

Ranking de Reclamações 2009

Telefônica, Itaú, Eletropaulo, Sony Ericsson e Tim são as campeãs

O secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, Luiz Antonio Marrey, e o diretor-executivo da Fundação Procon-SP, Roberto Pfeiffer, apresentaram nesta sexta-feira, 12 de março, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas e o ranking das empresas mais reclamadas em 2009.

Os fornecedores **Telefônica, Itaú, Eletropaulo, Sony Ericsson e Tim** são os cinco primeiros colocados do ranking de reclamações 2009. A lista contém apenas reclamações fundamentadas, ou seja, demandas de consumidores que não foram solucionadas, sendo necessária a abertura de processo administrativo para serem trabalhadas pelo órgão junto aos fornecedores.

A Fundação Procon-SP agrupou os fornecedores de uma mesma marca para facilitar a leitura dos dados por parte do consumidor. O parâmetro aplicado foi o modo como a empresa é apresentada ao público.

A área de Serviços (água, telefonia, luz, escola, clubes, oficina mecânica, etc.) foi a que registrou o maior número de reclamações, 57%, seguida pela de Assuntos Financeiros (bancos, cartões de crédito, financeiras etc.), 22%. As áreas de Produtos (móveis, eletrônicos, vestuário, etc.), Saúde (planos de saúde, cosméticos medicamentos, etc.), Habitação e Alimentos concentraram, respectivamente, 18%, 3%, menos de 1% e menos de 0,1% das reclamações fundamentadas.

No ranking de 2009, chama a atenção o fato de que as empresas de telefonia (fixa e móvel) e de energia elétrica, que são serviços de prestação contínua e essenciais ao dia a dia do consumidor, somaram 49% do total de reclamações fundamentadas, dado que revela que as empresas, que atuam praticamente sozinhas no mercado, não estão conseguindo dar solução para problemas que elas mesmas causam aos seus clientes, obrigando-os a procurar um órgão de defesa do consumidor. Outro setor que se destaca é o das instituições financeiras que apresenta quatro empresas entre as dez primeiras colocações.

A Fundação Procon-SP notificou as vinte primeiras empresas colocadas do ranking, assim como as três primeiras de cada área, questionando o alto índice de reclamações fundamentadas e exigindo metas de redução das demandas.

Acesse o cadastro: [Ranking das empresas mais reclamadas, no site \[www.procon.sp.gov.br\]\(http://www.procon.sp.gov.br\)](#)

Fonte: www.procon.sp.gov.br

Em: 12 de MARÇO de 2010

