



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES
FUNDAMENTADAS 2021

FUNDAÇÃO PROCON
São Paulo

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon SP

Guilherme Farid Mischi Bou Chebl
Diretor Executivo

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Rodrigo Tritapepe
Diretor

Andréa Faro e Mello Ferreira Ribas da Costa
Edna Aparecida de Oliveira Carvalho
Estela Orlandini do Prado
Mara Flavia Souza Araújo
Assessoria Técnica

Marcelo Gonzaga
Marcus Vinícius Bruno Francisco
Roger Barude Camargo

Abel Henrique Correia
Coordenação de Gestão da Informação

Marcele Aparecida Souza Soares
Coordenação do Atendimento à Distância

Ana Lúcia Kenickel Vasconcelos
Coordenação do Núcleo de Tratamento do Superendividamento

Renata de Oliveira Campos dos Reis
Coordenação das Áreas Técnicas

Hudson Carlos Almeida
Coordenação do Atendimento Presencial

Amanda Marins
Supervisão Atendimento Web

Ronaldo Rodrigues de Moraes
Supervisão Auditoria de Cadastro de Fornecedores

Ana Paula Cuccio
Supervisão Área Técnica de Serviços Privados

Rosemary Gois Monteiro
Supervisão Atendimento Telefone

Andréa Cristina Gonçalves de Matos
Supervisão Área Técnica de Audiências de Conciliação

Samantha Pavão Martins Fernandes
Supervisão Área Técnica de Saúde / Alimentos

Carina Roberta Minc
Supervisão Área Técnica de Assuntos Financeiros / Habitação

Telma Regina Silveira Motta
Supervisão Área Técnica de Serviços Essenciais

Cristina Galhardo
Supervisão Retorno Atendimento Web

Wagner Iha
Supervisão Área Técnica de Produtos

Jaques Jean Mateus Gallo
Supervisão Atendimento Eletrônico

Joyce Gatti Hirata
Valdênio Gomes Acioli
Supervisão Atendimento Poupatempo Itaquera

Márcia de Paula Soares Matsui
Robinson Tomazinho Cezário
Supervisão Atendimento Poupatempo Sé

Ericsson Valadares de Castro
Luiza Taufic Ramia
Supervisão Atendimento Poupatempo Santo Amaro

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

Índice

ATENDIMENTOS 2021.....	4
EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2021.....	8
RANKING GERAL – 50 MAIS RECLAMADAS.....	10
NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2021.....	12
RANKING DAS 10 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO.....	14
EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR SEGMENTO.....	15
RECLAMAÇÕES POR ÁREA.....	19
Ranking da Área de Serviços Privados.....	20
Ranking da Área de Produtos.....	27
Ranking da Área de Assuntos Financeiros.....	31
Ranking da Área de Serviços Essenciais.....	36
Ranking da Área de Saúde.....	41
Ranking da Área de Alimentos.....	44
Ranking da Área de Habitação.....	47
Comentários Gerais.....	49
PROCON RACIAL.....	50

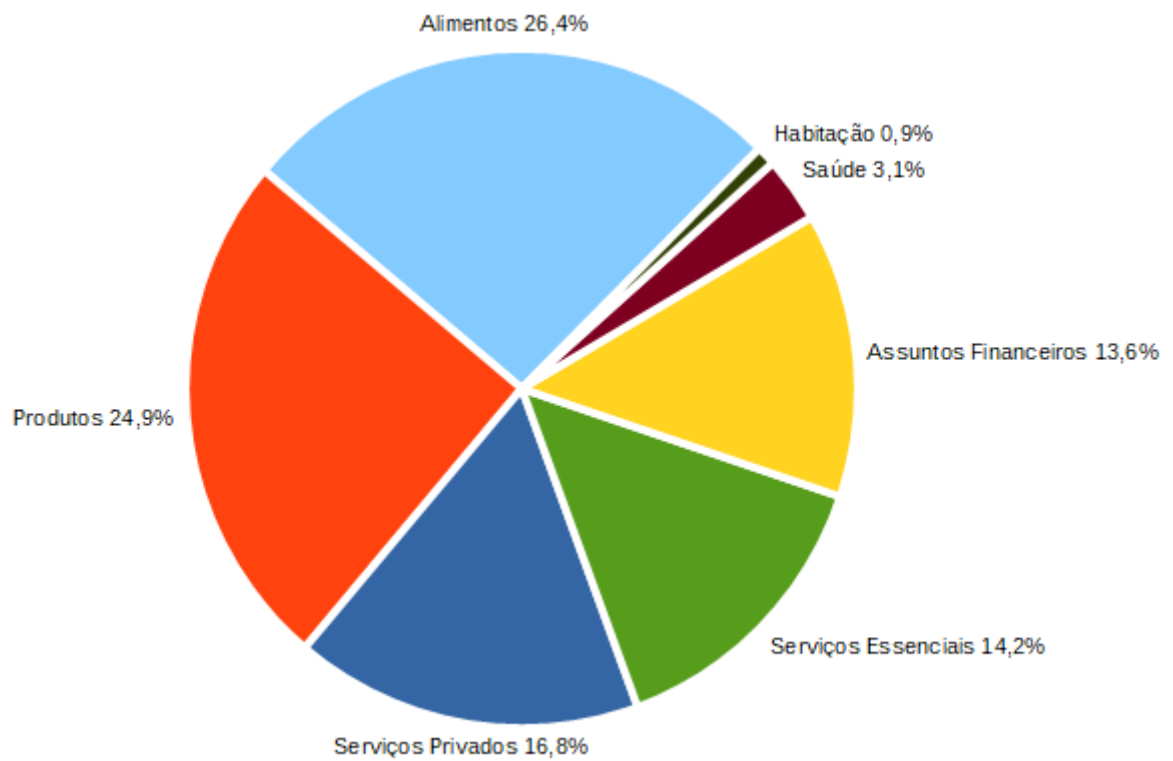
ATENDIMENTOS 2021

Mês	Atendimento Presencial	Atendimento à Distância	Totais
jan	890	64.654	65.544
fev	1.066	56.614	57.680
mar	297	65.039	65.336
abr	209	63.527	63.736
mai	917	61.062	61.979
jun	977	66.566	67.543
jul	1.211	56.377	57.588
ago	1.960	76.535	78.495
set	2.453	85.968	88.421
out	2.262	107.988	110.250
nov	2.334	96.075	98.409
dez	2.106	79.135	81.241
2021	16.682	879.540	896.222

Por tipo de atendimento	
CIP (Carta de Informação Preliminar) 1ª fase da reclamação	796.145
Consultas	48.241
Redes Sociais	47.257
Encaminhamentos à Fiscalização	3.620
Aberturas Diretas de Reclamação	959
Total	896.222

CIP'S POR ÁREA

Área	CIP's
Alimentos	210.232
Produtos	198.435
Serviços Privados	133.595
Serviços Essenciais	113.339
Assuntos Financeiros	108.165
Saúde	25.019
Habitação	7.360
TOTAL	796.145



ATENDIMENTOS 2021

Em 2021 o PROCON SP registrou 896.222 atendimentos. Desse total, 796.145 foram notificações às empresas, ou seja, quase 30% a mais do que as 613.698 do ano anterior. Esses atendimentos foram recepcionados pelo site: www.procon.sp.gov.br, registrados nos Postos próprios da Fundação Procon SP localizados nos Poupatempos Sé, Itaquera e Santo Amaro, nos Centros de Integração da Cidadania (Casa da Cidadania – Imigrantes, Feitiço da Vila, Leste, Norte, Oeste, Sul, Grajaú e CIC do Imigrante), além do Posto Avançado do 8º DP.

Tratativa em duas fases

A reclamação do consumidor é tratada em duas fases: a primeira com o envio da Carta de Informações Preliminares (CIP), que – se não for resolvida – enseja a abertura de Processo Administrativo (segunda fase). Grande parte das reclamações são resolvidas na fase de CIP. Este Cadastro de Reclamações Fundamentadas reflete as finalizações dos Processos da segunda fase, ou seja, trata-se da última oportunidade de tratativa da questão pela empresa ainda na esfera administrativa e conciliatória.

Procon SP Digital

A partir de julho/2021, o PROCON SP passou a utilizar uma nova plataforma para o atendimento das reclamações, o sistema Procon SP Digital, responsável por 60% dos registros do ano e que proporcionou diversas melhorias no atendimento às demandas dos consumidores e melhor gestão dos fornecedores para os quais são dirigidas as reclamações. O sistema anterior (SINDEC) deixou de receber novas demandas em julho/2021.

Entre as inovações proporcionadas pelo sistema Procon SP Digital, temos:

- recepção das reclamações pela Internet, 24 horas por dia, todos os dias;
- tramitação totalmente digital, sem utilização de documentos em papel;
- possibilidade de interações entre as partes envolvidas dentro da própria plataforma;

- notificações por e-mail e SMS do andamento da reclamação e sua finalização;
- acesso às consultas e à primeira e segunda fases da reclamação no mesmo sistema;
- possibilidade de realização de audiências da segunda fase de maneira online;
- possibilidade do fornecedor obter dados em massa sobre as reclamações;
- autenticação dos fornecedores, pelo sistema, para obtenção de login e senha para acesso às reclamações.

FUNDAÇÃO PROCON SP

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2021

Esse cadastro se refere aos processos administrativos arquivados no ano de 2021 (reclamações fundamentadas atendidas ou não atendidas), somente pelo sistema SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), todos já publicados em Diário Oficial.

Apresenta 148.728 Reclamações Fundamentadas, sendo 22% mais do que 2020, com 122.091. O número de fornecedores acionados quase triplicou, tendo chegado a marca das 20.507 empresas ou grupo de empresas, contra as 7.526 no ano anterior.

A partir do segundo semestre de 2021, a Fundação Procon São Paulo passou a utilizar o novo sistema, Procon SP Digital, que gerou outros quase 50 mil processos administrativos e por tratar de plataformas distintas, serão contabilizados no cadastro do próximo ano.

Um olhar imediato para as empresas com maior número de reclamações fundamentadas permite as seguintes constatações:

A **ELETROPAULO-ENEL** continua sendo a empresa mais reclamada, como ocorreu no ano anterior, desta vez com 13.563 reclamações e péssimo índice de solução dos processos administrativos, apenas 6%.

Duas das principais operadoras de viagem, **DECOLAR** e **CVC**, foram responsáveis por 10.343 reclamações; a primeira com quatro vezes mais reclamações do que a segunda. E os índices de solução também não são bons, sendo 35% para a **DECOLAR** e 22% para a **CVC**.

As reclamações das empresas de telecomunicações **CLARO**, **TIM** e **VIVO** somadas totalizam 7.569 reclamações, com número significativamente maior registrado pela **CLARO**, 3.427, sendo que o índice de solução das três empresas está próximo de 60%.

No varejo, o destaque negativo é o **GRUPO MERCADO LIVRE**, (incluindo seu braço financeiro: o **MERCADO PAGO**) que ocupa, com 2.442 reclamações, a quinta posição no ranking geral, com o agravante de registrar índice de solução de apenas 36%.

Outros principais varejistas figuram também entre as mais demandadas. No

entanto, a VIA apresenta índice de solução de 72%, o dobro do concorrente. Já os grupos **MAGAZINE LUIZA e B2W**, também apresentam margem de melhoria, com índices de solução de 60 e 58%, respectivamente.

No “top 10” das empresas reclamadas estão também os três maiores conglomerados financeiros privados do país.

A pior posição no segmento é a do **BRADESCO**, ocupando o quarto lugar geral, à frente do **ITAÚ**, em sexto, e do **SANTANDER**, em nono. No entanto, quanto aos índices de solução, o mais vergonhoso foi registrado pelo **SANTANDER**, com apenas 15%, enquanto o **BRADESCO**, atingiu 37%.

Dentre os fabricantes de produtos, destacam-se **APPLE**, com 1.569 reclamações e apenas 6% delas atendidas, e **SAMSUNG**, com 1.328, tendo resolvido 51% dos casos.

Na área de educação os destaques do ranking das 50 mais reclamadas vão para as empresas de ensino superior: **FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (que compunham o antigo GRUPO LAUREATE), ANHANGUERA e CRUZEIRO DO SUL**.

Com negócio essencialmente movido por aplicativo, a **UBER** foi a empresa que registrou mais reclamações, 1.803, tendo resolvido menos de 40%.

Outras empresas de tecnologia também constaram pela primeira vez entre as 50 mais reclamadas do PROCON SP: **FACI.LY, PIC PAY, C6 BANK e IFOOD**.

RANKING GERAL – 50 MAIS RECLAMADAS

Ranking Geral 50 mais reclamadas		Reclamações		Total	Posição em 2020
Grupo / Empresa		Atendidas	Não Atendidas		
1º	ELETROPAULO – ENEL	797	12.766	13.563	1º
2º	DECOLAR.COM LTDA	2.909	5.489	8.398	9º
3º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	2.228	1.199	3.427	3º
4º	BRADESCO	1.082	1.856	2.938	10º
5º	MERCADO LIVRE	875	1.567	2.442	12º
6º	ITAU UNIBANCO	493	1.732	2.225	11º
7º	TIM	1.308	901	2.209	4º
8º	CARREFOUR	1.026	1.159	2.185	5º
9º	SANTANDER	305	1.785	2.090	13º
10º	MAGAZINE LUIZA	1.251	828	2.079	6º
10º	VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR	1.499	580	2.079	2º
11º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	432	1.513	1.945	31º
12º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	1.079	857	1.936	8º
13º	VIVO/TELEFÔNICA	1.256	677	1.933	7º
14º	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.	699	1.104	1.803	39º
15º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	87	1.482	1.569	34º
16º	LATAM	377	1.106	1.483	28º
17º	FACI.LY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA	1.413	54	1.467	172º
18º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	615	846	1.461	15º
19º	C6 BANK	473	980	1.453	54º
20º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	671	657	1.328	16º
21º	BIO RITMO / SMARTFIT / RACEBOOTCAMP / VIDYA STUDIO	857	413	1.270	41º
22º	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	290	931	1.221	18º
23º	PAN	332	879	1.211	28º
24º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	336	859	1.195	19º
25º	UOL	325	864	1.189	23º
26º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	69	1.086	1.155	14º
27º	BANCO DO BRASIL	209	815	1.024	21º
28º	CASAS PERNAMBUCANAS	187	775	962	20º
29º	123 VIAGENS E TURISMO LTDA	170	692	862	98º
30º	SERASA S.A.	318	511	829	60º

Ranking Geral 50 mais reclamadas		Reclamações		Total	Posição em 2020
Grupo / Empresa	Atendidas	Não Atendidas			
31º	MOBLY COMERCIO VAREJISTA DE MOVEIS LTDA	351	390	741	52º
32º	IFOOD	367	348	715	68º
33º	RIACHUELO	405	276	681	27º
34º	SKY	265	393	658	29º
35º	CPFL	136	495	631	70º
36º	PORTO SEGURO	129	498	627	55º
37º	OI	261	330	591	17º
38º	MARISA	371	217	588	36º
39º	GOL	176	401	577	46º
40º	T4F ENTRETENIMENTO S.A	230	340	570	59º
40º	CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO EST. SÃO PAULO-SABESP	299	271	570	71º
41º	TVLX VIAGENS E TURISMO S/A	79	489	568	83º
42º	AMIL	222	327	549	82º
43º	PICPAY SERVICOS S.A	170	368	538	53º
44º	SAFRA	169	353	522	48º
45º	C & A MODAS LTDA	288	194	482	24º
45º	BRASTEMP/CONSUL	392	90	482	43º
46º	BMG	149	314	463	37º
47º	CETELEM/BGN/CARDIF	195	266	461	33º
48º	AZUL TRIP	158	300	458	80º
48º	PÃO DE AÇÚCAR	195	263	458	54º
49º	DROGARIA SÃO PAULO	232	221	453	38º
50º	CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	85	361	446	81º

NOVOS FORNECEDORES NO RANKING 2021

Destacamos a seguir, a relação das empresas que passaram a ocupar as 50 primeiras posições no Ranking de 2021, em relação ao ano anterior.

Posição no Ranking atual (2021)	Grupo / Empresa	Posição no Ranking anterior (2020)
17º	FACI.LY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA	172º
19º	C6 BANK	54º
29º	123 VIAGENS E TURISMO LTDA	98º
30º	SERASA S.A.	60º
31º	MOBLY COMERCIO VAREJISTA DE MOVEIS LTDA	52º
32º	IFOOD	68º
35º	CPFL	70º
36º	PORTO SEGURO	55º
40º	T4F ENTRETENIMENTO S.A	59º
40º	CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO EST. SÃO PAULO - SABESP	71º
41º	TVLX VIAGENS E TURISMO S/A	83º
42º	AMIL	82º
43º	PICPAY SERVICOS S.A	53º
48º	PÃO DE AÇÚCAR	54º
48º	AZUL TRIP	80º
50º	CRUZEIRO DO SUL/UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	81º

PRIMEIROS COLOCADOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

Ranking 1º colocado – últimos 5 anos	
2021	ELETROPAULO – ENEL
2020	ELETROPAULO – ENEL
2019	VIA VAREJO (CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR / BARTIRA)
2018	TIM
2017	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO

Obs.: O antigo Grupo **Pão de Açúcar / Extra / Pontofrio.com / Casasbahia.com / Casas Bahia / Ponto Frio**, que figura em 2017, foi separado em razão de alterações societárias das empresas, que foram reagrupadas da seguinte forma em 2019: Grupo **Via Varejo (Casas Bahia / Pontofrio / extra.com.br / Bartira)** e Grupo **Pão de Açúcar (Pão de Açúcar / Extra Hiper / Extra Supermercado / Compre Bem / Assai)**. Atualmente o Grupo Via Varejo tem nova denominação: GRUPO VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR.

RANKING DAS 10 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO

Grupo / Empresa	Reclamações			
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas
1º ELETROPAULO – ENEL	797	12.766	13.563	94%
2º SANTANDER	305	1.785	2.090	85%
3º ITAU UNIBANCO	493	1.732	2.225	78%
4º DECOLAR.COM LTDA	2.909	5.489	8.398	65%
5º MERCADO LIVRE	875	1.567	2.442	64%
6º BRADESCO	1.082	1.856	2.938	63%
7º CARREFOUR	1.026	1.159	2.185	53%
8º TIM	1.308	901	2.209	41%
9º MAGAZINE LUIZA	1.251	828	2.079	40%
10º CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	2.228	1.199	3.427	35%
11º VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR	1.499	580	2.079	28%

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

O grande destaque do Ranking de Reclamações por Percentual de Não Atendidas, considerando as dez mais reclamadas no ano de 2021, é a **ELETROPAULO - ENEL**, que continua com péssimo índice, atingindo 94%.

Os grandes bancos privados também se destacam: **SANTANDER**, com 85% de reclamações não atendidas, ocupando o 2º lugar; e **ITAÚ**, em 3º lugar, com 78% de reclamações não atendidas. Os dois bancos ultrapassaram o **BRADESCO**, que caiu de 3º para 6º, em relação a esse mesmo recorte do ano passado, mas que mudou seu índice em apenas 4 pontos percentuais, de 67% para 63% de reclamações não atendidas.

A empresa **DECOLAR** apresenta, em relação ao ano passado, melhora de 20 pontos percentuais nesse Ranking, passando de 2º para o 4º lugar, mas a quantidade total de reclamações é mais de quatro vezes a do ano anterior (de 1.905 para 8.398).

O **MERCADO LIVRE** passou a figurar nesse ranking com 64% de reclamações não atendidas, sendo que este índice representa 60% de piora em relação ao ano anterior, enquanto houve um aumento de 44% no número total de reclamações.

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR SEGMENTO

Segmentos		Total	% Atendidas
Instituições Financeiras			
1º	BRADESCO	2.293	39%
2º	ITAU UNIBANCO	1.856	23%
3º	SANTANDER	1.716	14%
4º	C6 BANK	1.377	33%
5º	PAN	1.145	27%
Agências de Viagens, Hospedagem e Companhias Aéreas			
1º	DECOLAR.COM LTDA	8.285	35%
2º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	1.924	22%
3º	LATAM	1.308	26%
4º	123 VIAGENS E TURISMO LTDA	837	20%
5º	TVLX VIAGENS E TURISMO S/A	557	14%
Energia Elétrica			
1º	ELETROPAULO – ENEL	13.396	6%
2º	CPFL	626	22%
3º	ELEKTRO ELETRICIDADE E SERVIÇOS S.A.	245	24%
4º	EDP BRASIL	239	11%
5º	ENERGISA	35	11%
Telecomunicações			
1º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	3.418	65%
2º	TIM	2.208	59%
3º	VIVO/TELEFÔNICA	1.919	65%
4º	SKY	655	40%
5º	OI	590	44%
Diversão / Lazer / Cultura			
1º	BIO RITMO / SMARTFIT / RACEBOOTCAMP / VIDYA STUDIO	1.116	67%
2º	T4F ENTRETENIMENTO S.A	560	40%
3º	BLUEFIT ACADEMIA DE GINASTICA E PARTICIPAÇÕES LTDA	220	26%
4º	TIS EVENTOS CULTURAIS LTDA	166	46%
5º	GLOBO COMUNICAÇÕES E PARTICIPAÇÕES S/A	132	55%

Segmentos		Total	% Atendidas
Vestuário (Calçado / Roupas)			
1º	MARISA	465	68%
2º	MAGAZINE LUIZA	369	64%
3º	C & A MODAS	364	69%
4º	ADIDAS DO BRASIL LTDA	316	39%
5º	RIACHUELO	314	68%
Instituições de Ensino			
1º	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	1.210	24%
2º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	1.185	28%
3º	CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	441	19%
4º	ESTACIO	355	8%
5º	ASSOCIAÇÃO NACIONAL NOVE DE JULHO - UNINOVE	327	61%
Aparelho Celular (somente fabricantes)			
1º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	1.304	6%
2º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	769	46%
3º	LENOVO/MOTOROLA/CCE	61	20%
4º	ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA - ASUS	22	59%
5º	LG ELECTRONICS	19	32%
Móveis			
1º	MOBLY COMERCIO VAREJISTA DE MOVEIS LTDA	691	14%
2º	VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR	331	86%
3º	MADEIRA MADEIRA	240	74%
4º	MAGAZINE LUIZA	159	74%
5º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	157	78%
Banco de Dados			
1º	SERASA S.A.	779	38%
2º	BRADESCO	175	38%
3º	RECOVERY DO BRASIL CONSULTORIA S.A	142	17%
4º	ITAU UNIBANCO	120	31%
5º	RV MULTICARTEIRAS RECUPERACAO DE ATIVOS EIRELI	107	28%

As tabelas acima ilustram os dez segmentos com mais reclamações, cada um deles com cinco empresas que concentram 57.245 reclamações, 38% do total.

A maior concentração, limitada a esse rol, foi verificada no segmento de Instituições Financeiras.

De certa forma faria sentido imaginar que para praticamente qualquer serviço que se contrata ou produto que se compra, independentemente de classe social, está presente uma empresa como meio de pagamento ou financiamento. No entanto, a predominância é de reclamações sobre serviços financeiros não contratados ou não reconhecidos pelos consumidores, vitimados por golpes: empréstimos, seguros, lançamentos indevidos em fatura, contas não reconhecidas etc

Agências de Viagens, Hospedagem e Companhias Aéreas atuaram em um cenário bastante adverso, devido à pandemia, tendo estendido dissabores e prejuízos, ao não honrarem ofertas de facilidade e preços. Regras governamentais foram estabelecidas, porém insuficientes para equacionar a enxurrada de reclamações, deixando os consumidores sem sequer reprogramação adequada de suas viagens, com sonhos frustrados e bolsos desfalcados.

Serviços essenciais de Telecomunicações historicamente encabeçam os cadastros de reclamações dos Procons, e nesse período não foi diferente. No entanto, nos últimos anos, como se destaca na presente publicação, problemas relativos ao fornecimento de Energia conseguiram afetar um número maior de consumidores. As cinco operadoras de telecom mais reclamadas têm 8.790 reclamações no presente cadastro, e apenas a concessionária de energia que mais lesou consumidores registra 13.396. Embora sejam serviços regulados, há ainda muita tolerância das próprias agências com as práticas de desrespeito ao consumidor, notadamente falta de canais de contato eficientes e falta de prestação de serviço adequado, notadamente com relação a apuração de consumo (seja pela falta de leitura, irregularidades na emissão de contas e assemelhados), no caso da maior concessionária de energia, bem como pelas alterações unilaterais e cobranças indevidas no caso das empresas de telecom. Se há alguma diferença a ser realçada é que o índice de resolubilidade em casos que envolvem reclamações sobre fornecimento de energia é ainda pior do que as registradas sobre internet, telefone, TV por assinatura e pacotes.

Outro segmento que afetou bastante a classe média foi o de Diversão / Lazer /

Cultura, por conta do fechamento das academias de ginástica e dificuldade para reaver valores ou renegociar contratos e também com o cancelamento de shows e eventos, em razão da pandemia, e correspondente insegurança quanto à futura data de realização e possibilidade de reaver valores, apesar dos normativos governamentais promulgados.

Pela primeira vez na história cinco empresas que operam com Vestuário (Calçado / Roupas) concentraram tantas reclamações, efeito direto da maior procura de compras pela internet, durante a pandemia. De forma geral, até pela simplicidade dos problemas as empresas conseguiram apresentar solução para a maioria das reclamações.

Instituições de Ensino – especialmente faculdades particulares - onde se presume que devam ser aprendidas e ensinadas as melhores práticas de organização, sem dúvida não tem sido boa referência para a sociedade, já no ponto básico que seria a comunicação com seus próprios alunos. São fontes de problemas desde a oferta dos cursos até a falta de canais internos efetivos para solução de problemas básicos.

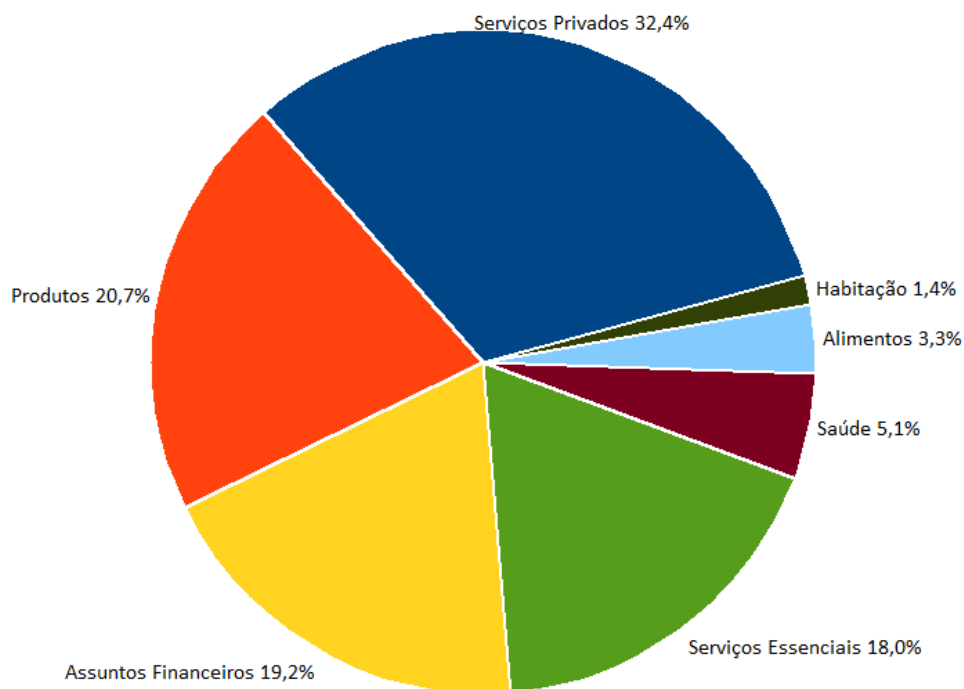
A prática dos dois líderes mundiais na fabricação de Aparelho Celular fez com que o segmento também figurasse entre as empresas que mais lesam. Aos problemas históricos relativos à qualidade dos produtos e falta de cobertura em garantia acrescentaram um novo ofensor, a venda dos telefones sem carregador, componente essencial à sua utilização. Nota-se postura completamente intransigente da empresa mais reclamada, que nem é a líder de vendas no mercado nacional.

A pandemia também intensificou a compra de Móveis pela internet e o transbordamento de reclamações, que de forma geral as empresas conseguiram resolver, no âmbito do Procon.

Já no início da vigência da LGPD, reclamações sobre Banco de Dados tem causado muita importunação às vidas dos consumidores: divulgação de dados dos consumidores sem autorização, falta de acesso completo aos próprios consumidores a seus dados, arquivos com graves incorreções e cobranças insistentes e vexatórias são ofensores demasiadamente frequentes.

RECLAMAÇÕES POR ÁREA

Área	Reclamações
Serviços Privados	48.116
Produtos	30.728
Assuntos Financeiros	28.486
Serviços Essenciais	26.742
Saúde	7.633
Alimentos	4.912
Habitação	2.111
TOTAL	148.728



Apresentamos a seguir os Rankings segmentados por Áreas com a análise e considerações elaboradas pelas equipes técnicas da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, ordenadas pela quantidade de Reclamações.

Ranking da Área de Serviços Privados

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2020
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	DECOLAR.COM LTDA	2.909	5.488	8.397	1º
2º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	432	1.513	1.945	5º
3º	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.	687	1.079	1.766	-
4º	LATAM	377	1.103	1.480	4º
5º	BIO RITMO / SMARTFIT / RACEBOOTCAMP / VIDYA STUDIO	857	413	1.270	-

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2020
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	CVC/SUBMARINO VIAGENS	432	1.513	1.945	78%	1º
2º	LATAM	377	1.103	1.480	75%	3º
3º	DECOLAR.COM LTDA	2.909	5.488	8.397	65%	2º
4º	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.	687	1.079	1.766	61%	-
5º	BIO RITMO / SMARTFIT / RACEBOOTCAMP / VIDYA STUDIO	857	413	1.270	33%	-

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Serviços Privados

Área de Serviços Privados

O setor de Serviços Privados, no ano de 2021, manteve-se impactado pelos efeitos da disseminação do novo Coronavírus ao redor do mundo, que continuou afetando os setores econômicos, sociais, psicológicos e de saúde na população.

O corte de dados apresentado na publicação do ano de 2021, demonstra que os primeiros segmentos afetados no início da pandemia continuaram em foco, conforme veremos a seguir:

Agências de viagem e turismo

O cancelamento de serviços, suspensão de atividades, além da prorrogação das medidas emergenciais para a área de turismo e cultura, continuaram sendo as principais causas do aumento de reclamações contra as empresas desse segmento.

As principais agências e operadoras de viagem (pacotes turísticos) subiram várias posições no ranking das 50 mais reclamadas, com destaque para **DECOLAR.COM**, **CVC/SUBMARINO**, **123 VIAGENS E TURISMO** e **TVLX VIAGENS E TURISMO**.

As legislações excepcionais postas em vigor, tiveram foco na proteção das empresas do setor, colocando direitos básicos e constitucionais dos consumidores na situação de coadjuvantes e como alertado pelos Procons, deixando à deriva o consumidor que teve problemas para remarcar sua viagem ou se utilizar do crédito a que fazia jus.

Chamou atenção o posicionamento das agências de viagens, que quando responderam ao PROCON SP se intitularam como “meras intermediadoras” na relação de consumo, buscando eximir-se da responsabilidade de solução das questões apresentadas pelos consumidores, ignorando o “princípio da solidariedade entre os autores da ofensa”, previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Ressalta-se que as empresas se prenderam à legislação e por vezes não trataram nem os casos excepcionais, em que o consumidor não tinha mais condição de manter seu lazer, porque não tinha mais emprego, necessitando da devolução dos valores pagos para suprir seu sustento, ou nos casos em que mortes na família, doenças e outros dissabores da vida, não tornavam mais adequado ou propício, a viagem dos sonhos que mais se tornou um pesadelo.

Empresas aéreas

Com relação às companhias aéreas, o destaque vai para **LATAM, GOL e AZUL** que, a exemplo das agências de viagem, subiram várias posições no ranking.

As empresas apresentaram expressivo volume de reclamações não atendidas, grande parte resultante dos mesmos problemas já apontados no ano anterior, ou seja, falta de retorno aos questionamentos dos consumidores, dificuldade de acesso às informações objetivas, claras e precisas, inclusive nos termos da legislação vigente (cancelamentos e reembolso) e deficiência dos canais de atendimento (com destaque aos aplicativos e redes sociais).

Para as situações de cancelamento de voo, as regras em vigor até 31 de dezembro de 2021 estabeleciam que, se a companhia aérea cancelar um voo, o consumidor que tivesse comprado a passagem entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021 teria direito ao reembolso, ao crédito, à reacomodação ou à remarcação do voo independentemente do meio de pagamento usado para a compra da passagem, que poderia ter sido efetuada em dinheiro, crédito, pontos ou milhas, porém, as demandas ilustraram protelação na realização do reembolso, o crédito por vezes não possibilitava a utilização do mesmo trecho, em face da majoração dos preços do setor, a remarcação também não era ofertada nas mesmas condições, seja de percurso ou sazonalidade.

Nos casos em que a desistência fosse realizada pelo consumidor, com solicitação de reembolso, altas multas, dispostas nos contratos, foram impostas, causando mais prejuízos aos consumidores, havendo recusa das empresas em rever os dispositivos, eivados de abusividade tão combatida pelo CDC.

Serviços de mobilidade

Empresas como **UBER, MOVIDA, SEM PARAR, LOCALIZA** e aplicativos de entrega e transporte também contribuíram para o aumento da procura dos consumidores pelo PROCON SP para dirimir questões relacionadas aos contratos, ofertas e cobranças.

Dessas, destacamos a **UBER**, que saltou do 39º lugar em 2020 para o 14º lugar no ranking deste ano.

Quem se utilizou dos serviços de transporte foi alvo de cobranças indevidas em valor superior ao informado no início da corrida, cobrança em duplicidade, valores

cobrados por corridas canceladas, altos valores de multas rescisórias pelo cancelamento do serviço pelo consumidor.

O novo normal criado pela pandemia, com a introdução em larga escala do home office ou mesmo ainda da necessidade de menor exposição, impulsionou a utilização dos serviços de entrega, entretanto, serviram também como nova oportunidade para atuação de golpistas com o golpe do delivery ou da maquininha.

As empresas, porém, não foram ágeis e eficazes para implementação de medidas para impedir a atuação criminosa, o que gerou inúmeros prejuízos aos consumidores.

Os fornecedores inseriram (e ainda inserem) cláusulas abusivas em seu contrato, na tentativa de se eximir da responsabilidade pela prestação do serviço contratado e não apresentaram solução na esfera administrativa para todas as demandas registradas.

Academias de ginástica, entretenimento e eventos

No segundo ano consecutivo de pandemia, outros serviços também demonstraram despreparo no atendimento dos consumidores, após a contratação (pós-venda). Academias de ginástica, fornecedores de lazer e entretenimento continuaram no ranking dos 50 mais reclamados.

Novamente, a maioria das reclamações, versaram sobre a suspensão do contrato, alteração unilateral, dificuldade do consumidor em conseguir atendimento pelos canais disponibilizados para esclarecer e solucionar as demandas, entre outros.

O impacto do aumento das reclamações no PROCON SP também foi sentido com o despreparo dos fornecedores em atender as reclamações referentes ao cancelamento dos serviços.

BIO RITMO / SMARTFIT / RACEBOOTCAMP / VIDYA STUDIO e BLUEFIT ACADEMIA DE GINÁSTICA E PARTICIPAÇÕES LTDA. tiveram demandas relacionadas aos problemas de retomada das atividades, por conta do temor dos consumidores em se expor ao Coronavírus e diante da falta de utilização dos serviços.

Esses fornecedores não propuseram abatimento de valores e não abriram mão da cobrança das multas rescisórias fixadas em contrato.

Empresas como **T4F ENTRETENIMENTO S. A.** descartaram, em grande parte, qualquer possibilidade de restituição de valores, não obrigados pela legislação

excepcional, mesmo em situações em que o artista envolvido não garantiu o reagendamento do show, ou quando o consumidor informou a impossibilidade de comparecimento ao novo evento ou outra atração por conta de desemprego, problemas de saúde, dentre outros.

Educação

Em que pese todos os esforços de recomendação do PROCON SP para a negociação entre as partes, os consumidores dos ensinos básico, fundamental, superior e cursos livres foram fortemente impactados pela ausência de solução das questões apresentadas, como a falta de ajuste na cobrança das mensalidades, vício na qualidade do serviço, cobranças indevidas com sinalização de negativação do nome do consumidor em órgãos de proteção ao crédito e retenção de documentos.

Em destaque do segmento temos: **GRUPO LAUREATE (FMU / FIAM/ FAAM/ ANHEMBI MORUMBI), KROTON (ANHANGUERA / UNOPAR) e GRUPO CRUZEIRO DO SUL (CRUZEIRO DO SUL/UNICID).**

As instituições de ensino foram incapazes de demonstrar que as aulas virtuais tinham a mesma qualidade e garantia de conteúdo das presenciais e para os consumidores afetados pela pandemia, com comprometimento de sua capacidade de pagamento, não foram apresentadas propostas capazes de propiciar a continuidade dos contratos, culminando na inserção dos dados dos consumidores junto aos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito, o que prejudicou esses cidadãos até em eventual recolocação profissional, por conta da negativação de seu nome.

Demais Serviços

Fornecedores de serviços como marcenaria, vidraçaria, gráfica, marmoraria, entre outros, embora não apareçam nas primeiras posições do ranking das empresas mais reclamadas, tiveram um grande impacto no número de procedimentos administrativos registrados na Área de Serviços Privados como não atendidos.

Por força do isolamento e do home office cresceu a necessidade do consumidor em tornar sua residência um local mais confortável e funcional, entretanto, tais investimentos também foram acompanhados por problemas.

Constam para esses fornecedores, reclamações versando sobre ausência de orçamento prévio (discriminando valor da mão de obra, material e equipamento a serem

usados; condições de pagamento, datas de início e término do serviço, além dos dados do prestador de serviços, como razão social, número do CNPJ ou CPF, inscrição estadual ou inscrição de autônomo e endereço completo), ausência de fornecimento do recibo de entrega ou nota fiscal, não entrega, e vício na prestação do serviço.

Medidas coletivas do PROCON SP

Na busca de apresentação de medidas conciliatórias aos consumidores, além do acolhimento das demandas e tratativa de forma individual, o PROCON SP notificou as empresas para apresentação de esclarecimentos preliminares quanto a temas de extensão coletiva, com encaminhamento da questão à Diretoria de Fiscalização para análise da necessidade e possibilidade de procedimentos sancionatórios.

Durante a análise, deve ser resguardado o sigilo das informações, facultadas as vistas apenas ao averiguado e seu procurador, nos termos do artigo 64, da Lei Estadual nº 10.177/98.

As principais empresas de aplicativos foram questionadas quanto ao uso de máscaras de seus colaboradores durante a prestação de serviço, a responsabilidade quanto aos serviços ofertados pelos parceiros, políticas adotadas junto ao entregador, cancelamento de corridas pelo motorista, venda de bebidas para menores e os golpes relatados pelos consumidores.

Os fornecedores desse segmento deixaram de comprovar que prestam total assistência aos seus parceiros, para que os serviços sejam ofertados de forma regular, pois a parceria se exaure no cadastro do motorista/entregador e na ocorrência de irregularidades, a plataforma tenta se eximir de responsabilidade que à luz da legislação consumeirista é solidária.

Às empresas aéreas foi solicitada a apresentação das políticas adotadas quanto ao reembolso/emissão de créditos de passagens aéreas e remarcação, sem apresentação de evidências por parte das companhias que os canais de atendimento são eficazes e com poder de alçada para solução imediata quando do contato efetuado.

As academias de ginástica com maior número de demandas, foram questionadas quanto às políticas e relatos de dificuldade na solicitação de cancelamento, bem como aplicação de multas rescisórias consideradas abusivas, sem demonstrar que as formas de atendimento disponibilizadas foram capazes de tratar as demandas formalizadas.

De modo geral, os dados apresentados sinalizam que as empresas reclamadas (os fornecedores da Área de Serviços Privados) não se mostraram sensíveis aos novos cenários econômicos e sociais apresentados pelos consumidores e não demandaram grandes esforços para solucionar as questões apresentadas escondendo-se, por vezes, nas leis excepcionais editadas por conta da pandemia.

Os transbordamentos dos questionamentos dos consumidores do SAC para o PROCON SP não se pautaram meramente na análise do mérito da demanda, foram principalmente motivados pelo insucesso na tentativa de contato com o SAC e quando esse foi concretizado, falta de retorno do atendimento realizado.

Ranking da Área de Produtos

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2020
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR	1.408	413	1.821	1º
2º	MAGAZINE LUIZA	1.181	611	1.792	2º
3º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	968	694	1.662	4º
4º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	84	1.436	1.520	-
5º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	667	653	1.320	5º

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2020
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	84	1.436	1.520	94%	-
2º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	667	653	1.320	49%	1º
3º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	968	694	1.662	42%	2º
4º	MAGAZINE LUIZA	1.181	611	1.792	34%	3º
5º	VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR	1.408	413	1.821	23%	5º

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Produtos

Área de Produtos

Aparelhos celulares

Com papel crucial na vida da população mundial, problemas relacionados a aparelhos celulares tiveram destaque negativo na área de produtos, liderando as reclamações no setor.

Dentre as empresas mais reclamadas na Área de Produtos, o destaque é a inclusão da empresa **APPLE** entre as cinco primeiras. O aumento considerável no número de reclamações (que passou de 34º no ranking geral de 2020, para 15º neste ranking), bem como a baixa resolutividade das reclamações, se deve com maior intensidade, pela questão envolvendo a venda do telefone sem o carregador, sob suposta medida socioambiental, e de forma subsidiária, a recusa da empresa em sanar vícios elencados pelos consumidores, sob alegação de mau uso por esses, sem a devida comprovação de tal situação.

Da análise do ranking da área pelo percentual de reclamações não atendidas, nos deparamos com as empresas que ocupam o quarto e o quinto lugar em volume, ou seja, além de pontuarem negativamente dentre as 5 empresas mais demandadas, **APPLE e SAMGUNG** são as que menos atendem os consumidores na segunda fase, na Área de Produtos, ocupando o primeiro e segundo lugar, com percentual de 94% e 49%, respectivamente.

Fornecedores do varejo

B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS, MAGAZINE LUIZA e VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR ocupam, respectivamente, o terceiro, quarto e quinto lugares no ranking da área de produtos, considerando o volume de demandas.

Triste é a razão pela qual ocupam essa posição de destaque negativo, pois pauta-se em problema básico, primário e essencial considerando a natureza do negócio das empresas, que ora não conseguem por vezes cumprir a oferta de entrega no prazo do produto adquirido.

Outras nuances se apresentam quando do cancelamento da compra de forma unilateral, fundamentado em algumas ocasiões na falta de estoque, sendo que em muitas situações sequer o consumidor é informado do motivo do cancelamento.

Nesses casos, a mera devolução dos valores pagos ou estorno da cobrança não exime o fornecedor do cumprimento da oferta efetuada.

Em abril/2021, decisão do Superior Tribunal de Justiça, determinou que em virtude do princípio da vinculação do fornecedor à oferta, o consumidor só não poderá exigir a entrega do produto anunciado caso ele tenha deixado de ser fabricado e não exista mais no mercado.

A decisão dispõe que se o fornecedor não entregou o produto, mas ainda tiver como fazê-lo – mesmo precisando adquiri-lo de outras empresas –, fica mantida para o consumidor a possibilidade de exigir o cumprimento forçado da obrigação, prevista no artigo 35, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O não cumprimento da oferta pode ainda estar relacionado a ofertas promocionais em que as empresas apresentam defesa alegando a ocorrência de “erro crasso”.

Posição mais confortável é assumida pelo fornecedor, que tenta demonstrar uma conduta indevida do consumidor que estaria tentando se aproveitar das vantagens geradas pelo erro sistêmico, entretanto, quando o fornecedor não adota medidas para que esse tipo de erro não ocorra, cria a cultura do consumidor que espera pelas promoções e eventuais erros, vez que essas questões não se apresentam mais de forma pontual e sim quase que de forma contumaz junto aos fornecedores que se utilizam dos meios remotos de venda.

Nesse sentido, a área técnica entende pelo fundamento das demandas não pelo mero cumprimento da oferta a valores que poderiam ser impraticáveis no mercado e, sim, para que a empresa implemente melhorias na estrutura do negócio que evitem a falha na prestação da informação, culminando no registro desse tipo de demanda.

Medidas coletivas do PROCON SP

Em uma sociedade em que celulares foram alçados a produtos essenciais e que as operações pela internet ou outros meios remotos são utilizados por toda a população, fornecedores responsáveis pela produção dos produtos utilizados para tanto (fabricantes) e os que usam o meio como ambiente de seu negócio, devem primar pela qualidade de seus produtos e serviços, sem apresentar em defesa que o volume de reclamações é ínfimo se considerado o montante de vendas, posto a simplicidade das questões (como a não entrega) e incapacidade de comprovação de que o consumidor é o grande causador

dos males que os afligem, nos casos em que as empresas alegam mau uso, por exemplo.

Nesse sentido, o PROCON SP não se restringiu a questionar as empresas quanto à venda de aparelhos sem carregador, aplicou também medidas sancionatórias no caso das empresas **APPLE e SAMSUNG**.

Pedidos de esclarecimentos foram efetuados quanto às medidas adotadas pelos fabricantes de aparelhos celulares, instituições financeiras e plataformas como **GOOGLE** para inibir eventuais prejuízos gerados aos consumidores quando da ocorrência de furto e roubo de seus celulares.

Mesmo sem destaque de forma quantitativa no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, importante ressaltar que o PROCON SP também questionou a alta de preços dos combustíveis, enviando pedidos de esclarecimentos às principais distribuidoras, requisitando evidências do custo para comparação com os valores praticados e seu reflexo para o consumidor final.

O PROCON SP e as empresas **SHOPEE e MERCADO LIVRE** assinaram termos de colaboração para assegurar que os consumidores tenham seus direitos protegidos, agilizando a retirada de anúncios ilegais dos sites e ajustando a operação do e-commerce conforme a legislação brasileira, garantindo ainda mais segurança nos reembolsos em casos de problemas com as entregas.

Ranking da Área de Assuntos Financeiros

Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2020
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º BRADESCO	1.015	1.710	2.725	1º
2º ITAU UNIBANCO	487	1.714	2.201	2º
3º SANTANDER	294	1.752	2.046	3º
4º C6 BANK	472	979	1.451	-
5º MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	449	989	1.438	5º

Por percentual de não atendidas*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2020
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º SANTANDER	294	1.752	2.046	86%	1º
2º ITAU UNIBANCO	487	1.714	2.201	78%	2º
3º MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	449	989	1.438	69%	5º
4º C6 BANK	472	979	1.451	67%	-
5º BRADESCO	1.015	1.710	2.725	63%	3º

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Assuntos Financeiros

Área de Assuntos Financeiros

Bancos Múltiplos

Analisando as primeiras posições do ranking de reclamações temos novamente os grandes conglomerados financeiros com o seu grande número de reclamações e o seu parco índice de solução. O baixo índice de registros apresentados não está relacionado, infelizmente, com a eficiência das instituições, mas com o recorte de dados efetuado nesse cadastro.

A maioria dos registros novamente refere-se ao defeito na prestação de serviço, ou seja, na falha de segurança nas ferramentas das instituições financeiras que tanto investem nesse quesito sem focar as suas experiências no consumidor. Atender expectativas significa se debruçar sobre os problemas e buscar uma solução para as questões, mas diferente disso a opção é atribuir a responsabilidade aos consumidores, através da incidência de engenharia social.

Novamente utilizando os dados do Banco Central podemos corroborar que o assunto mais demandado nas queixas dos consumidores são “Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito” e cartões de crédito para os conglomerados **BRDESCO, ITAÚ e SANTANDER.**

Logo, em termos de instituições financeiras e suas demandas, temos que o PROCON SP atende os consumidores insatisfeitos com os serviços financeiros deficitários, buscando a melhor conciliação para a situação; enquanto as instituições financeiras focam somente no crescimento dos seus lucros, sem nenhum olhar para o consumidor; e o órgão regulador, na expedição de suas normas prudenciais e com foco na saúde financeira do mercado e de suas instituições.

Crédito Consignado

Por mais que o mercado financeiro seja concentrado, tivemos o surgimento de um novo “player” após novos aportes financeiros de bancos estrangeiros. O **BANCO C6** se apresenta com um portfólio variado de produtos, mas o maior número de demandas concentrou-se em empréstimos consignados, pois a “startup” nasceu da aquisição do **BANCO FICSA S.A.** pelo mesmo grupo que controla o **C6 BANK.**

Na realidade, o conglomerado adquiriu o **BANCO FICSA S.A.**, que paralisou as

operações de crédito no mês de dezembro de 2012, tendo retomado a partir do primeiro semestre de 2020. A adoção da marca **C6 CONSIG** ocorreu quando da aprovação por parte do Bacen para a troca de controle acionário.

Interessante atentar que o paradoxo entre ser um banco digital e concentrar forças num público extremamente vulnerável, como os idosos; necessita de planejamento impecável e um fluxo de operação ilibado, o que não ocorreu, pois o transbordamento de reclamações foi extremamente consistente.

Destacamos que foram realizadas diversas reuniões, pedidos de esclarecimentos, encaminhamento para a Diretoria de Fiscalização para mitigar os graves danos sofridos pelos consumidores, mas ainda não foi possível estancar a prática lesiva.

A expectativa inicial do consumidor de serviços financeiros é a segurança das operações, assim não se espera que os primeiros problemas de um produto que debuta no mercado estejam relacionados justamente à segurança, falhas e operações não reconhecidas. A maioria das reclamações do **C6 CONSIG** versavam sobre empréstimos não reconhecidos, que o consumidor percebia após descontos indevidos no seu benefício e que no contato com a empresa não houve solução.

Em nenhuma das oportunidades em que a defesa do consumidor interpelou o banco foi apresentado plano específico de tratativa das reclamações, especialmente de retenção dos consumidores ainda no SAC da instituição financeira, para evitar que as questões transbordassem aos órgãos de proteção e defesa do consumidor ou para a solução mais célere aos consumidores, que no caso das operações de empréstimo consignados, são idosos, com perfil mais acentuado de hipossuficiência e vulnerabilidade e necessitam da disponibilidade imediata e integral de seu benefício.

Ademais, vale destacar que o momento de pandemia, onde a economia se deteriorou de forma voraz, qualquer desconto indevido pode torna-se uma questão de prejuízo a subsistência.

Por fim, observamos que no 4º trimestre de 2021 o **BANCO C6** também liderou o ranking do Banco Central, tendo como principal demanda “Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada”, ou seja, os dados são coincidentes com os da Fundação PROCON SP.

Instituições de Pagamento

Vale destacar novamente a presença do **MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO** no rol das mais reclamadas da Área de Assuntos Financeiros e da empresa **PICPAY SERVIÇOS S.A**, figurando na 43ª posição das empresas mais reclamadas em 2021 no PROCON SP, que não são bancos, mas garantidores de segurança e confiabilidade das transações (compras).

Ocorre que, as garantias são somente para as próprias empresas, pois seus consumidores enfrentaram conflitos diários para conquistar um uso efetivo e racional da plataforma, sem bloqueios ou restrições sem explicações.

Medidas coletivas do PROCON SP

Apesar da falta de impacto no volume de demandas na Área de Assuntos Financeiros, destacamos a veiculação de notícias de vazamento de dados dos consumidores por um dos mais importantes birôs de crédito, a **SERASA EXPERIAN** que culminou no envio de pedido de esclarecimentos à empresa.

Em sua resposta, a empresa não evidenciou a inexistência de fragilidade da guarda dos dados, que ainda responde objetivamente pelos atos de seus representantes.

O vazamento em questão comprovou a urgência de tomada de providências pelo birô, apesar de Parecer Técnico de empresa especializada de que os sistemas da empresa seriam supostamente seguros, na prática, **SERASA EXPERIAN** não conseguiu implementar medidas para cumprimento dos normativos legais, tanto na esfera do CDC como à luz da LGPD.

As principais instituições financeiras também foram instadas a se manifestar sobre medidas, quanto às reclamações referentes a golpes do boleto e pix.

Novamente, deixaram as instituições de financeiras de comprovar a segurança dos serviços ofertados e especialmente que, quando da ocorrência das operações há mecanismos de trava para as operações que fogem ao perfil dos consumidores.

Não há o implemento de outros meios de confirmação, tornando as operações indevidas definitivas quase que à velocidade da luz.

Os investimentos em criptomedas também geraram seus dissabores levando o PROCON SP a firmar termo de compromisso com a empresa **MSK**, entretanto,

lamentável o não cumprimento das obrigações firmadas pela instituição, culminando na tratativa da questão na esfera criminal.

Ranking da Área de Serviços Essenciais

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2020
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	ELETROPAULO – ENEL	797	12.766	13.563	1º
2º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	2.226	1.197	3.423	2º
3º	TIM	1.308	900	2.208	3º
4º	VIVO/TELEFÔNICA	1.252	670	1.922	4º
5º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	69	1.086	1.155	5º

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2020
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	ELETROPAULO – ENEL	797	12.766	13.563	94,1%	1º
2º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	69	1.086	1.155	94%	2º
3º	TIM	1.308	900	2.208	41%	4º
4º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	2.226	1.197	3.423	35%	5º
5º	VIVO/TELEFÔNICA	1.252	670	1.922	34,9%	3º

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Serviços Essenciais

Área de Serviços Essenciais

Energia Elétrica

No último ano, o país se viu novamente diante de uma grave crise energética, derivada sobretudo da dependência das usinas hidrelétricas para geração da principal energia consumida pela população.

Diante da escassez de chuvas durante o período, combinada com a ausência de efetivo planejamento da utilização do recurso natural, bem como da falta de informação e incentivo ao consumo consciente de água no país, o governo federal optou pela criação da bandeira de escassez hídrica, em agosto de 2021, sem atentar para os efeitos diretos e indiretos causados aos consumidores, já profundamente impactados com as consequências econômicas devastadoras da pandemia mundial causada pelo vírus SARS-CoV-2.

Se não bastasse o aumento expressivo nas contas de luz, os consumidores ainda tiveram que se deparar com o já histórico descaso da principal concessionária de energia elétrica do Estado, a **ELETROPAULO / ENEL**, no que diz respeito a problemas relacionados sobretudo a aumentos injustificados dos consumos cobrados pela distribuidora. Pelo segundo ano consecutivo, lamentavelmente, a **ELETROPAULO / ENEL** alcançou o desonroso pódio das empresas mais reclamadas no PROCON SP.

Leituras de medidores não realizadas, registros de consumos não condizentes com a média de utilização e, ainda, ausência de esclarecimentos sobre cobranças contestadas foram os assuntos que mais provocaram dissabores aos consumidores do setor. Além disso, a fornecedora, uma vez mais, ignorou sua obrigação de orientar devidamente o consumidor quanto à utilização racional do recurso escasso, transferindo o ônus à parte vulnerável na relação de consumo, a qual não detém meios técnicos para a solução da maioria das questões.

Quando uma empresa ocupa as primeiras posições no ranking das mais reclamadas há anos, como no caso da **ELETROPAULO / ENEL**, apresentando sempre os mesmos problemas, espera-se uma melhoria continuada em meio a tantas oportunidades latentes, e não uma performance demasiada insatisfatória nos índices de solução, como é possível observar.

Neste sentido, em 2021, a concessionária repetiu sua prática de não atendimento

das reclamações, atingindo a pior colocação dentre as empresas da Área de Serviços Essenciais no que se refere ao índice de atendimento das demandas, com solução eficaz de apenas 5,9% de todos os registros realizados junto ao órgão.

Desta forma, considerando-se tratar de um serviço essencial, torna-se cada vez mais premente a firme atuação fiscalizatória da agência reguladora, a fim de coibir práticas abusivas por parte das empresas do segmento. Não menos importante, a fim de mitigar os diversos problemas enfrentados pelos consumidores do setor de energia elétrica, espera-se que o governo brasileiro passe a buscar com maior empenho fontes de energia alternativas renováveis, com o mínimo de impacto ao meio ambiente, fazendo com que o serviço de energia elétrica esteja disponível continuamente, de forma sustentável e a preços justos a todos os consumidores.

Telecomunicações

Ocupando a segunda posição no ranking da Área de Serviços Essenciais, o setor de Telecomunicações tem se mostrado de suma importância diante da necessidade de comunicação em tempos de pandemia.

Devido à Covid-19, grande parte das empresas adotou o regime de trabalho remoto ou híbrido, o que exigiu das operadoras de telecomunicações uma rápida absorção da crescente demanda pelos principais serviços prestados pelo setor. Durante o período, a internet tornou-se cada vez mais necessária, em virtude da adoção de modelos de educação à distância, consultas médicas virtuais, intensificação do comércio eletrônico, entre outros.

Em paralelo ao crescimento acelerado da utilização dos serviços, as limitações impostas por interrupções e instabilidades no sinal, descumprimento à oferta, além de cobranças indevidas e abusivas passaram a fazer parte do universo de muitos consumidores, especialmente nas periferias, onde a conexão precária ou inexistente faz parte da rotina dos habitantes.

No PROCON SP, as empresas **CLARO, TIM, VIVO e OI** estiveram novamente entre as cinquenta mais reclamadas no ano de 2021. Dentre elas, a **VIVO** foi a que apresentou melhor índice de solução – 65%, contra 44% da **OI**, operadora que menos resolveu as demandas dos consumidores, considerando as gigantes do setor.

Para suportar a acentuada demanda e as novidades do setor, é imperioso que as

operadoras de telecomunicações atualizem seus processos, implementando melhorias contínuas na qualidade e confiabilidade de seus serviços, assim como em seu sistema de atendimento. Importante lembrar que a tecnologia 5G se mostra uma novidade, podendo surgir problemas intrínsecos a este serviço quando de sua popularização, os quais devem ser previstos e evitados desde já, visando mitigar novas adversidades aos consumidores que atualmente dependem sobremaneira dos serviços prestados pelas operadoras.

Serviço Postal

É fácil constatar que o serviço de envio de encomendas cresceu geometricamente ao longo da pandemia de Covid-19, em virtude da intensificação do comércio eletrônico no período. Entretanto, a **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS**, principal empresa do setor, mostrou-se incapaz de absorver a demanda dos consumidores na mesma proporção, fazendo com que fossem registradas inúmeras reclamações no PROCON SP, devido, principalmente, a atraso na entrega ou extravio de objetos, aliados a informações precárias e/ou protelatórias sobre as encomendas postadas.

Os problemas relatados levaram a empresa à desonrosa quinta posição entre as cinco mais reclamadas da Área de Serviços Essenciais, indicando que ainda há muitas melhorias que podem ser agregadas ao serviço. Adicionalmente, o índice de solução das reclamações registradas no PROCON SP face aos **CORREIOS** foi de insignificantes 6%, o que demonstra nitidamente a falta de empenho da empresa em atender às demandas registradas.

Diante do novo perfil de seus consumidores em razão das mudanças impostas pela pandemia, muitas delas já agregadas permanentemente à rotina dos brasileiros, é necessário que a empresa reveja o atendimento prestado à população, assim como busque, de forma imediata, a melhoria constante do seu principal serviço, qual seja, a entrega célere e confiável de encomendas e correspondências. De outra maneira, essas falhas continuarão atingindo consumidores diretos, bem como outros serviços que dependem fundamentalmente da entrega regular de encomendas.

Medidas coletivas do PROCON SP

As empresas de telefonia e a concessionária de energia elétrica **ELETROPAULO / ENEL** também foram alvo de notícias relacionadas a vazamento de dados.

Da análise das respostas, apesar de toda a estrutura detalhada pelos fornecedores, na prática, as medidas implementadas não atenderam a todos os requisitos dispostos na LGPD e não trataram com eficiência os incidentes ocorridos.

Quando o consumidor tentou maiores esclarecimentos junto ao SAC, não recebeu informações detalhadas, destoando das alegações das empresas de que o SAC seria o canal adequado para atendimento aos consumidores, especialmente dos vulneráveis e hipossuficientes que teriam mais familiaridade com o referido canal de atendimento.

Da análise das demandas relacionadas a **ELETROPAULO / ENEL**, ano a ano, os problemas relacionados a altas de consumo persistem, tendo alcançado premissas astronômicas durante a pandemia.

Ano a ano, ainda presenciamos a concessionária se afastar cada vez mais de uma postura mais educativa e próxima dos consumidores, sem adoção de meios para comprovar quanto as atividades e ações dos clientes podem afetar seu consumo, pois mesmo quando instada a analisar as instalações e demonstrar e comprovar o consumo cobrado e contestado, não o faz, não restando comprovada a regularidade das cobranças.

As empresas **TOP e SABESP** também foram instadas a apresentar esclarecimentos sobre problemas nos aplicativos e problemas de atendimento.

Esses fornecedores com o objetivo de “melhorar” a eficiência de seus préstimos, apresentaram novas formas de atendimento e troca de sistemas, mas a experiência se mostrou desastrosa, causando impossibilidade no uso dos serviços e de formalização de pedidos e reclamações nos canais de atendimento.

Ranking da Área de Saúde

Por quantidade de reclamações

Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2020
	Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º AMIL	222	326	548	2º
2º DROGARIA SÃO PAULO	231	220	451	1º
3º NOTRE DAME INTERMÉDICA	204	150	354	5º
4º QUALICORP	94	141	235	-
5º BRADESCO	66	141	207	-

Por percentual de não atendidas*

Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2020
	Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º BRADESCO	66	141	207	68%	-
2º QUALICORP	94	141	235	60%	-
3º AMIL	222	326	548	59%	3º
4º DROGARIA SÃO PAULO	231	220	451	49%	4º
5º NOTRE DAME INTERMÉDICA	204	150	354	42%	2º

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Saúde

Área de Saúde

Planos de saúde

No ano de 2021, a Área de Saúde ainda sofreu os impactos das demandas relacionadas ao reajustes dos planos, gerados pela cobrança acumulada dos aumentos suspensos pela ANS em 2020, em face da pandemia de Covid-19.

Os consumidores que não conseguiram absorver os aumentos e aqueles que, por força dos problemas financeiros, tiveram a sua renda reduzida, ao tentar efetuar o cancelamento do contrato se depararam com a cobrança de multa equivalente a duas mensalidades, uma espécie de “aviso prévio”.

Apesar das decisões judiciais que entendem como indevida a aplicação da cláusula de fidelidade, as operadoras têm mantido a cobrança, invocando a existência de previsão contratual e Resolução da ANS que autoriza a fixação dos valores.

A referida prática à luz do CDC, norma de ordem pública e interesse social, se mostra abusiva.

Os temas acima citados foram objeto das demandas formalizadas em face das empresas **AMIL, NOTRE DAME, BRADESCO e QUALICORP**.

As demandas relacionadas a negativa de cobertura também se encontram nos registros das operadoras **AMIL, NOTRE DAME e BRADESCO**, especialmente para os planos que foram objeto de portabilidade.

Nesses casos, a falta de informação ao consumidor quanto às condições em que se deu a portabilidade de carências, se mostra como fato gerador das demandas formalizadas, vez que o beneficiário não tem seu direito básico à informação observado no ato da transferência, com esclarecimento de quais carências deverão ou não ser cumpridas e, ao tentar se utilizar dos serviços na nova operadora recebe a informação de que o procedimento em questão ainda necessita de cumprimento de carência.

Por mais que muitas empresas foram ao mercado se dizendo sensíveis às situações dos beneficiários, na prática a apresentação de medidas conciliatórias foi extremamente baixa, com a apresentação de altos índices de não atendimento (**BRADESCO, 68%; QUALICORP, 60%; AMIL, 59%; NOTRE DAME, 42%**).

Vendas pela internet

Também impulsionado pelo cenário criado pelo Coronavírus, as vendas pela internet tiveram destaque na Área de Saúde, em face do quarto lugar no volume de demandas ocupado pela **DROGARIA SÃO PAULO**.

A empresa ofertou a venda de produtos em seu sítio eletrônico, mas não cumpriu com o aspecto principal do negócio entabulado, que seria a entrega. As compras chegam, em muitos casos, a serem canceladas de forma unilateral pela empresa, sem qualquer aviso prévio aos consumidores ou esclarecimentos das razões do cancelamento.

Apesar da simplicidade do tema, a empresa apresentou baixo índice de solução, resolvendo apenas 51% das demandas em segunda fase.

Medidas coletivas do PROCON SP

Depois do envio de pedidos de esclarecimentos a várias operadoras de saúde e administradoras, o PROCON SP ajuizou Ação Civil Pública (Processo n.º 5006194-07.2021.4.03.6100) em face da ANS (Agência de Saúde Suplementar) por conta dos reajustes aplicados nos planos de saúde, a qual encontra-se ainda em andamento.

Foi ainda objeto de questionamento, a solicitação de cadastro de impressão digital pela **DROGA RAIA** para concessão de descontos aos consumidores.

Entretanto, no caso em tela, o fornecedor deixou de demonstrar que a exigência da impressão digital é imprescindível para a concretização da prestação de serviço almejada pelo consumidor.

Ranking da Área de Alimentos

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2020
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	FACI.LY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA	1.340	51	1.391	-
2º	IFOOD	367	342	709	2º
3º	RAPPI BRASIL INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA	72	273	345	3º
4º	PÃO DE AÇÚCAR	146	166	312	4º
5º	CARREFOUR	63	182	245	5º

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2020
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	RAPPI BRASIL INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA	72	273	345	79%	2º
2º	CARREFOUR	63	182	245	74%	4º
3º	PÃO DE AÇÚCAR	146	166	312	53%	5º
4º	IFOOD	367	342	709	48%	3º
5º	FACI.LY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA	1.340	51	1.391	4%	-

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Alimentos

Área de Alimentos

Aplicativo de compras

A alta de preços em todos os segmentos de produtos e serviços foi especialmente sentida nos itens da cesta básica, já que afetam toda a população de modo geral.

Em um cenário de aumento de preços, desemprego e diminuição drástica de renda, surge uma empresa que oferta itens de primeira necessidade a preços quase que irrisórios, a **FACI.LY**.

Trata-se de um aplicativo de compras coletivas, que propaga menores preços. Porém, os consumidores recorreram em larga escala ao PROCON SP, pois os produtos não eram entregues, ou o foram de forma parcial ou até fora da validade.

Aplicativos de entregas

Os consumidores que procuraram a comodidade, facilidade, conforto e até segurança na entrega de produtos, experimentaram dissabores gerados pelas empresas **I FOOD e RAPPI**.

Os fornecedores geraram queixas relacionadas a não entrega, pedidos incompletos, má qualidade do produto, não cumprimento de promoções, problemas com cadastro e por vezes, os consumidores foram vítimas do “golpe da maquininha”, que os induziam a inserir seus dados nas máquinas de débito utilizadas pelos supostos entregadores que efetuavam a cobrança de valores a maior ou diversos dos informados no ato do pedido, utilizando-se de todo tipo de artimanha para aplicação de fraudes.

Vendas pela internet

CARREFOUR e PÃO DE AÇÚCAR também frustraram os consumidores no aspecto principal do negócio, gerando demandas relacionadas a não entrega, produto entregue diverso do solicitado e falta de clareza em vendas promocionais.

Medidas coletivas PROCON SP

Diante do aumento preocupante nas queixas contra a plataforma **FACI.LY**, foi firmado termo de compromisso exigindo que a empresa solucionasse os problemas dos consumidores prejudicados, o qual está sendo monitorado quanto ao cumprimento.

As empresas de entrega foram questionadas quanto às medidas para os golpes noticiados pelos consumidores, mas o posicionamento é marcado mais pela defesa e

exclusão de responsabilidade e poucas medidas para coibir a atuação indevida dos criminosos.

Ranking da Área de Habitação

Por quantidade de reclamações

	Grupo / Empresa	Reclamações			Posição em 2020
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1º	QUINTO ANDAR SERVICOS IMOBILIARIOS LTDA	34	144	178	1º
2º	TENDA	0	143	143	-
3º	MRV	21	98	119	-
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	23	35	58	4º
5º	MOMENTUM EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	28	29	57	-

Por percentual de não atendidas*

	Grupo / Empresa	Reclamações				Posição em 2020
		Atendidas	Não Atendidas	Total	% Não Atendidas	
1º	TENDA	0	143	143	100%	-
2º	MRV	21	98	119	82%	-
3º	QUINTO ANDAR SERVICOS IMOBILIARIOS LTDA	34	144	178	81%	1º
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	23	35	58	60%	4º
5º	MOMENTUM EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	28	29	57	51%	-

* Considerando as 5 primeiras colocadas no Ranking da Área de Habitação

Área de Habitação

Plataforma Digital

Na Área de Habitação temos como empresa mais reclamada a maior imobiliária digital do país, que promete realizar todos os seus serviços on-line, com qualidade, rapidez e adequação, sendo que, na maioria das vezes, sequer respondeu ao PROCON SP, que recebe as respostas on-line também.

Vale destacar que da mesma forma que ocorreu na Área de Assuntos Financeiros, o destaque negativo ficou com um unicórnio brasileiro, a empresa **QUINTO ANDAR**, que promete contratações sem burocracia, mas estabelece todos os complicadores possíveis para a solução das demandas de consumo, inclusive alegando que à operação não se aplica o CDC.

Construtoras e incorporadoras

Novos “players” surgiram nesse recorte de cadastro, sendo eles: **TENDA, MRV e MOMENTUM**. No tocante às construtoras, o que merece maior destaque é o pífio índice de solução, pois embora o percentual de reclamação seja baixo dentro do universo de venda, quando ocorre qualquer vício na contratação o consumidor está desamparado. A **CONSTRUTORA TENDA** não atendeu nenhum pleito apresentado pelos consumidores.

A empresa **MOMENTUM**, que já figurou por muitos anos como uma das empresas mais reclamadas, inclusive com Ação Civil Pública, proposta em 1995, por venda casada e dupla cobrança de comissão de corretagem, surgiu novamente entre as mais demandadas. Os problemas apresentados, dentre outros, são: reajustes adotados pela empresa, valores da taxa de conservação e dificuldade para cancelamento dos contratos.

Por fim, o maior destaque dessa área foi a expansão do mercado imobiliário, mesmo com a crise financeira e a pandemia, além da manutenção da postura reativa, inábil e despreocupada com as demandas de consumo trazidas ao PROCON SP.

Comentários Gerais

Todos os setores têm como fatores geradores de formalização de demandas no PROCON SP a ineficácia ou inexistência de atendimento dos SACs de suas empresas.

Existe um discurso enraizado no mercado que, diante da facilidade de formalização da reclamação na plataforma PROCON SP Digital, os consumidores não tem procurado, primeiramente, os fornecedores para solução dos problemas apresentados.

Porém, a análise apurada dos relatos mostra um cenário de agruras dos consumidores e verdadeira via sacra, na maioria dos registros, para obter um mero atendimento no SAC ou quando o famigerado atendimento é obtido, de que haja um retorno ao seu questionamento.

Os relatos nos reportam ao desmonte dos serviços de atendimento, em todos os setores, muitas vezes confirmados pelas empresas sob a alegação da ocorrência da pandemia, implantação do home office, dentre outros fatores.

Urge que o mercado estruture seus serviços de atendimento ao consumidor, não só atendendo às novas disposições do SAC, mas com foco na eficiência e maior poder de alçada, para tratativa no pré e pós-vendas, sem transbordo dos questionamentos aos Procons.

Os fornecedores precisam praticar uma imersão profunda nas demandas registradas nos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

A tratativa parcial ou falta dela em primeira fase, com a persistência dos problemas com processos administrativos na segunda fase, só denotam que os problemas das relações de consumo foram renegados pelos mais altos escalões das empresas, que ora mais se ocupam e se preocupam com os aspectos econômicos de retorno das operações, absorvendo o prejuízo com a judicialização ou aplicação de sanções fiscalizatórias.

Discursos e defesas de que atuam como meras intermediadoras, meios de pagamento, facilitadores da operação, de que não respondem pela atuação de seus parceiros ou da inaplicabilidade do CDC à operação, são ofensivos e desrespeitosos para com os consumidores e não tem mais guarida à luz do Direito.

Imputar má-fé ao consumidor alegando que o mundo moderno dos meios de

compartilhamento de informações de forma digital, propicia a formação de grupos ávidos em lesar fornecedores, não pode ser utilizado para se eximir da responsabilidade de comprovação pelos fornecedores de que o produto não é defeituoso, que atende aos fins a que se destina, que as informações sobre o produto ou serviço foram prestadas de forma prévia, clara e objetiva, que todas as medidas foram implementadas para a inoccorrência de erros sistêmicos e de responder pelos atos de seus prepostos e/parceiros de negócio.

Na mesma velocidade em que a criação de novos produtos e serviços avançam, de forma paralela é necessário investimento constante e monitoramento para garantia da proteção e segurança do consumidor que hoje sai da esfera da segurança física para a de seu patrimônio e dados pessoais.

PROCON RACIAL

Em 2021, foi formalizado convênio entre o PROCON SP e a Universidade Zumbi dos Palmares, o que gerou a criação de um canal para receber denúncias de casos de racismo em estabelecimentos comerciais. A ferramenta está disponível na plataforma PROCON SP Digital.

As empresas **Assaí e Zara** foram notificadas para apresentação de esclarecimentos, quanto a situações em que os consumidores se sentiram vítimas de racismo. Foram realizadas reuniões e discussões com as empresas com a coleta do compromisso de adesão aos 10 princípios para o enfrentamento do racismo nas relações de consumo.