

15 de Março – Dia Internacional do Consumidor Procon-PR publica o ranking das empresas mais reclamadas em 2021

O Procon-PR, departamento vinculado à Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho, publica, no Dia Internacional do Consumidor, o ranking das empresas mais reclamadas em 2021, bem como o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, em atendimento ao disposto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

O Procon-Pr oferece ao consumidor diversas formas de atendimento: a Simples Consulta, que tem como objetivo o esclarecimento de dúvidas na compra de produtos ou contratação de serviços; a CIP, Carta de Informações Preliminares - que demanda uma intervenção do órgão para solucionar de forma rápida as reclamações apresentadas pelos consumidores (no prazo médio de 10 dias) e ainda a abertura de Processo Administrativo, procedimento mais complexo e que pode resultar para o fornecedor multas que variam de R\$ 700,00 a R\$ 11.000.000,00.

Em 2021, em razão da pandemia do COVID-19, houve alteração nos procedimentos, de modo a evitar aglomerações e facilitar a jornada do consumidor nesse momento tão delicado. Desta forma, **foram suspensos os atendimentos preliminares e priorizada a abertura de processo administrativo, com a devida notificação do fornecedor.**

No ano passado, foram realizados pelo Procon-PR, aproximadamente 188 mil atendimentos (considerando os atendimentos realizados através da plataforma consumidor.gov.br). Destes, cerca 21 mil corresponderam a abertura de processo administrativo, com vistas a solucionar as reclamações apresentadas pelos consumidores.

Além disso, o Procon-Pr vem divulgando fortemente a plataforma **consumidor.gov.br**, serviço que permite a interlocução direta entre consumidores e fornecedores e que apresenta índices de resolutividade de aproximadamente 80%.

No **Quadro I** estão as 75 empresas com maior número de atendimentos no ano de 2021 (todos os tipos de atendimento – desde informação, até abertura de processo administrativo). As operadoras de telefonia e os bancos vem ocupando os primeiros lugares, sendo responsáveis pelo maior volume de atendimentos no Procon-PR.

No **Quadro II** estão as empresas com mais de 50 reclamações (processo administrativo) em 2021 e com índice de resolutividade superior a 70%.

Nos **Quadros III e IV**, estão os assuntos e problemas mais reclamados pelos consumidores em 2021, respectivamente.

E no **Quadro V** está o link do Cadastro de Defesa do Consumidor, lista completa, em atendimento ao art. 44 do CDC.

QUADRO I
75 EMPRESAS COM MAIOR NÚMERO DE ATENDIMENTOS EM 2021 (com 100
atendimentos ou mais)

	FORNECEDOR	ATENDIMENTOS
1	OI S.A/TELEMAR- TELEF FIXA E BANDA LARGA- AOP-CIP@	1920
2	TIM S.A - AOP E REVENDAS PRÓPRIAS - CIP@	1589
3	VIVO - TELEFONICA BR S/A - TODOS OS PRODUTOS - AOP	1439
4	CLARO S.A (NEXTEL-EMBRATEL-NET) AOP- CAT- CIP@	1418
5	CAIXA ECONOMICA FEDERAL S/A - AOP - RECLAMACOES	1188
6	SANEPAR - COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA - AOP	700
7	BANCO ITAUCARD S/A - CREDICARD E OUTROS - AOP	647
8	BANCO PAN S.A - AOP - CIP@	644
9	SERASA S/A - AOP (CIP@ E NOT)	601
10	OI MOVEL S.A - CELULAR, TV, BANDA LARGA MOVEL -AOP	547
11	COPEL DISTRIBUIÇÃO S/A - ENERGIA ELÉTRICA - AOP	521
12	DECOLAR.COM LTDA - AOP	516
13	BANCO BMG S.A - AOP - CIP@ E NOT	495
14	BANCO SANTANDER BRASIL S/A E DEMAIS PRODUTOS-AOP	491
15	CNOVA COMERCIO ELETRONICO S.A - AOP - CIP@	491
16	CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES POSITIVO LTDA - AOP	473
17	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA - AOP - CIP @	440
18	BANCO BRADESCARD S.A - GRUPO BRADESCO - AOP	435
19	MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA - AOP - CIP@	433
20	BANCO BRADESCO S/A - AOP - GRUPO BRADESCO	430
21	VIA VAREJO S/A - AOP - CIP@	419
22	BANCO C6 CONSIGNADO S.A (EX BANCO FICSA S.A) - AOP	414
23	BANCO DO BRASIL S.A - AOP - GRUPO BANCO DO BRASIL	409
24	ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S.A - AOP - CIP@	403
25	B2W COMPANHIA DIGITAL - AOP - CIP@	391
26	MAGAZINE LUIZA S/A - AOP - CIP@	372
27	HAVAN S.A E HAVAN VIAGENS-MATRIZ E FILIAIS- AOP	358
28	COPEL TELECOMUNICACOES S.A - AOP - CIP@	358
29	MERCADOLIVRE.COM ATIV DE INTERNET - AOP - CIP@	279
30	BANCO CETELEM S.A - AOP - CIP @	273
31	BANCO SAFRA S/A - AOP OUVIDORIA	267
32	BV FINANCEIRA S.A - AOP - CIP@	257
33	LATAM AIRLINES GROUP S/A - AOP - CIP @	252

34	MAGAZINELUIZA.COM - MAGAZINE LUIZA S/A - AOP - CIP@	223
35	AYMORE FINANCEIRA (ATUAL SANTANDER FINANCIAMENTOS)	221
36	SMART FIT - BIORITMO FRANQUEADORA LTDA - AOP	217
37	BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A - AOP - CIP@	215
38	CARREFOUR COMERCIO E IND LTDA - HIPER - AOP - CIP@	214
39	GRUPO ITAU-BANCO ITAÚ S/A-(E DEMAIS PRODUTOS)- AOP	212
40	GOL LINHAS AEREAS S.A - AOP	210
41	PERNAMBUCANAS FINANCIADORA S/A CRED FIN E INVESTIMENTO	201
42	ELECTROLUX DO BRASIL E DA AMAZONIA S/A - AOP -CIP@	184
43	CLINIPAM CLINICA PARAN. ASSIST. MÉDICA LTDA - AOP	183
44	AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A. - AOP	180
45	PAGSEGURO INTERNET S.A - AOP	177
46	CVC BRASIL OPERADORA E AG DE VIAGENS S.A - AOP	172
47	CARREFOUR CARTÕES (ATUAL BANCO CSF S/A)-AOP	171
48	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA - AOP	167
49	LOJAS RIACHUELO S.A - AOP	165
50	123 MILHAS - 123 VIAGENS E TURISMO LTDA - AOP	162
51	BANCO C6 S.A - AOP - CIP@	157
52	MULTILOJA - HORFRAN COML ELETRO MOVEIS LTDA - AOP	156
53	CONDOR SUPER CENTER LTDA - AOP	156
54	UNIMED CURITIBA - SOCIEDADE COOP DE MEDICOS - AOP	156
55	NUBANK - NU PAGAMENTOS S.A. - AOP	147
56	PICPAY SERVICOS S.A - AOP	146
57	CORREIOS - ECT DIRETORIA REGIONAL DO PARANA - AOP	143
58	WEB CONTROL SISTEMAS E EQUIPAM DE INFORMATICA -CAT	141
59	IRMAOS MUFFATO CIA LTDA - AOP	139
60	LOJAS COLOMBO S.A COM DE UTILIDADES DOMEST - AOP	134
61	ASSOCIACAO PARANAENSE DE CULTURA - APC - CAT	130
62	SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA - AOP - CIP@	128
63	PARANÁ BANCO S/A - AOP	118
64	BANCO DAYCOVAL S.A. CAT - AOP	116
65	BRASTEMP CONSUL - WHIRLPOOL S/A - AOP - CIP@	116
66	PHILCO ELETRONICOS S.A - AOP - CIP@ E NOT	116
67	HOTEL URBANO - GRUPO HU VIAGENS E TURISMO S.A -CAT	112
68	BANCO LOSANGO S.A - BANCO MULTIPLO - AOP - CIP@	110
69	BANCO BRADESCO CARTÕES S/A -AOP -AMERICAN EXPRESS	110
70	BANCO AGIBANK S.A -	108
71	HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S/A - AOP	106
72	BANCO ITAU CONSIGNADO S/A- GRUPO ITAU UNIB- AOP	105
73	LOJAS AMERICANAS S.A - (LOJAS FISICAS) - AOP	103
74	COMERCIO DISTRIBUIDOR DE MOVEIS LTDA - AOP - CIP@	103
75	AMIL ASSISTENCIA MEDICA INTERN S.A - AOP - CIP@	100

QUADRO II EMPRESAS COM MAIORES ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE

Resolutividade: Empresas com mais de 50 reclamações e acima de 70% de problemas solucionados						
	Fornecedor	Total	Solucionadas	%	Não Solucio- nadas	%
1	TIM S.A - AOP E REVENDAS PROPRIAS - CIP@	507	488	96,25%	19	0,04
2	BANCO C6 S.A - AOP - CIP@	53	51	96,23%	2	0,04
3	MULTILOJA - HORFRAN COML ELETRO MOVEIS LTDA - AOP	66	60	90,91%	6	0,09
4	HOTEL URBANO - GRUPO HU VIAGENS E TURISMO S.A -CAT	70	63	90,00%	7	0,1
5	PICPAY SERVICOS S.A - AOP	57	51	89,47%	6	0,11
6	WEB CONTROL SISTEMAS E EQUIPAM DE INFORMATICA -CAT	81	72	88,89%	9	0,11
7	ELECTROLUX DO BRASIL E DA AMAZONIA S/A - AOP -CIP@	52	46	88,46%	6	0,12
8	CNOVA COMERCIO ELETRONICO S.A - AOP - CIP@	77	68	88,31%	9	0,12
9	SERASA S/A - AOP (CIP@ E NOT)	288	250	86,81%	38	0,13
10	CLARO S.A (NEXTEL-EMBRATEL-NET) AOP- CAT- CIP@	405	349	86,17%	56	0,14
11	AYMORÉ FINANCEIRA (ATUAL SANTANDER FINANCIAMENTOS)	57	49	85,96%	8	0,14
12	HAVAN S.A E HAVAN VIAGENS-MATRIZ E FILIAIS- AOP	128	110	85,94%	18	0,14
13	PAGSEGURO INTERNET S.A - AOP	69	58	84,06%	11	0,16
14	MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA - AOP - CIP@	243	204	83,95%	39	0,16
15	MAGAZINELUIZA.COM - MAGAZINE LUIZA S/A - AOP -CIP@	66	55	83,33%	11	0,17
16	NUBANK - NU PAGAMENTOS S.A. - AOP	53	44	83,02%	9	0,17
17	SANEPAR - COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA - AOP	123	102	82,93%	21	0,17
18	SMART FIT - BIORITMO FRANQUEADORA LTDA - AOP	92	76	82,61%	16	0,17
19	MERCADOLIVRE.COM ATIV DE INTERNET - AOP - CIP@	102	84	82,35%	18	0,18
20	COPEL DISTRIBUIÇÃO S/A - ENERGIA ELÉTRICA - AOP	111	91	81,98%	20	0,18
21	VIVO - TELEFONICA BR S/A - TODOS OS PRODUTOS - AOP	395	323	81,77%	72	0,18
22	VIA VAREJO S/A - AOP - CIP@	133	107	80,45%	26	0,2
23	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA - AOP	56	45	80,36%	11	0,2
24	CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES POSITIVO LTDA - AOP	339	270	79,65%	69	0,2
25	MAGAZINE LUIZA S/A - AOP - CIP@	102	81	79,41%	21	0,21
26	BANCO BRADESCARD S.A - GRUPO BRADESCO - AOP	115	91	79,13%	24	0,21
27	ASSOCIACAO PARANAENSE DE CULTURA - APC - CAT	66	52	78,79%	14	0,21
28	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA - AOP - CIP @	134	105	78,36%	29	0,22
29	BANCO ITAU CONSIGNADO S/A- GRUPO ITAU UNIB- AOP	59	46	77,97%	13	0,22
30	B2W COMPANHIA DIGITAL - AOP - CIP@	95	74	77,89%	21	0,22
31	BANCO C6 CONSIGNADO S.A (EX BANCO FICSA S.A) - AOP	140	109	77,86%	31	0,22
32	BANCO DO BRASIL S.A - AOP - GRUPO BANCO DO BRASIL	126	98	77,78%	28	0,22
33	BV FINANCEIRA S.A - AOP - CIP@	70	54	77,14%	16	0,23
34	BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A - AOP - CIP@	61	47	77,05%	14	0,23
35	BANCO SANTANDER BRASIL S/A E DEMAIS PRODUTOS-AOP	150	115	76,67%	35	0,23
36	PERNAMBUCANAS FINANCIADORA S/A CRED FIN E INVESTIMENTO	85	65	76,47%	20	0,24
37	GOL LINHAS AEREAS S.A - AOP	97	74	76,29%	23	0,24
38	GRUPO ITAU-BANCO ITAÚ S/A-(E DEMAIS PRODUTOS)- AOP	83	63	75,90%	20	0,24
39	BANCO ITAUCARD S/A - CREDICARD E OUTROS - AOP	172	129	75,00%	43	0,25

40	BANCO BRADESCO S/A - AOP - GRUPO BRADESCO	186	139	74,73%	47	0,25
41	OI MOVEL S.A - CELULAR, TV, BANDA LARGA MOVEL -AOP	150	112	74,67%	38	0,25
42	VIP REPAIR CENTER ASSISTENCIA TECNICA LTDA - CAT	61	45	73,77%	16	0,26
43	CAIXA ECONOMICA FEDERAL S/A - AOP - RECLAMACOES	313	229	73,16%	84	0,27
44	OI S.A/TELEMAR- TELEF FIXA E BANDA LARGA- AOP-CIP@	645	469	72,71%	176	0,27
45	BANCO BMG S.A - AOP - CIP@ E NOT	206	149	72,33%	57	0,28
46	BANCO PAN S.A - AOP - CIP@	222	157	70,72%	65	0,29
47	BANCO CETELEM S.A - AOP - CIP @	91	64	70,33%	27	0,3
48	CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL S.A - AOP	64	45	70,31%	19	0,3
49	UFPR - UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANA - CAT	50	35	70,00%	15	0,3

QUADRO III

ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS PELOS CONSUMIDORES EM 2021

* com mais de 100 reclamações

Assunto 2021	Total
Banco comercial	1.141
Outros Contratos	1.113
Financeira	1.042
Telefonia Celular	938
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	888
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	719
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	681
Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	486
Cartão de Crédito	429
Carro Usado	419
Vestuário (Calçado / Roupas)	411
Cursos Livres Outros	394
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	388
Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros)	292
Academia de Ginástica / Natação / Esportes	273
Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc.)	248
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	245
Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola	241
Assistência Técnica	227
Acessório para Aparelho Eletrônico/Pilha/Elétrico (Aguilha, fone de ouvido, bateria, etc.)	199
Outros Produtos Importados	197
Eletroeletrônico Importado	175
Curso de Línguas	165
Cartão de Loja	163
Construção / Reforma / Montagem / Acabamento	157
Móveis (outros)	149
Colchão	143
Consultoria / Assessoria / Agenciamento (Recolocação Profissional, Agência de Empregada, de Casamento, Etc.)	143
Microcomputador / Produtos de Informática	132
Água / Esgoto	126
Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.)	126

Energia Elétrica	121
Seguro	120
Móveis Para Sala	118
Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor, Panela, Talher, Filtro de Café, Porta-Filtro, Louças, Etc.)	116
Diversão / Lazer / Cultura (Teatro, Cinema, Casa Noturna, Videolocadora, Etc.)	108
Serviços de Marcenaria	102
Oficinas (Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borracharia)	101
Plano de saúde regulamentado	100
Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	100

QUADRO IV PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS PELOS CONSUMIDORES EM 2021

Problemas 2021	Total
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	3.640
Cobrança indevida/abusiva	1.633
Produto com vício	1.605
Cobrança indevida.	1.418
Não entrega/demora na entrega do produto	1.239
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	703
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	502
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	491
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	457
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	443
Recusa injustificada em prestar serviço	349
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	291
Produto entregue diferente do pedido	288
Crédito Consignado	278
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	245
Desistência de compra (cancelamento de compra)	212
Defeito/Risco à saúde e segurança	208
Dano material/pessoal decorrente do serviço	201
Publicidade enganosa	180
Venda/Oferta/publicidade enganosa.	152
Venda enganosa	149
Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)	102
Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.)	101
Calculo de prestação/taxa de juros	91
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	89
Envio de produto ou serviço sem previa solicitação	86
Produto entregue incompleto	81
Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido)	80

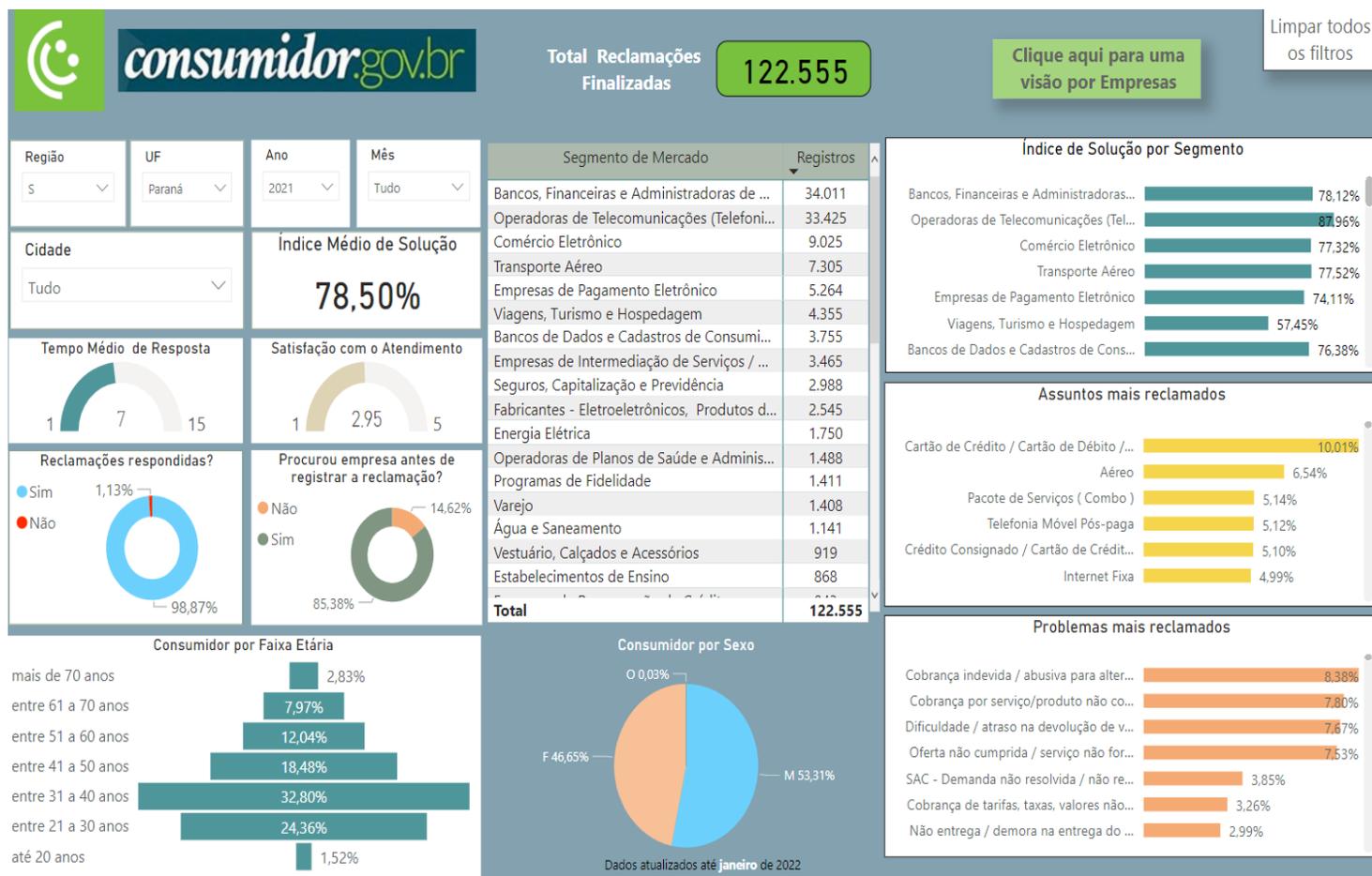


QUADRO V
Cadastro de Reclamações completo – em atendimento ao
art. 44 do CDC

Disponível no seguinte link:

https://www.procon.pr.gov.br/sites/procon-pr/arquivos_restritos/files/documento/2022-03/cadastro_completo_final_2021.pdf

DADOS DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR 2021



Segmento de mercado - continuação:

Segmento de Mercado	Registros
Empresas de Recuperação de Crédito	843
Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de ...	800
Empresas de Serviços Postais e Logística	793
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	656
Provedores de Conteúdo e Outros Serviço...	640
Fabricantes - Linha Branca	624
Montadoras, Concessionárias e Prestadore...	393
Distribuidoras de Combustíveis / Gás	327
Administradoras de Consórcios	308
Editoras e Veículos de Imprensa	263
Farmácias	262
Supermercados	209
Cartões de Descontos	200
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	200
Material de Construção, Acabamento e Fer...	182
Serviços Esportivos	170
Fabricantes – Produtos Alimentícios	147
Aluguel de Carros	124
Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Inv...	114
Fabricantes - Móveis, Colchões e Acessórios	92
Entretenimento	70
Transporte Terrestre	6
Entidades Sem Fins Lucrativos	5
Fabricantes - Produtos Químicos e Farmac...	3
Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Simi...	1
Total	122.555