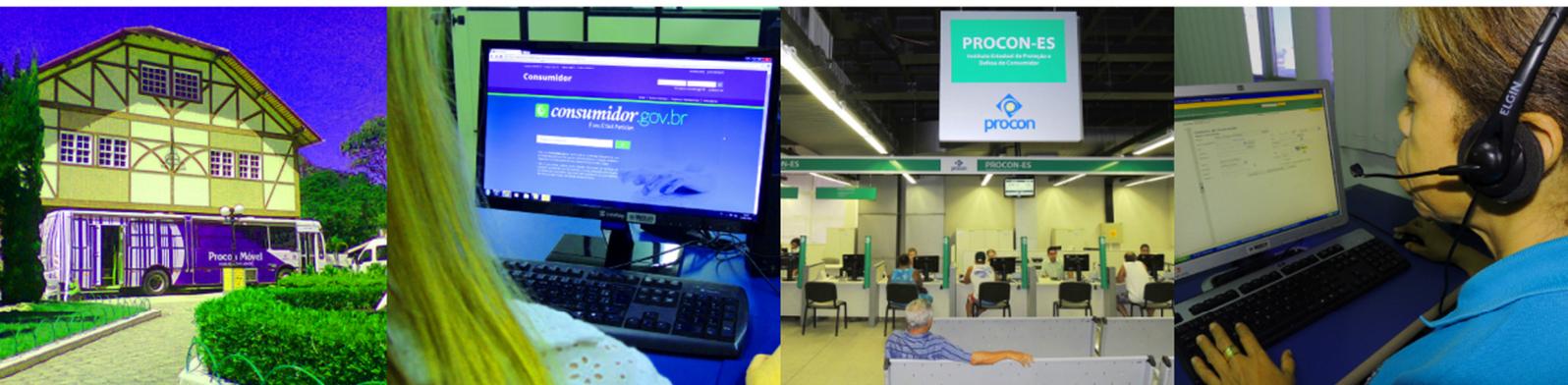




GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor



Cadastro Estadual de RECLAMAÇÕES Fundamentadas 2014



Diretor Jurídico do Procon

Igor Rodrigues Britto

Gerente de Atendimento ao Consumidor

Anelisa Real dos Santos

Gerente de Fiscalização

Rodrigo Amorim Cristello

Coordenador Estadual do SINDEC

Marcus Hermógenes Rodrigues Fonseca

Assessora de Comunicação

Amanda Ramos Ribeiro

Assessor Técnico

Pablo Fernandes Pansini

APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de orientar os consumidores no mercado de consumo, os Procons de todo o Brasil publicam anualmente o Cadastro de Reclamações Fundamentadas. A divulgação do cadastro decorre de determinação do artigo 5º da Constituição Federal e do artigo 44 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, devendo ser divulgado publicamente no período máximo de um ano. O relatório apresenta o ranking dos fornecedores que mais causaram problemas aos consumidores, nas suas respectivas áreas, e se torna um instrumento para o exercício do direito de escolha.

O **Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas do Espírito Santo 2014** conta com 17.110 reclamações administrativas registradas nos Procons Estadual e Municipais do Espírito Santo integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), do Ministério da Justiça. Estas reclamações correspondem a processos administrativos analisados e concluídos pelos órgãos, no período de janeiro a dezembro de 2014 e que apresentam algum indicativo de lesão ou ameaça aos direitos dos consumidores. O documento informa ainda, se os processos administrativos formulados a partir de reclamações foram ou não atendidos pelas empresas.

Esta edição apresentará uma breve análise sobre as condutas dos fornecedores e as demandas de consumo levadas aos Procons de 20 municípios capixabas, integrados ao Sindec. Neste ranking de fornecedores, é possível identifica-los por seus nomes fantasias, razões sociais, logomarcas, grupos econômicos a que pertencem e outros dados, englobando grandes e pequenas empresas nacionais e estaduais.

Para melhor compreensão pelos consumidores, a publicação do Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas do Espírito Santo de 2014 foi resumida a partir da análise dos dados pelo Procon-ES. Para tanto, os técnicos do órgão estadual agruparam, compararam e combinaram os diversos dados obtidos no Cadastro, de forma a proporcionar a todo cidadão a melhor compreensão sobre a postura dos fornecedores mais reclamados no Espírito Santo.

Algumas empresas reclamadas tiveram seus números de reclamações somados aos das outras empresas do mesmo grupo econômico, possibilitando aos consumidores realizar a melhor comparação global entre as diversas empresas concorrentes.

Desejamos que as informações divulgadas por meio deste documento possam contribuir para o aprimoramento das relações de consumo e que seja possível, a partir dele, obter como resultado a melhora da qualidade de produtos e serviços disponíveis no mercado de consumo no Espírito Santo e o respeito às normas de defesa do consumidor.

1. Como ocorre a inscrição no Cadastro de Reclamação Fundamentada?

A reclamação é fundamentada quando apresenta algum indicativo de lesão ou ameaça aos direitos dos consumidores e o descumprimento das legislações vigentes. O Procon-ES registra como reclamação toda notícia de lesão ou ameaça ao direito do consumidor, independente de comprovação inequívoca da lesão ou da prática infrativa.

Após a abertura do processo, quando o fornecedor soluciona o problema individual apresentado pelo consumidor, a reclamação é classificada como Fundamentada Atendida. No entanto, se o fornecedor não apresenta nenhum tipo de solução, o processo é classificado como Reclamação Fundamentada Não Atendida.

A decisão quanto à Fundamentação ou não da Reclamação é realizada pelo Procon (Estadual ou Municipal) que a instaurou. Ela é realizada após análise técnica do órgão, em observância ao que estabelece o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

2. O que é SINDEC?

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) é um sistema informatizado do Ministério da Justiça que tem por objetivo integrar em rede as bases de dados usadas pelos Procons de todo o País.

O sistema integra processos e procedimentos relacionados ao atendimento de consumidores nos Procons, visando proporcionar um instrumento de gestão e garantir maior transparência nas relações de consumo, aperfeiçoar o atendimento aos consumidores e integrar informações que possibilitam a formação de um banco de dados unificado e consolidado nacionalmente. Além disso, as ações são ampliadas com o compartilhamento e harmonização de conceitos, entendimentos e procedimentos.

Atualmente, o Sindec no Espírito Santo reúne informações das unidades do Procon Estadual (Sede, Unidade Móvel e Unidade Faça Fácil), bem como dos Procons de 20 municípios, quais sejam: Afonso Cláudio, Alfredo Chaves, Aracruz, Baixo Guandu, Boa Esperança, Cachoeiro de Itapemirim, Cariacica, Castelo, Colatina, Divino de São Lourenço, Guarapari, Linhares, Pinheiros, São Gabriel da Palha, São Mateus, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória.

3. Reclamações nos Procons do Espírito Santo

O Procon destina-se à proteção e defesa dos interesses dos consumidores, mantendo contato direto com os cidadãos e seus pleitos. É sua função o acompanhamento e fiscalização das relações de consumo entre consumidores e fornecedores.

Diariamente, os Procons do Espírito Santo atendem centenas de consumidores em todos os seus canais de atendimento: presencial, pelo atendimento eletrônico, disponível no site do Procon Estadual - www.procon.es.gov.br - e pelo telefone. Entre todos os atendimentos registrados pelos Procons uma parcela é tratada por meio de processos administrativos,

procedimento adotado quando não se obtém êxito em uma tentativa preliminar de solução da demanda ou quando há prática reincidente de algum fornecedor em determinado problema.

Em 2014, os Procons do Espírito Santo realizaram um total de **122.318 atendimentos** aos consumidores com dúvidas sobre seus direitos ou insatisfeitos com produtos ou serviços contratados. Apenas 14% desses atendimentos se transformaram em Reclamações Administrativas, ou seja, em processos abertos para julgamento das infrações às normas de defesa do consumidor cometidas pelos fornecedores reclamados. Todos os demais atendimentos foram resolvidos preliminarmente a partir da intervenção dos Procons, sem necessidade de abertura de processo de reclamação.

Devido a grande demanda na sede dos Procons, verificou-se a necessidade de ampliação dos canais de atendimento no Procon Estadual, surgindo assim a ferramenta **Atendimento Eletrônico**. Lançada no ano de 2009, a ferramenta - que até então era utilizada para tirar dúvidas relacionadas ao consumo e recepcionar denúncias - passou a ser utilizada também para abertura de reclamação e obteve o número expressivo de **8.758** atendimentos no ano de 2014.

Além dos atendimentos registrados no Sindec, o Procon Estadual, ainda no ano de 2014, fiscalizou 446 estabelecimentos em 35 municípios do Espírito Santo.

4. O Portal Consumidor.gov.br

O **consumidor.gov.br** é uma plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados criada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e monitorada pelos Procons, com o apoio da sociedade. O sistema também fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

Trata-se de um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo via internet. Por meio deste sistema, é possível registrar reclamações e solucionar os problemas de consumo diretamente com as empresas participantes que se comprometeram a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.

Além de registrar a insatisfação, o consumidor também pode consultar o índice de reclamação e resolutividade das empresas inscritas no serviço, o prazo médio para resposta e a avaliação de outros consumidores sobre a satisfação com o atendimento.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no consumidor.gov.br é voluntária e só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço. Para isso, é preciso assinar um termo no qual se comprometem em investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve realizar o seu cadastro de forma adequada e comprometer-se a apresentar todos os

dados e informações sobre a reclamação relatada. Após a conclusão da reclamação deverá, ainda, avaliar o seu atendimento.

A plataforma tem tido alto índice de resolutividade e satisfação dos consumidores e conta hoje com mais de 100 mil usuários cadastrados e com a adesão de 243 empresas. São empresas de telefonia, internet, TV por assinatura, bancos, financeiras, corretoras de seguros, comércio eletrônico, companhias aéreas, agências de viagens, fabricantes de produtos, lojas, operadoras de planos de saúde, supermercados, farmácias e muitas outras.

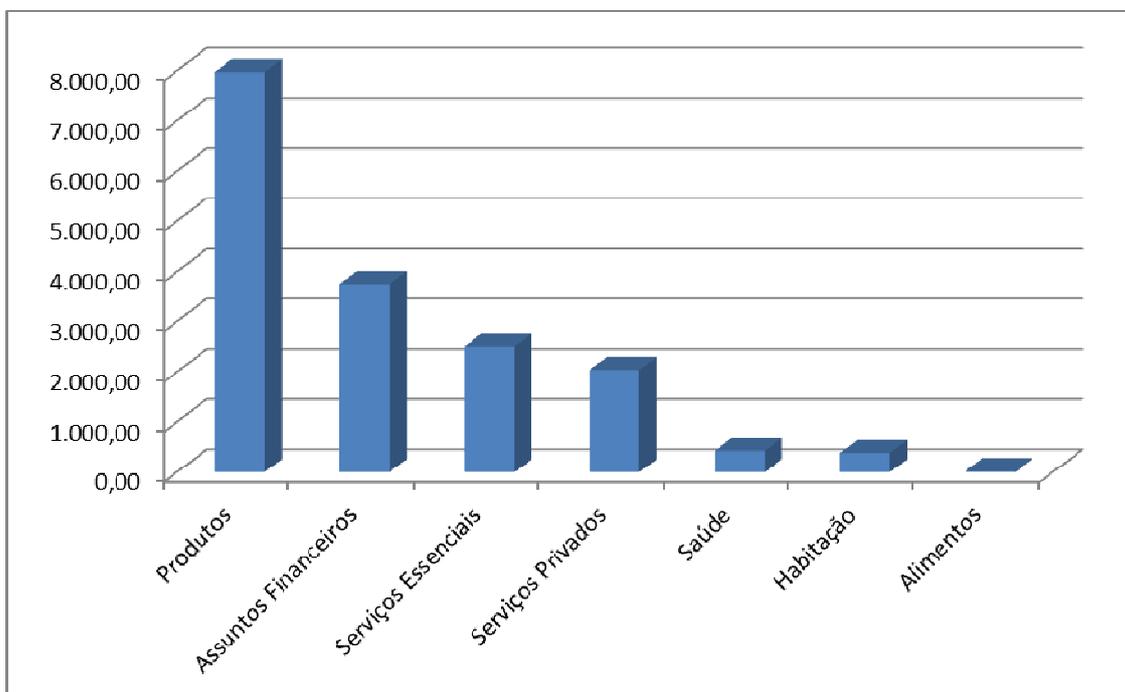
Este é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo via internet, que não substitui o serviço prestado pelos Procons, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

CADASTRO ESTADUAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS DO ESPÍRITO SANTO 2014

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2014 contém **17.110** reclamações, sendo que aproximadamente metade deste volume corresponde a problemas na área de Produtos, seguido por assuntos financeiros e serviços essenciais.

5. Ranking das áreas mais reclamadas.

POSIÇÃO	ÁREA	TOTAL GERAL	
		QUANTIDADE	%
1º	Produtos	7970	46,6%
2º	Assuntos Financeiros	3751	21,9%
3º	Serviços Essenciais	2509	14,7%
4º	Serviços Privados	2043	11,9%
5º	Saúde	432	2,5%
6º	Habitação	389	2,3%
7º	Alimentos	16	0,1%
TOTAL		17110	100%



6. Ranking dos fornecedores mais reclamados: Área ASSUNTOS FINANCEIROS.

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	NÃO ATENDIDA	LOGOMARCA
1º	BRADESCO BANCO BRADESCO S.A. - BMC - FINASA - AMERICAN EXPRESS	255	115	140	
2º	BV FINANCEIRA E VOTORANTIM BV FINANCEIRA S.A. CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO / BANCO VOTORANTIM S.A.	246	71	175	
3º	CAIXA CAIXA ECONOMICA FEDERAL	207	100	107	
4º	BMG BANCO BMG S.A.	203	98	105	
5º	CARTÃO AVISTA AVISTA S.A. ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO	169	92	77	
6º	SANTANDER BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	165	88	77	
7º	BANRISUL BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.	144	60	84	
8º	ITAU ITAU UNIBANCO S.A.	141	64	77	
9º	DACASA DACASA FINANCEIRA S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO FINANCIAMENTO	131	73	58	
10º	CRUZEIRO DO SUL BANCO CRUZEIRO DO SUL	122	42	80	

7. Ranking dos Varejistas mais reclamados: Área PRODUTOS

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	%	NÃO ATENDIDA	%	LOGAMARCA
1º	DADALTO E D&D DLD COMERCIO VAREJISTA LTDA / D&D HOME CENTER DA CONSTRUÇÃO LTDA	564	371	65,8%	193	34,22%	
2º	ELETROCITY COMERCIAL SUPERAUDIO LTDA	436	283	64,9%	153	35,09%	
3º	PONTO FRIO E CASAS BAHIA VIA VAREJO S.A.	378	266	70,4%	112	29,63%	
4º	RICARDO ELETRO RICARDO ELETRO DIVINOPOLIS LTDA	344	201	58,4%	143	41,57%	
5º	SIPOLATTI LOJAS SIPOLATTI INDÚSTRIA E COMERCIO LTDA	236	167	70,8%	69	29,24%	
6º	AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO B2W - COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO	95	67	70,5%	28	29,47%	
7º	WALMART WMB COMERCIO ELETRONICO LTDA	82	52	63,4%	30	36,59%	
8º	AMERICANAS LOJAS AMERICANAS S.A.	61	50	82,0%	11	18,03%	
9º	COMPRA FÁCIL SOCIEDADE COMERCIAL E IMPORTADORA HERMES S.A.	41	31	75,6%	10	24,39%	
10º	MAGAZINE LUIZA MAGAZINE LUIZA S.A.	24	19	79,2%	5	20,83%	

8. Ranking dos Fabricantes mais reclamados: Área PRODUTOS

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	%	NÃO ATENDIDA	%	LOGOMARCA
1º	LENOVO / CCE / DIGIBRAS CEMAZ INDÚSTRIA ELETRÔNICA DA AMAZONIA S.A.	264	154	58,3%	110	41,67%	
2º	SAMSUNG SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	242	205	84,7%	37	15,29%	
3º	ELECTROLUX ELECTROLUX DO BRASIL S.A.	155	117	75,5%	38	24,52%	
4º	BRITANIA / PHILCO BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA.	142	117	82,4%	25	17,61%	
5º	MABE / GE / DAKO / BOSCH / CONTINENTAL MABE BRASIL ELETRODOMESTICOS LTDA	128	84	65,6%	44	34,38%	
6º	LG LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA	121	95	78,5%	26	21,49%	
7º	NOKIA NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA	115	81	70,4%	34	29,57%	
8º	CONSUL / BRASTEMP WHIRLPOOL S.A.	92	70	76,1%	22	23,91%	
9º	MOTOROLA MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	79	66	83,5%	13	16,46%	
10º	SONY SONY BRASIL LTDA.	74	46	62,2%	28	37,84%	

9. Ranking dos fornecedores mais reclamados: Área HABITAÇÃO

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	%	NÃO ATENDIDA	%	LOGOMARCA
1º	MRV MRV ENGENHARIA E PARTICIPACOES S.A.	55	3	5%	52	94,5%	
2º	ROSSI AGERATO EMPREENDIMENTOS S.A.	36	18	50%	18	50,0%	
3º	GOLDFARB PDG BIG FIELD INCORPORACAO S.A.	25	4	16%	21	84,0%	
4º	UNIVERSAL IMOBILIARIA E CONSTRUTORA UNIVERSAL LTDA	12	12	100%	0	0,0%	
5º	GONFRENA GONFRENA EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA	10	7	70%	3	30%	
6º	METRON METRON ENGENHARIA LTDA	9	1	11%	8	88,9%	
7º	TIBERIO TIBERIO CONSTRUÇOES E INCORPORACOES S.A.	8	2	25%	6	75,0%	
8º	LOPES ACTUAL LPS ESPIRITO SANTO - CONSULTORIA DE IMOVEIS LTDA	8	4	50%	4	50,0%	
9º	LORENGE LORENGE CONSTRUTORA E INCORPORADORA LTDA	7	2	29%	5	71%	
10º	MORAR MORAR CONSTRUTORA E INCORPORADORA LTDA	6	0	0%	6	100,0%	

10. Ranking dos fornecedores mais reclamados: Área SERVIÇOS ESSENCIAIS

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	NÃO ATENDIDA	LOGOMARCA
1º	OI TELEMAR NORTE LESTE S.A. / OI S.A. / OI MOVEL S.A. / TNL PCS S.A.	1141	825	316	
2º	VIVO VIVO S.A. / TELEFONICA BRASIL S.A.	253	171	82	
3º	EDP - ESCELSA ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS SOCIEDADE ANOMINA	204	131	73	
4º	CLARO E EMBRATEL EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICACOES S.A. - EMBRATEL / CLARO S.A.	253	158	95	
5º	GVT GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA.	161	87	74	
6º	CESAN COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN	140	69	71	
7º	TIM TIM CELULAR S.A.	60	36	24	
8º	CORREIOS EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	28	12	16	
9º	NET NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A.	24	19	5	
10º	TAM TAM LINHAS ÁEREAS S.A.	21	11	10	

11. Ranking dos fornecedores mais reclamados: Área SAÚDE

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	%	NÃO ATENDIDA	%	LOGOMARCA
1º	SMS SMS ASSISTENCIA MEDICA LTDA	50	34	68,0%	16	32,0%	
2º	UNIMED VITÓRIA UNIMED VITORIA COOP. DE TRABALHO MEDICO	39	27	69,2%	12	30,8%	
3º	SÃO BERNARDO CASA DE SAUDE SAO BERNARDO LTDA	26	12	46,2%	14	53,8%	
4º	SAMP SAMP ESPIRITO SANTO ASSISTENCIA MÉDICA LTDA	14	10	71,4%	4	28,6%	
5º	PRODENT PRODENT - ASSISTENCIA ODONTOLOGICA LTDA.	13	4	30,8%	9	69,2%	
6º	PHS VIDA SAUDAVEL S.A.	11	7	63,6%	4	36,4%	
7º	ODONTOPREV ODONTOPREV S.A.	10	2	20,0%	8	80,0%	
8º	BRADESCO SAÚDE BANCO BRADESCO S.A. – BMC / FINASA / BANKPAR / AMEX	10	4	40,0%	6	60,0%	
9º	UNIMED RIO DE JANEIRO UNIMED - COOP. DE TRAB. MED. DO RIO DE JANEIRO LTDA	9	3	33,3%	6	66,7%	
10º	QUALICORP QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS S.A.	7	0	0,0%	7	100,0%	

12. Ranking dos fornecedores mais reclamados: Área TELECOMUNICAÇÃO

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	%	NÃO ATENDIDA	%	LOGOMARCA
1º	OI TELEMAR NORTE LESTE S.A. / OI S.A. / OI MOVEL S.A. / TNL PCS S.A.	1380	1002	72,61%	378	27,39%	
2º	CLARO E EMBRATEL CLARO S.A. / EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. - EMBRATEL	348	220	63,22%	128	36,78%	
3º	VIVO VIVO S.A. / TELEFONICA BRASIL S.A.	268	182	67,91%	86	32,09%	
4º	GVT GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA.	247	131	53,04%	116	46,96%	
5º	SKY SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	143	71	49,65%	72	50,35%	
6º	NET NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A.	73	54	73,97%	19	26,03%	
7º	TIM TIM CELULAR S.A.	66	40	60,61%	26	39,39%	

13. Ranking dos fornecedores mais reclamados: Serviço TELEFONIA MÓVEL.

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	%	NÃO ATENDIDA	%	LOGOMARCA
1º	VIVO VIVO S.A. / TELEFONICA BRASIL S.A.	208	141	67,79%	67	32,21%	
2º	OI TELEMAR NORTE LESTE S.A. / OI S.A. / OI MOVEL S.A. / TNL PCS S.A.	172	122	70,93%	50	29,07%	
3º	CLARO E EMBRATEL CLARO S.A. /EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. - EMBRATEL	88	53	60,23%	35	39,77%	
4º	TIM TIM CELULAR S.A.	54	32	59,26%	22	40,74%	

14. Ranking dos fornecedores mais reclamados: Serviço TELEFONIA FIXA.

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	%	NÃO ATENDIDA	%	LOGOMARCA
1º	OI TELEMAR NORTE LESTE S.A. / OI S.A. / OI MOVEL S.A. / TNL PCS S.A.	965	701	72,64%	264	27,36%	
2º	CLARO E EMBRATEL CLARO S.A. /EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. - EMBRATEL	165	105	63,64%	60	36,36%	
3º	GVT GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA.	157	86	54,78%	71	45,22%	
4º	VIVO VIVO S.A. / TELEFONICA BRASIL S.A.	45	30	66,67%	15	33,33%	
5º	NET NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A.	30	24	80,00%	6	20,00%	
6º	TIM TIM CELULAR S.A.	6	4	66,67%	2	33,33%	

15. Ranking dos fornecedores mais reclamados: Serviço INTERNET.

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	%	NÃO ATENDIDA	%	LOGOMARCA
1º	OI TELEMAR NORTE LESTE S.A. / OI S.A. / OI MOVEL S.A. / TNL PCS S.A.	144	102	70,83%	42	29,17%	
2º	CLARO E EMBRATEL CLARO S.A. / EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. - EMBRATEL	38	25	65,79%	13	34,21%	
3º	GVT GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA.	26	15	57,69%	11	42,31%	
4º	VIVO VIVO S.A. / TELEFONICA BRASIL S.A.	15	11	73,33%	4	26,67%	
5º	NET NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A.	7	5	71,43%	2	28,57%	
6º	TIM TIM CELULAR S.A.	6	4	66,67%	2	33,33%	

16. Ranking dos fornecedores mais reclamados: Serviço TV POR ASSINATURA.

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	%	NÃO ATENDIDA	%	LOGOMARCA
1º	SKY SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	142	70	49,30%	72	50,70%	
2º	OI TELEMAR NORTE LESTE S.A. / OI S.A. / OI MOVEL S.A. / TNL PCS S.A.	100	78	78,00%	22	22,00%	
3º	GVT GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA.	60	29	48,33%	31	51,67%	
4º	CLARO E EMBRATEL CLARO S.A. / EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. - EMBRATEL	57	37	64,91%	20	35,09%	
5º	NET NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A.	42	30	71,43%	12	28,57%	

17. Ranking dos Assuntos mais reclamados

POSIÇÃO	ÁREA	TOTAL GERAL	
		QUANTIDADE	%
1º	Aparelho Celular	1682	9,83%
2º	Banco comercial	1504	8,79%
3º	Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	1391	8,13%
4º	Microcomputador / Produtos de Informática	1295	7,57%
5º	Cartão de Crédito	812	4,75%
6º	Telefonia Celular	657	3,84%
7º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	603	3,52%
8º	Geladeira e Freezer	589	3,44%
9º	Financeira	435	2,54%
10º	TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	434	2,54%
11º	Móveis Para Quarto	376	2,20%
12º	Outros Contratos	352	2,06%
13º	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	315	1,84%
14º	Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora	302	1,77%
15º	Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)	290	1,69%
16º	Seguro	276	1,61%
17º	Fogão e Microondas	229	1,34%
18º	Plano de saúde regulamentado	224	1,31%
19º	Energia Elétrica	216	1,26%
20º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	207	1,21%
21º	Outros	4921	28,76%
TOTAL		17110	100%

18. Ranking dos Problemas mais reclamados

POSIÇÃO	ÁREA	TOTAL GERAL	
		QUANTIDADE	%
1º	Produto com vício	4930	34,5%
2º	Cobrança indevida/abusiva	3060	21,4%
3º	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1189	8,3%
4º	Antecipação de Financiamento	788	5,5%
5º	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	732	5,1%
6º	Não entrega/demora na entrega do produto	600	4,2%
7º	Contrato (não cumprimento, alteração, etc.)	526	3,7%
8º	Serviço não fornecido (entrega/instalação, etc.)	435	3,0%
9º	Desistência de compra (cancelamento de compra)	251	1,8%
10º	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, etc.)	240	1,7%
11º	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	220	1,5%
12º	Recusa injustificada em prestar serviço	192	1,3%
13º	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	189	1,3%
14º	SAC (Resolução de demandas, excesso de prazo, etc.)	147	1,0%
15º	Produto entregue diferente do pedido	147	1,0%
16º	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	144	1,0%
17º	Venda enganosa	137	1,0%
18º	Crédito Consignado	136	1,0%
19º	Não cumprimento do contrato/proposta	124	0,9%
20º	Serviço em desacordo com norma/lei	121	0,8%
TOTAL		14308	100%

19. Ranking dos fornecedores mais reclamados - TOP 20

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	ATENDIDA	%	NÃO ATENDIDA	%	LOGOMARCA
1º	OI TELEMAR NORTE LESTE S.A. / OI S.A. / OI MOVEL S.A. / TNL PCS S.A.	1439	1052	73,1%	387	26,9%	
2º	DADALTO E D&D DLD COMERCIO VAREJISTA LTDA/D&D HOME CENTER DA CONSTRUCAO LTDA	564	371	65,8%	193	34,2%	
3º	ELETROCITY COMERCIAL SUPERAUDIO LTDA	436	283	64,9%	153	35,1%	
4º	CLARO E EMBRTEL CLARO S.A. / EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. - EMBRTEL	405	260	64,2%	145	35,8%	
5º	VIVO VIVO S.A. / TELEFONICA BRASIL S.A.	349	247	70,8%	102	29,2%	
6º	RICARDO ELETRO RICARDO ELETRO DIVINOPOLIS LTDA	344	201	58,4%	166	48,3%	
7º	BRADESCO BANCO BRADESCO S.A. - BMC - FINASA - AMERICAN EXPRESS	308	142	46,1%	92	29,9%	
8º	PONTO FRIO E CASAS BAHIA VIA VAREJO S.A.	277	193	69,7%	84	30,3%	
9º	CCE / DIGIBRAS / LENOVO CEMAZ INDÚSTRIA ELETRONICA DA AMAZONIA S.A.	264	154	58,3%	119	45,1%	
10º	GVT GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	257	138	53,7%	175	68,1%	
11º	CAIXA CAIXA ECONOMICA FEDERAL	256	125	48,8%	69	27,0%	
12º	ITAU ITAU UNIBANCO S.A.	246	154	62,6%	131	53,3%	
13º	BV FINANCEIRA E VOTORANTIM BV FINANCEIRA S.A. CRED. FINAN. E INVEST. / BANCO VOTORANTIM S.A.	246	71	28,9%	175	71,1%	
14º	SAMSUNG SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	242	205	84,7%	143	59,1%	
15º	SIPOLATTI LOJAS SIPOLATTI INDÚSTRIA E COMERCIO LTDA	236	167	70,8%	110	46,6%	
16º	ECELSA EDP - ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS SOCIEDADE ANONIMA	217	138	63,6%	37	17,1%	
17º	(BMG) BANCO BMG S.A.	205	98	47,8%	90	43,9%	

Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas do Espírito Santo 2014

18º	SANTANDER BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	197	107	54,3%	107	54,3%	
19º	CARTÃO AVISTA AVISTA S.A. ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CRÉDITO	170	93	54,7%	77	45,3%	
20º	PALLADIUM PALLADIUM LOGISTICA E DISTRIBUIÇÃO LTDA	165	124	75,2%	79	47,9%	

20. Ranking das empresas que menos antederam o consumidor dentre as relacionadas no TOP 20

POS	NOME FANTASIA RAZÃO SOCIAL	TOTAL	NÃO ATENDIDA	%	LOGOMARCA
1º	BV FINANCEIRA E VOTORANTIM BV FINANCEIRA S.A. CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO / BANCO VOTORANTIM S.A.	246	175	71,1%	
2º	GVT GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	257	175	68,1%	
3º	SAMSUNG SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	242	143	59,1%	
4º	SANTANDER BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	197	107	54,3%	
5º	ITAU ITAU UNIBANCO S.A.	246	131	53,3%	
6º	RICARDO ELETRO RICARDO ELETRO DIVINOPOLIS LTDA	344	166	48,3%	
7º	PALLADIUM PALLADIUM LOGISTICA E DISTRIBUICAO LTDA	165	79	47,9%	
8º	SIPOLATTI LOJAS SIPOLATTI INDÚSTRIA E COMERCIO LTDA	236	110	46,6%	
9º	CARTÃO AVISTA AVISTA S.A. ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO	170	77	45,3%	
10º	CCE / DIGIBRAS / LENOVO CEMAZ INDÚSTRIA ELETRONICA DA AMAZONIA S.A.	264	119	45,1%	
11º	BMG BANCO BMG S.A.	205	90	43,9%	
12º	CLARO E EMBRATEL CLARO S.A. / EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. - EMBRATEL	405	145	35,8%	
13º	ELETROCITY COMERCIAL SUPERAUDIO LTDA	436	153	35,1%	
14º	DADALTO E D&D DLD COMERCIO VAREJISTA LTDA/D&D HOME CENTER DA CONSTRUÇÃO LTDA	564	193	34,2%	
15º	PONTO FRIO E CASAS BAHIA VIA VAREJO S.A.	277	84	30,3%	

Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas do Espírito Santo 2014

16º	BRADESCO BANCO BRADESCO S.A. - BMC - FINASA - AMERICAN EXPRESS	308	92	29,9%	
17º	VIVO VIVO S.A. / TELEFONICA BRASIL S.A.	349	102	29,2%	
18º	CAIXA CAIXA ECONOMICA FEDERAL	256	69	27,0%	
19º	OI TELEMAR NORTE LESTE S.A. / OI S.A. / OI MOVEL S.A. / TNL PCS S.A.	1439	387	26,9%	
20º	ESCELSA EDP - ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS SOCIEDADE ANONIMA	217	37	17,1%	

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2014, reunindo todas as reclamações registradas pelos Procons do Estado do Espírito Santo, encontra-se disponível para acesso no endereço: http://www.procon.es.gov.br/download/Lista_Completa.pdf

www.procon.es.gov.br

 /procones

 /proconestadualespiritosanto

Telefone 151

