



# Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Secretaria Municipal de Assistência Social



Fone: 0800 77 29 198  
Ou 3636 73 91

## Problemas com entrega

### *Procon-SP divulga ranking das empresas que mais lesam o consumidor*

Nos meses de novembro e dezembro de 2010 e janeiro de 2011, o Procon-SP registrou 4.838 queixas de consumidores que tiveram problemas com entrega de produtos e serviços. As empresas mais reclamadas foram:

**B2W (Americanas.com / Submarino / Shoptime), Comprafacil, Telefônica, Pontofrio.com, Walmart, Magazine Luiza, Lojas Ponto Frio, Tim, Casas Bahia e Fatordigital / Planetaofertas. [Veja o ranking abaixo.](#)**

Juntas essas empresas somam 2.405 queixas. Os demais fornecedores somam 2.433. Houve um aumento de, aproximadamente, 79% no número de atendimentos desse tipo em relação ao mesmo período do ano passado e atrasado, quando a quantidade de queixas foi de 2.690.

O objetivo da divulgação é dar ao consumidor melhores condições para exercer seu direito à escolha na hora de contratar produtos e serviços pela internet, mostrando a ele quais são as empresas desse segmento que mais descumprem os contratos. "Não há pior castigo para uma empresa do que ser deixada de lado pelo consumidor.", declara o diretor-executivo do Procon-SP, Paulo Arthur Góes.

As queixas apontadas referem-se às cartas de informações preliminares (CIPs) emitidas aos fornecedores reclamados. As CIPs são encaminhadas logo após o primeiro contato do consumidor com o atendimento do Procon e questionam o procedimento da empresa. Os problemas registrados na instituição foram relativos a não entrega ou demora na entrega do produto, produto entregue diferente do pedido e não fornecimento do serviço.

Desde 2009, Fundação Procon-SP autuou 340 empresas e aplicou R\$ 32 milhões em multas por violação à Lei da Entrega. O Cadastro de Reclamações Fundamentadas, que será divulgado em meados de março pelo Procon-SP, traz o levantamento no último ano do total de consumidores lesados pela má prestação dos serviços de entrega dos produtos.



# Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Secretaria Municipal de Assistência Social



Fone: 0800 77 29 198  
Ou 3636 73 91

## **Canal de Atendimento eletrônico exclusivo para e-commerce e problemas na entrega**

Desde outubro de 2010, o Procon-SP abriu em seu site um canal eletrônico de atendimento, exclusivo para os consumidores que tiveram problemas com e-commerce. O consumidor do estado de São Paulo que enfrenta problemas com compras feitas via internet pode efetuar reclamação pelo site da Fundação Procon-SP.

Dos 4.838 casos registrados no período mencionado, **1.577 entraram pelo canal eletrônico** de atendimento, ou seja, mais de 32% do total. As empresas de e-commerce mais reclamadas foram: Americanas.com / Submarino / Shoptime, Comprafacil, Pontofrio.com, Walmart, Brands Club, Centauro, Fatordigital / Planetaofertas, Ricardo Eletro, Tim, Saraiva / Siciliano.

Veja o ranking no anexo 2.

### **Onde Reclamar**

O consumidor que tiver problemas com entrega de produtos ou serviços deve procurar a Fundação Procon-SP ou o órgão de defesa do consumidor de sua cidade. Os postos de atendimento pessoal da Fundação Procon-SP na capital localizam-se dentro do Poupatempo Sé (Pça. Do Carmo, s/n), Poupatempo Santo Amaro (Rua Amador Bueno, 176/258) e Poupatempo Itaquera (Av. do Contorno, 60 - ao lado da Estação Itaquera do Metrô). Nos postos dos Centros de Integração da Cidadania (CIC), de segunda à quinta-feira, das 09h00 às 15h00. A comunicação por cartas deve ser encaminhada à Caixa Postal 3050, CEP 01061-970 e por fax ao telefone (11) 3824-0717. O telefone para informações é 151.

**O novo canal, exclusivo para quem contratou via web, está disponível no site**

**[www.procon.sp.gov.br/atendimento.asp](http://www.procon.sp.gov.br/atendimento.asp)**



# Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Secretaria Municipal de Assistência Social



Fone: 0800 77 29 198  
Ou 3636 73 91

## RANKING

RANKING GERAL ENTREGA		
PERÍODO: NOVEMBRO E DEZEMBRO 2010 E JANEIRO 2011		
COLOCAÇÃO	FORNECEDOR	QUANTIDADE CIPS
1º	Americanas.com/Submarino/Shoptime (B2W)	1.023
2º	Comprafacil	463
3º	Telefônica	182
4º	Pontofrio.com	149
5º	Walmart	112
6º	Magazine Luiza	109
7º	Lojas Ponto Frio	100
8º	Tim	99
9º	Casa Bahia	89
10º	Fatordigital/Planetaofertas	79
	<b>DEMAIS FORNECEDORES</b>	<b>2.433</b>
<b>TOTAL</b>		<b>4.838</b>

## RANKING NO ANEXO 2 (ATENDIMENTO ELETRÔNICO)

RANKING ENTREGA CANAL DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO		
PERÍODO: NOVEMBRO E DEZEMBRO 2010 E JANEIRO 2011		
COLOCAÇÃO	FORNECEDOR	QUANTIDADE CIPS
1º	Americanas.com/Submarino/Shoptime (B2W)	471
2º	Comprafacil	197
3º	Pontofrio.com	78
4º	Walmart	77
5º	Brands Club	55
6º	Centauro	49
7º	Fatordigital/Planetaofertas	44
8º	Ricardo Eletro	43
9º	Tim	40
10º	Saraiva/ Siciliano	32
	<b>DEMAIS FORNECEDORES</b>	<b>491</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1.577</b>

Em: 03/03/2011

Assessoria de imprensa Fundação Procon-SP

Fonte: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)