

Grupo Claro lidera ranking das empresas mais reclamadas ao Procon-SP

17/03/2014

O grupo Claro ocupa o topo das empresas com maior número de reclamações registradas em 2013 na Fundação Procon-SP, com críticas de 2.246 consumidores. É o que aponta relatório divulgado pelo órgão no dia 15 de março, quando foi comemorado o Dia do Consumidor. O Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas de 2013 apresenta ranking com 50 empresas que foram alvo de processo administrativo, sem solução na fase inicial do atendimento ao cliente.

O setor de telecomunicações historicamente ocupa lugares altos no ranking de reclamações de consumo do estado. Além da Claro, também aparecem na lista Vivo (3º lugar), Oi (4º) e Tim (7º). As cinco maiores empresas ou grupos empresariais do setor ultrapassaram a marca de 6,6 mil reclamações fundamentadas no ano passado.

O Itaú Unibanco é o segundo colocado no ranking. Das 20 empresas líderes em reclamações, 8 são instituições bancárias. Na área de produtos, aparelhos celulares e computadores são os que apresentam mais problemas — juntos, representaram cerca de um terço do total desse segmento.

O Procon-SP reúne fornecedores do mesmo grupo, apresentando na lista o nome de como a empresa é conhecida pelo público. O total de atendimentos para consultas, orientações e queixas no ano passado foi de 790.476 (62% na capital). Esses atendimentos geraram 254.126 cartas às empresas, sendo 85% dos casos solucionados nessa fase inicial.

Metodologia questionada

Os advogados Gustavo Viseu e Ricardo Motta, sócios da área de Relações de Consumo do Viseu Advogados, avaliam que, embora o Procon publique anualmente o ranking com amparo no Código de Defesa do Consumidor, há inconsistências na forma de divulgação adotadas.

Eles avaliam, por exemplo, que é inadequado considerar o número absoluto de reclamações, sem considerar a proporcionalidade dos registros. “É natural que empresas com maior número de clientes, por exemplo as grandes instituições financeiras e empresas de telefonia, figurem no topo da lista. Por outro lado, empresas menores por razões óbvias possuem um menor número de reclamações, o que faz com que não figurem nas primeiras posições do ranking.”

Viseu e Motta criticam ainda o critério de indicar empresas que pertencem a um mesmo grupo econômico. “As operações dessas empresas são independentes e muitas vezes de natureza comercial diferente, bem como sua política de atendimento, por isso não é justo que sejam indicadas em bloco, sem que ocorra a individualização do número de reclamações de cada uma delas.” *Com informações da Assessoria de Comunicação do Procon-SP.*

Nome fantasia/ fornecedor	Atendidas	Não atendidas	Total
---------------------------	-----------	---------------	-------



Claro/ Net/ Embratel	1.799	447	2.246
Itaú Unibanco	451	1.446	1.897
Vivo/ Telefonica	1.033	503	1.536
Oi	1.150	310	1.460
Bradesco	621	690	1.311
Banco Votorantim	364	938	1.302
Tim Celular	680	282	962
Santander	427	490	917
Caixa Econômica Federal	189	680	869
Pão de Açúcar/ Extra/ Casas Bahia	587	217	804

Clique [aqui](#) para ver a lista completa.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2014-mar-17/grupo-claro-lidera-ranking-empresas-reclamadas-procon-sp/>