	110	82	192	30º
43	BANCO DAYCOVAL	90	92	182	77º
44	HEWLETT PACKARD / COMPAQ	96	84	180	54º
45	DECOLAR.COM	119	61	180	46º
46	PDG	20	159	179	52º
46	ANHANGUERA	43	136	179	40º
48	CREFISA	24	152	176	61º
49	LG ELECTRONICS	80	96	176	41º
50	WAL MART	93	82	175	65º

### RANKING 1º COLOCADO ÚLTIMOS 5 ANOS

ANO	Nome Fantasia - Fornecedor
2013	CLARO / NET / EMBRATEL / (AMÉRICA MÓVIL)*
2012	CLARO**
2011	BRADESCO***
2010	VIVO / TELEFÔNICA***
2009	VIVO / TELEFÔNICA***

\* Dados relativos à Fundação Procon-SP e a 26 procons municipais integrados.

\*\* Dados relativos à Fundação Procon-SP e a 5 Procons municipais integrados.

\*\*\* Dados relativos à Fundação Procon-SP.

## SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2013 : VISÃO GERAL

Na semana do consumidor, 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)) e em publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo o Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas de 2013, listando as empresas reclamadas por ordem alfabética, para consultas.

O consumidor tem acesso à íntegra dos Cadastros registrados nos últimos 5 (cinco) anos, no site do órgão ou pelo telefone 151 (para a capital paulista). A partir deste ano, o Cadastro passa a incluir as reclamações registradas em mais 26 Procons Municipais do Estado de São Paulo, que já integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

Ao final deste ano, deverão estar integrados 50 Procons Municipais, como fruto de um programa iniciado em 2012, com o objetivo de, progressivamente, incluir todos os Procons Municipais do Estado de São Paulo.

### MAIS RECLAMADAS

Em 2013, o Grupo Claro / Embratel / NET (América Móvil) liderou o ranking de reclamações junto aos Procons que integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (Fundação Procon-SP e mais 26 Procons Municipais), seguido pelos Grupos Itaú-Unibanco e Vivo / Telefonica.

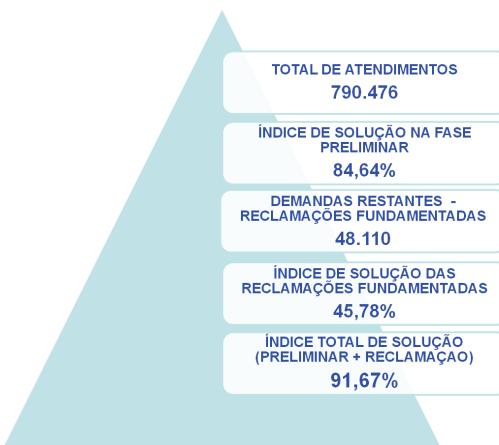
O ranking aqui divulgado lista as 50 empresas ou grupos empresariais que geraram maior número de reclamações fundamentadas – isto é, maior número de casos em que as demandas dos consumidores não foram solucionadas na etapa inicial dos atendimentos, de forma mais simples e mais célere (casos que integram o nosso Ranking Online, atualizado e divulgado diariamente no site da Fundação Procon-SP).

Em 2013, 790.476 consumidores recorreram aos Procons integrados ao Sistema (61,71% na capital, 38,29% no interior), tendo seus atendimentos registrados, em função da natureza das demandas, como consultas, orientações, atendimentos preliminares, CIPs e reclamações.

Foram emitidas 254.126 Cartas de Informações Preliminares (CIPs) e realizados 59.009 atendimentos preliminares. Estes dois tipos de registros, que totalizaram 313.135 expedientes, geraram 84,64% de solução para os casos apresentados pelos consumidores.

48.110 demandas (15,36%), pelo fato de não terem sido solucionadas por meio dos procedimentos preliminares acima destacados, seguiram para uma segunda etapa, passando a integrar, assim, o Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas, do qual constam 8.054 fornecedores, e de onde foram extraídas, para este material, os 50 mais reclamados, formando o ranking aqui divulgado.

O Cadastro informa, para cada empresa ou grupo empresarial reclamado, quantas reclamações fundamentadas foram atendidas e quantas não foram. Em 2013, deste total de 48.110 reclamações fundamentadas, 45,78% foram atendidas, gerando um índice total de resolutividade, no ano, de 91,67%.



## SETORES

Uma vez mais, os setores de telecomunicações e financeiro lideram o ranking: 9 das 10 empresas ou grupos com maiores números de registros pertencem a esses segmentos.

Esse resultado enfatiza algo que, há anos, os órgãos de defesa do consumidor vem constatando e apontando, publicamente: nos setores regulados da economia, ainda não é dado o devido tratamento aos interesses e direitos dos consumidores.

No setor varejista, por sua vez, sobretudo no comércio on-line, ainda persistem demandas relativas a problemas muito primários, como falhas nas entregas e vícios nos produtos. Celulares, eletrodomésticos e eletroeletrônicos ainda geram inúmeras demandas que apontam vícios de qualidade dos produtos, bem como um renitente déficit nos setores de pós-venda das empresas, os quais vem demonstrando, sistematicamente, despreparo e inaptidão para acompanhar o crescimento de suas próprias estruturas de vendas.

Outros setores e temas, embora apresentem menores volumes de registros, no Cadastro, devem ser ressaltados em função da criticidade que os envolve. Nesse sentido, ganham destaque os problemas relacionados à saúde suplementar e aos procedimentos de recall.

No campo da saúde, merecem destaque o crescimento das reclamações que envolvem co-participação do consumidor no custeio de procedimentos (sem que esse ônus seja devidamente informado e esclarecido a ele, no momento da contratação), bem como de reclamações envolvendo as chamadas “Administradoras de Benefícios”, que atuam como um agente intermediário entre as operadoras e os clientes, na contratação de planos coletivos por adesão.

Quanto aos procedimentos de recall (foram registrados 101 deles, em 2013, na base de dados da Fundação Procon-SP), os destaques são do segmento de veículos (72 novos casos), leite, bebidas e produtos para saúde. Como regra, ainda falta nos anúncios de recall a devida clareza quanto aos reais perigos a que o consumidor está exposto, até que as falhas sejam devidamente sanadas, o que prejudica a percepção, pelo consumidor, quanto à real necessidade de atender a tais chamamentos.

## DESTAQUES QUALITATIVOS

### TELECOMUNICAÇÕES

Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Índice de solução fase preliminar	Índice de solução reclamação fundamentada
	Atendidas	Não Atendidas	Total		
CLARO / NET / EMBRATEL / (AMÉRICA MÓVIL)	1799	447	2246	86,79%	80,10%
VIVO / TELEFÔNICA	1033	503	1536	89,64%	67,25%
OI	1150	310	1460	75,64%	78,77%
TIM CELULAR	680	282	962	86,9%	70,69%
SKY	361	166	527	90,79%	68,5%

Os índices de solução em vermelho estão abaixo do percentual geral de solução e os em azul acima, conforme dados do quadro anterior.

O setor de telecomunicações mantém sua posição historicamente destacada no ranking de reclamações de consumo do Estado de São Paulo. Juntas as 5 maiores empresas ou grupos empresariais do setor ultrapassaram a marca de 6.600 reclamações fundamentadas, no ano de 2013.

A telefonia fixa, em que pese o crescimento meramente residual do segmento, em número de assinantes, é responsável por problemas ainda muito básicos, com destaque para as falhas na prestação de serviços (demora ou não atendimento a pedidos de instalações e reparos, evidenciando a fragilidade das estruturas maciçamente terceirizadas pelas empresas do setor) e, ainda, para as interrupções de fornecimento (linhas ‘mudas’).

O crescimento do número de usuários do serviço de telefonia móvel (já são aproximadamente 1,3 linhas ativas por habitante, em nosso país) não representou, de modo equitativo, a expansão que se haveria de conferir à infraestrutura operacional do sistema.

No interior do Estado, os problemas relacionados à telefonia fixa mostram-se ainda mais impactantes. Nesse sentido, cabe destacar que o grupo Vivo / Telefonica ocupa a 3<sup>a</sup>. posição no ranking estadual, em grande medida, em função das demandas do interior - caso fosse considerado apenas o universo de demandas da Capital (dados da Fundação Procon-SP, apenas), ocuparia a 5<sup>a</sup>. colocação.

Outro tema de destaque, no segmento, é o das ofertas em ‘pacotes’ (os ‘combos’, na linguagem dos agentes do setor), que tem apresentado continuados e crescentes problemas para os consumidores. As ofertas são pouco claras (o consumidor, em regra, não tem como controlar o uso efetivo que faz de alguns serviços como, por exemplo o acesso à Internet por banda larga), os regimes de fidelização dificultam (no limite, inviabilizam) o cancelamento de apenas um ou alguns dos serviços contratados ‘em bloco’ e, uma vez mais, a qualidade dos serviços mantém-se sensivelmente abaixo dos padrões anunciados.

A Fundação Procon-SP, há anos, tem se manifestado em todas as oportunidades, junto à ANATEL (seguidas Consultas Públicas, desde 2009, acerca de metas de qualidade na prestação desses serviços), acerca dos problemas regulatórios que tem propiciado frequentes distorções nesse mercado, com base na oferta conjunta dos serviços de telefonia (fixa e móvel), acesso à Internet e TV a cabo.

As considerações da defesa do consumidor, no entanto, tem sido muito pouco relevadas por parte da Agência. A chamada convergência se consolidou – e a regulação não acompanhou esse processo, como deveria.

Somente agora, por meio da Resolução 632, publicada no D.O.U. de 10 de março último, a Agência veio a editar uma norma que trata, de modo específico, da regulamentação geral de direitos do consumidor de serviços de telecomunicações. Há alguns avanços importantes na norma, parece certo – como há também, ainda, problemas não adequadamente endereçados como, por exemplo, as questões da revalidação de créditos no Serviço Móvel Pessoal e da fidelização aos planos adquiridos por meio dos “combos”.

## SETOR FINANCEIRO

Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Índice de solução fase preliminar	Índice de solução reclamação fundamentada
	Atendidas	Não Atendidas	Total		
ITAÚ UNIBANCO	451	1446	1897	85,85%	23,77%
BRADESCO	621	690	1331	88,29%	47,37%
BV (VOTORANTIM)	364	938	1302	77,19%	27,96%
SANTANDER	427	490	917	84,91%	46,56%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	189	680	869	73,43%	21,75%

Uma vez mais, os bancos ocupam uma parcela considerável dos participantes do ranking de reclamações fundamentadas: das 20 empresas ou grupos empresariais mais demandados, 8 são desse segmento.

Em termos qualitativos, alguns temas ganharam maior destaque ao longo de 2013. Em especial, as questões das cobranças de “Tarifa de Cadastro” (“TC”), no segmento do financiamento de veículos e das dificuldades para liquidação antecipada de operações de crédito consignado.

Em relação à “Tarifa de Cadastro” cobrada dos consumidores nas operações de financiamento de veículos, cabe aqui uma observação muito importante. A decisão do STJ sobre o tema, em Outubro de 2013, em sede de Recurso Repetitivo (...), não aborda as questões de ordem prática dessas operações, que embasaram e continuam a embasar a fundamentação dessas reclamações, na avaliação da Fundação Procon-SP – que, desta forma, continua sustentando a abusividade dessa prática, nesse segmento do mercado.

A cobrança da “TC”, na forma como praticada no mercado de financiamento de veículos, revela uma clara distorção na conduta dos agentes financeiros que, com base em um único permissivo regulatório (Resolução CMN 3.919/101), procuram legitimar práticas completamente diferentes, em função do tipo de operação a que se aplique essa cobrança.

Nos termos da própria norma do CMN, vale destacar, a cobrança de cada uma das tarifas aplicáveis aos “serviços prioritários” está necessariamente ligada a um “fato gerador” que, no caso da “TC”, é a “Realização de pesquisa em serviços de proteção ao crédito, base de dados e informações cadastrais, e tratamento de dados e informações necessários ao início de relacionamento decorrente da abertura de conta de depósitos à vista ou de poupança ou contratação de operação de crédito ou de arrendamento mercantil, não podendo ser cobrada cumulativamente.” (grifo nosso).

Como se vê, nos termos da própria norma do CMN, a cobrança decorre de um mesmo serviço, independentemente do tipo de operação em questão, seja ela abertura de conta corrente ou poupança, seja ela a contratação de operação de crédito ou arrendamento mercantil – e não é isso o que vem ocorrendo nas reais práticas do mercado, sistematicamente.

No segmento do financiamento ou mesmo do arrendamento mercantil de veículos (operações com garantias reais em favor do agente financeiro, vale notar), a “TC” representa um dos mais elevados custos agregados à operação, onerando o consumidor de forma extremamente impactante. No caso das aberturas de contas correntes (onde, não raro, o banco confere ao consumidor linhas de crédito não garantidas, como cheque especial ou cartão de crédito), em contrapartida, essa mesma tarifa, não raro, tem custo zero, em boa parte dos bancos. A distorção é patente.

Os números de alguns dos maiores grupos do setor, neste Cadastro, mostram de modo claro a dimensão desse problema (destacadamente, Itaú Unibanco, sobretudo na Capital, e BV Financeira, no interior).

A fundamentação das reclamações, portanto, em nada colide com a decisão do STJ, na medida em que, também na interpretação da Fundação Procon-SP, respeita-se a validade da norma regulatória; o que se tem por abusivo, como aqui destacado, é a prática distorcida do mercado que, a partir de um mesmo permissivo regulatório, adota condutas por completo distintas, sem fundamento algum que legitime essa distorção.

Em relação às operações de crédito consignado, o problema está nitidamente concentrado na atuação dos correspondentes, que atuam em nome das instituições financeiras, na originação dessas operações.

Em nome de ‘se protegerem’ desses agentes, sempre interessados em receber novas comissões (pagas pelos próprios agentes financeiros, evidentemente) pela concretização de novas operações, as instituições financeiras tem dificultado ao máximo a emissão de boletos que permitam ao consumidor efetivar a liquidação antecipada desses débitos.

Com foco na realização de novas contratações (e no recebimento de novas comissões), alguns correspondentes estimulam os consumidores a quitar antecipadamente suas dívidas, substituindo-as por novas, não raro com base em promessas inidôneas (o consumidor receberia dinheiro novo, em mãos, na chamada “troca com troco”).

No intuito de minimizar a perda de contratações para outros agentes, as instituições financeiras acabam criando processos extremamente complexos para o atendimento aos pedidos de emissão de boletos para pagamento antecipado e, assim, dificultam de modo indevido (no limite, inviabilizam) o exercício do regular direito dos consumidores à liquidação antecipada de suas dívidas.

O problema, ao longo de 2013, acentuou-se nas cidades do interior, do que dá mostra, por exemplo, o fato de que, em relação ao BMG (um dos principais agentes desse segmento, no país), 67,8% de suas reclamações foram captadas junto aos Procons Municipais.

De resto, problemas com saques e lançamentos não reconhecidos em faturas ainda permeiam de modo expressivo o universo de reclamações contra o setor financeiro.

## COMÉRCIO (REDES VAREJISTAS E ONLINE)

Nesse segmento, chama a atenção, a olhos vistos, o crescimento progressivo e extremamente relevante do comércio eletrônico – num processo que, certamente, está ainda longe de se arrefecer.

Alguns dos problemas desse segmento são ‘velhos conhecidos’ nas pautas da defesa do consumidor, como ofertas pouco claras, falta de informações indispensáveis e cláusulas contratuais abusivas, nesse fornecimento.

Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Índice de solução fase preliminar	Índice de solução reclamação fundamentada
	Atendidas	Não Atendidas	Total		
PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	587	217	804	85,85%	73%
CARREFOUR	237	136	373	86,97%	63,54%
RICARDO ELETRO / INSINUANTE / RN COMÉRCIO / ELETROSHOPPING CASA AMARELA	267	98	365	68,05%	73,15%
MAGAZINE LUIZA	229	100	329	82,77%	69,6%
NEON DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA NEWYORKSPORTS.COM.BR / OFERTONE.COM NEONELETRO	25	281	306	62,97%	8,17%

De modo mais específico ao comércio online, destacam-se limitações ao exercício do direito de arrependimento, falhas nas entregas (atrasos, não recebimento ou fornecimento diverso do contratado), além da preocupação com o arquivamento, processamento e utilização dos dados pessoais dos consumidores – dados sensíveis, que merecem proteção especial.

Nos últimos anos, tem sido perceptível uma maior preocupação legislativa em torno do tema, do que dá mostra, em especial, o Decreto Federal 7.962/13, que fixou uma série de regras específicas sobre o comércio eletrônico, com especial atenção para a questão do exercício do direito de arrependimento, pelos consumidores – reiteradamente dificultado pelas empresas do setor.

No âmbito administrativo, a Fundação Procon-SP atuou e vem atuando fortemente no sentido de coibir práticas danosas aos consumidores, nesse ambiente virtual, por meio da aplicação de sanções e adoção de medidas cautelares, envolvendo a suspensão temporária de atividades contra sites violavam normas consumeristas.

Vale registrar, houve alguns destaques bastante positivos, nesse segmento, a partir de empresas e grupos empresariais que, depois de momento muito críticos, conseguiram reverter de modo importante a efetividade de seus atendimentos aos consumidores, com reflexos diretos em seus volumes de demandas e em seus percentuais de efetivo atendimento aos consumidores (dignos de nota, nesse sentido, o Grupo B2W, Carrefour e o Magazine Luiza, que reduziram em 61,98%, 37,31% e 20,91%, respectivamente, o número de casos registrados no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, em relação ao ano anterior).

Para compreender ainda melhor alguns dos aspectos desse universo negocial, bem como sua dinâmica de continuadas transformações, a Fundação Procon-SP intensificou sua interlocução com acadêmicos, Ministério Público, Defensoria Pública e, ainda, com a Câmara-E.net, especialmente no momento do “boom” dos sites de compras coletivas. Como resultados desses trabalhos, a Fundação Procon-SP editou, em 2011, seu Guia de Comércio Eletrônico.

Intensificamos, ainda, o monitoramento de ações de grande apelo comercial, como as chamadas “Black Friday”, visando ao controle de ações enganosas, que acobertassem manipulações de preços – e os resultados obtidos na ação do último foram, seguramente, ainda mais efetivas, com menor número de registros de ocorrências de enganosidades, nessa ação.

A Fundação Procon-SP mantém ainda, como forma de orientação e alerta aos consumidores, a lista “Evite Esses Sites”, disponibilizada ao público por meio de nosso portal na Internet. Hoje, já são 339 os sites constantes dessa relação de “não recomendados”.

No varejo físico, problemas relacionados à financeirização do consumo ainda se fazem sentir de modo muito nítido, sobretudo no tocante aos cartões de crédito vinculados a redes varejistas (como exemplo, cabe destacar que, no caso do Grupo Carrefour, 78% das reclamações registradas no Cadastro são decorrentes de problemas ligados ao Cartão Carrefour) e à comercialização de seguros (“garantia estendida”), que continuam gerando níveis elevados de insatisfação e de reclamação, por parte dos consumidores.

## INDÚSTRIA / PRODUTOS

Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Índice de solução fase preliminar	Índice de solução reclamação fundamentada
	Atendidas	Não Atendidas	Total		
MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	522	258	780	54,83%	66,92%
GRUPO: MABE / GE / DAKO / CONTINENTAL	378	247	625	43,92%	60,48%
LENOVO / CCE	491	129	620	41,97%	79,19%
ELECTROLUX DO BRASIL S/A	464	113	577	71,96%	80,42%
PHILIPS	324	59	383	58,54%	84,6%

Aparelhos celulares e computadores lideraram os registros de problemas, na área dos produtos – juntos, representaram aproximadamente 1/3 do total desse segmento.

Falhas de funcionamento e baixa durabilidade (vícios de qualidade), ao lado de dificuldades e falhas na operação das estruturas de pós-venda (assistência técnica, problema mais destacado no interior do Estado, onde as redes de atendimento são claramente insuficientes e apresentam, em regra, menor qualidade em seus serviços) são ainda os pontos mais críticos da indústria dos celulares, de acordo com os relatos dos consumidores, que originaram as reclamações do Cadastro.

As alegações de ‘mau uso’ ainda permeiam um número considerável de respostas de algumas empresas do setor, como justificativa para exclusão de garantias e não atendimento às demandas, sobretudo em casos de oxidação das placas dos aparelhos – o que impacta negativamente seus percentuais de resolutividade dos problemas, de forma sensível.

Problemas relacionados à entrega (atraso; não recebimento dos produtos; recebimento em desacordo com a oferta) também representaram um índice elevado do segmento – e, nesse sentido, a indústria moveleira (responsável por, aproximadamente, 10% das reclamações desse segmento) é a que surge como principal fonte de dissabores, para os consumidores.

De modo geral, resta muito clara a percepção de que, no campo dos produtos, todos os esforços da indústria no sentido do atendimento ao aumento de demanda dos últimos anos, a partir da entrada de milhões de novos consumidores em nosso mercado, não foi devida e simultaneamente acompanhada por uma melhoria equivalente em suas estruturas de atendimento ao consumidor (pós-venda). O desafio, aqui, ainda parece realmente grande.

## SAÚDE E SEGURANÇA

O campo da saúde suplementar, por força da maciça migração das ofertas do mercado para o segmento dos planos coletivos, mostra-se hoje um dos mais desafiadores, sob a perspectiva dos órgãos de defesa do consumidor.

Distanciando-se dos comandos da Lei 9.656/98, que disciplina os planos individuais, e com base na qual a ANS fixa os tetos percentuais anuais de reajustes das mensalidades para esses contratos, as empresas e grupos empresariais do setor multiplicaram suas ofertas de planos coletivos por adesão e empresariais.

Os planos individuais, na prática, não estão mais disponíveis para o consumidor, ou pela completa falta de ofertas nesse segmento, ou por seus preços infinitamente mais altos do que os praticados no campo dos coletivos. A judicialização dos conflitos, nesse cenário, vem se tornando uma regra, com o consumidor buscando tutelas de urgência diante de casos mais críticos e emergenciais.

O “mais barato”, aqui, vale destacar, implica riscos imensos para os consumidores que venham a aderir aos planos coletivos, uma vez que, nesse universo de contratações: (i) não há controle regulatório sobre níveis de reajustes; (ii) admite-se a aplicação de reajustes por sinistralidade (termo técnico utilizado para expressar a equação entre custos e receitas dos planos); e, ainda, (iii) admite-se a rescisão unilateral dos contratos. Noutras palavras, o nível de vulnerabilidade dos consumidores, nesse cenário, é exponencialmente amplificado.

No universo de reclamações tratadas pela Fundação Procon-SP, em 2013, em que pese as ampliações operadas no Rol de Procedimentos da ANS, as negativas de coberturas ganharam destaque evidente, em regra, com base em interpretações restritivas dadas pelas empresas do setor às Diretrizes de Utilização (DUT) também editadas pela Agência.

Também ganham destaque crescente os problemas envolvendo as chamadas “Administradoras de Benefícios” (Resoluções Normativas ANS 195 e 196), cujo índice de não atendimento às reclamações mostra-se muito alto (próximo a 90%), em especial a Qualicorp, que figura entre as empresas com mais baixos índices de atendimento às demandas dos consumidores, nessa área (11,63%).

Ainda no campo do monitoramento das situações que impliquem risco à segurança do consumidor, a Fundação Procon-SP mantém uma base de dados de procedimentos de recall.

Em 2013, foram registrado 101 novos procedimentos desse tipo, com destaque para o segmento de veículos, com 72 novos chamamentos. Os itens mais recorrentes nos recalls desse setor são sistemas de freios, eletroeletrônicos e de combustíveis.

Outros recalls importantes, no ano, envolveram produtos relacionados à saúde (medicamentos e andador), leite e bebidas.

Como nota de preocupação, a percepção de que, em regra, os anúncios desses procedimentos não denotam a gravidade potencial real dos problemas neles envolvidos, o que contribui para níveis de atendimento ainda baixos, a eles, por parte dos consumidores.

## OUTROS TEMAS DE DESTAQUE

O setor de energia elétrica, dada a essencialidade de que se revestem seus serviços, está sempre entre os que exigem maior atenção e acompanhamento próximo, por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Nesse sentido, vale notar que, em que pese a redução percentual do número de reclamações levadas ao Cadastro em face da Eletropaulo (- 33,33%), a empresa manteve baixo índice de solução (37%).

Interrupções de fornecimento (“apagões”), demoras consideráveis para o restabelecimento de um serviço essencial e resarcimentos por danos elétricos estão entre os problemas mais frequentes do setor que, assim como se dá no caso das telecomunicações, também apresenta desafios de monta, no campo da regulação setorial.

Ainda em 2013, a Fundação Procon-SP interpôs recurso administrativo contra a Resolução Normativa 581/2013, publicada pela ANEEL, que possibilita a cobrança, na conta de luz dos consumidores, de serviços que não estão relacionados com o de energia elétrica, como seguro de vida, cartões de descontos, dentre outros. O foco central do recurso está posto sobre (i) os usos que se pretenda dar aos dados pessoais dos consumidores e, ainda, sobre (ii) a garantia de que a cobrança de serviços acessórios só possa se dar por meio da fixação de duplo código de barras. A Fundação Procon-SP ainda aguarda decisão desse recurso.

No campo dos serviços privados, as empresas de assessoria de cobrança tem representado fonte regular de problemas para os consumidores e, nesse sentido, ganha destaque negativo a Associação Brasileira de Apoio aos Aposentados – ASBP / PRODAC, graças a promessas não cumpridas em relação à melhoria de benefícios de aposentados, tendo contra ela procedimentos instaurados pelo Ministério Público, nas esferas cível e criminal.

O setor moveleiro, que também ocupa posto de destaque nas reclamações do segmento, uma vez mais, marca presença entre as reclamações mais recorrentes dirigidas aos Procons, com destaque para problemas relacionados a descumprimento de ofertas, entregas e vícios de qualidade (dos produtos e dos serviços de instalação).

O setor das escolas particulares também marca presença significativa no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com destaque para grupos como Anhanguera, Anhembi Morumbi e UNIESP, que figuram entre as mais demandadas desse segmento, quase sempre com índices muito baixos de atendimento às demandas dos consumidores.

## INTERIOR: MAIOR INTEGRAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E FORTALECIMENTO

Os dados do Cadastro Estadual de 2013 contam com a participação de 26 Procons Municipais já integrados a ele (representando 19% da população do Estado), num processo que, já para o ano de 2014, deverá alcançar a marca de 50 órgãos municipais integrados.

O crescente aumento da participação dos Procons Municipais nos resultados do Cadastro Estadual já se faz sentir de forma clara, quer com relação aos números (o interior já representa 35,39% das reclamações constantes desta edição), que ainda no sentido de seu impacto qualitativo sobre esse universo de demandas.

Como peculiaridades importantes dessa integração, pode-se perceber alguns temas que, de modo específico, impactam de forma mais aguda os consumidores do interior do Estado. Por exemplo:

- Pós-venda: a falta de assistências técnicas, ou mesmo a inadequação de seus serviços, mostra-se um dos mais nítidos 'gargalos' do crescimento sustentável das vendas de produtos como celulares, eletrodomésticos e eletroeletrônicos, em todo o Estado;
- Liquidação antecipada de operações de crédito consignado: a dificuldade dos consumidores para a obtenção de boletos de pagamento antecipado dessas operações é sensivelmente agravada, no interior, onde algumas das práticas das instituições financeiras não apenas dificultam o exercício desse direito mas, no limite, chegam a inviabilizá-lo.
- Telefonia fixa: problema também destacado na capital, sobretudo no tocante a serviços básicos, como instalações e reparos, no interior esse segmento apresenta-se ainda mais crítico, proporcionalmente.

Como aspecto mais positivo desse processo continuado de integração, já se pode sentir um maior empoderamento do consumidor, a partir de instrumentos como o Ranking Online e do próprio Cadastro de Reclamações Fundamentadas, bem como uma melhor interlocução entre as empresas e os órgãos de proteção e defesa do consumidor, nos municípios já integrados.