



## Itaú-Unibanco lidera ranking de reclamações no Procon-SP em 2012

O Procon de São Paulo disponibilizou em seu site o cadastro de reclamações fundamentadas de 2012, com a lista das empresas com [queixas](#) registradas no órgão, e o [ranking](#) das 50 empresas mais reclamadas no ano passado. A listagem considera apenas aquelas queixas que não foram solucionadas na fase inicial de atendimento. Nesses casos, é aberto processo administrativo para que o Procon-SP trabalhe a reclamação junto ao fornecedor.

O grupo Itaú-Unibanco lidera o ranking de 2012, seguido pela Claro e grupo Bradesco. No ano passado, mais uma vez, a área de produtos — que inclui móveis, eletrônicos e vestuário — foi a que registrou maior número de processos abertos, com 33% dos casos. Na sequência, assuntos financeiros — bancos, seguradoras e financeiras — concentraram 25,7% das reclamações fundamentadas. Serviços essenciais — telecomunicações e energia elétrica, saneamento básicos — foram responsáveis com 16,5% da queixas sem solução inicial.

Um dos destaques foram os atendimentos em relação aos sites de compras coletivas, que em 2011 não apareciam na lista dos 50 mais reclamados. É o caso do site Groupon, que figurava em 228º na classificação geral e este ano aparece em 21º.

O total de atendimentos para consultas, orientações e queixas no ano passado foi de 602.611, diminuição de 17% em relação ao registrado em 2011. Esses atendimentos geraram 139.066 encaminhamentos da Carta de Informação Preliminar ao fornecedor. Nesta fase preliminar, 79% dos casos foram solucionados. Desse total, apenas 29.697 (21%) transformaram-se em reclamações fundamentadas.

### Novidade

Este ano, a Fundação Procon-SP divulga também, em conjunto com mais cinco Procons municipais (São José dos Campos, São José do Rio Preto, Santo André, Jundiaí e Votuporanga) o “Ranking Estadual de Reclamações Fundamentadas” — [veja aqui](#) a lista individual de cada unidade. A expectativa é que para o próximo ano, mais 22 Procons municipais, façam parte da lista. O site do Procon-SP também disponibiliza, para consulta, o cadastro de reclamações dos últimos cinco anos. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Procon-SP.*

### Date Created

13/03/2013