

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

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

---

<b>Nome fantasia/ fornecedor</b>	<b>Atendidas</b>	<b>Não atendidas</b>	<b>Total</b>
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.

**Date Created**

17/03/2014