

① sistemas.procon.sp.gov.br/reclamacao\_fundamentada/lista\_grupos.php?ano=2017

**Reclamações Fundamentadas 2017**

Município:       Fornecedor:      

Posição	Nome	CNPJ	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º	CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)		34	13	47
2º	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO		10	12	22
3º	VIVO/TELEFÔNICA		9	11	20
4º	TIM CELULAR S.A		8	8	16
5º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS		9	4	13
6º	BRDESCO		10	2	12
7º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL		11	0	11
8º	CETELM/BGN/CARDIF		6	3	9
9º	ITAU UNIBANCO		4	4	8
9º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA		5	3	8
10º	LENOVO/MOTOROLA/CCE		4	3	7
11º	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ		1	5	6

O Procon São Carlos divulgou nesta quarta-feira (28), o ranking das reclamações fundamentadas. Os dados são divulgados anualmente, de forma simultânea, pelos Procons, por meio do SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

A divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas está prevista no artigo 44, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e deve ser realizada periodicamente, no período de um ano.

“As reclamações fundamentadas são os processos administrativos finalizados pelo Procon. Representa uma visão qualificada de parte dos problemas enfrentados pelos consumidores no mercado, bem como o comportamento dos fornecedores diante desses problemas”, explicou Juliana Cortes, diretora do Procon.

O Cadastro contempla os registros de reclamações de consumidores que tiveram seus direitos violados, objetivando a educação de fornecedores e consumidores e a prevenção de relações de consumo frustradas. O cadastro inclui reclamações atendidas e não atendidas, ou seja, em que pode ter havido ou não acordo entre consumidor e fornecedor.

Em 2017, foram registrados 4.116 atendimentos, entre consultas, orientações, atendimentos preliminares, Cartas de Informações Preliminares (CIPs) e reclamações. Desse total, 384 geraram Reclamações Fundamentadas – demandas não solucionadas em fase preliminar que seguiram para uma segunda etapa de conciliação, com a abertura de processo administrativo.

“O ranking divulgado nesta quarta-feira (28), corresponde às reclamações finalizadas pelo Procon-São Carlos no período de janeiro a dezembro de 2017. O setor de telefonia lidera a lista, seguido do varejo e setor bancário”, contou Juliana.

Para consultar o ranking completo, o consumidor pode ir até o Procon, na rua Sete de Setembro n° 2411, Centro, ou acessar o link: [http://sistemas.procon.sp.gov.br/reclamacao\\_fundamentada/?ano=2017](http://sistemas.procon.sp.gov.br/reclamacao_fundamentada/?ano=2017)

**Mais Reclamadas:**

**1º lugar**- Em 2017, 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. No Ranking Estadual a empresa ocupa o 3º lugar na posição.

**2º lugar**- O Grupo Pão de Açúcar (Casas Bahia, Extra e Ponto Frio) teve 22 registros de reclamações, sendo que dessas apenas 45% foram atendidas. É líder de reclamações fundamentadas dos Procons que integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, com um total de 4.722 registros. Consta-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.

**3º lugar**- No ranking de São Carlos, o Grupo Vivo Telefônica aparece com 20 reclamações registradas apenas 9 foram atendidas, teve um aumento significativo no número de reclamações fundamentadas em nível estadual, em relação ao ano anterior, o Grupo Vivo Telefônica subiu duas posições também em percentual de não atendidas, deixou quase 1.800 casos sem solução. Sem dúvida, o pior desempenho entre todas as empresas, bastante discrepante até mesmo de seus concorrentes.

(29/03/2018)