



CIDADE

GOVERNO

SERVIÇOS

NOTÍCIAS

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

Sobre a Secretaria

Nossa Equipe

Missão

Histórico

Leis e Decretos

Ações do Procon

Projetos e Resultados

Contato

Contato

Formas de Atendimento

Serviços

Cadastro de Reclamações

Ranking de Reclamações

SINDEC - Consulte sua reclamação

Consulta de Recall

SAC - Como foi seu atendimento?

Downloads e Links

Bloqueio de Telemarketing

consumidor.gov.br

[Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor](#)

Ranking de Reclamações 2016

O Procon Itajubá divulga o ranking das empresas mais reclamadas em 2016.

Telefônicas lideram o ranking de mais reclamadas, seguidas de Bancos, Fabricantes de Eletrônicos, e operadoras de TV por assinatura e internet.

Em números absolutos, nos quais também são computados os atendimentos do retorno da CIP e o extra-procon (modalidades de atendimento que não recebem classificação do SINDEC), o Procon registrou em 2016, um total de 5.056 atendimentos.

ATENDIMENTO REALIZADOS

Do total de atendimentos classificados em 2016, as áreas mais demandadas foram:

- Serviços Essenciais: 26,79%
- Assuntos Financeiros: 26,75%
- Produtos: 25,72%,
- Serviços Privados: 16,85 %

Os setores de Alimentos, Habitação e Saúde, corresponderam juntas ao total de 3,89% dos atendimentos.

Confira o Ranking de Atendimentos do Procon 2016:

- 1º - OI MÓVEL SA - 360 (9,76%)
- 2º - CLARO SA - 278 (7,54%)
- 3º - TELEFÔNICA BRASIL SA - 223 (6,05%)
- 4º - TIM CELULAR SA - 202 (5,48%)
- 5º - CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - 131 (3,55%)
- 6º - SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA - 100 (2,71%)
- 7º - CEMIG DISTRIBUIÇÃO SA - 98 (2,66%)
- 8º - BANCO MERCANTIL DO BRASIL - 90 (2,44%)
- 9º - RBC- REDE BRASILEIRA COM. - MASTER CABO - 85 (2,31%)
- 10º - SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA - 83 (2,25%)
- 11º - TELEMAR NORTE LESTE SA - 81 (2,20%)
- 12º - BANCO SANTANDER BRASIL SA - 69 (1,87%)
- 13º - ITAÚ UNIBANCO SA - 65 (1,76%)
- 14º - BANCO BRADESCO SA - 59 (1,60%)
- 15º - EMBRATEL SA - 55 (1,49%)

RECLAMAÇÃO (Processo Administrativo Formal)

O Procon entende por reclamação os problemas não solucionados pelos canais intermediários de atendimento, quando surge a necessidade de

MISSÃO, VISÃO
E VALORES
PREFEITURA

12h às 18h
HORÁRIO DE ATENDIMENTO
NO CENTRO ADMINISTRATIVO

abertura de Processo Administrativo formal após as tentativas de solução inicial.

Do total de 390 reclamações finalizadas em 2016, as áreas mais reclamadas foram:

- Produtos (eletroeletrônicos, móveis etc.): 34,10%
- Serviços Essenciais (telefonia fixa e móvel e energia etc.): 27,18%.
- Assuntos Financeiros (cartão, financiamento, banco): 22,05%
- Serviços Privados (provedores de acesso e serviços de internet, cursos etc.): 14,62%

As reclamações sobre a área de Alimentos, Habitação e Saúde responderam juntas por 2,05% das reclamações.

Confira o ranking das empresas que responderam Processo Administrativo no Procon em 2016:

- 1º - OI MÓVEL SA - 60 (14,18%)
- 2º - SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA - 23 (5,44%)
- 3º - CLARO SA - 21 (4,96%)
- 4º - TELEFÔNICA BRASIL SA - 21 (4,96%)
- 5º - BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA - 19 (4,49%)
- 6º - SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA - 14 (3,31%)
- 7º - NOVA CASA BAHIA SA - 13 (3,07%)
- 8º - CAIXA ECONOMICA FEDERAL - 12 (2,87%)
- 9º - TIM CELULAR SA - 11 (2,60%)
- 10º - BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA - 8 (1,89%)
- 11º - CEMIG DISTRIBUIÇÃO SA - 8 (1,89%)
- 12º - CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO - 7 (1,65%)
- 13º - TELEMAR NORTE LESTE SA - 7 (1,65%)
- 14º - BANCO BRADESCO SA - 6 (1,42%)
- 15º - STARWEB TELECOMUNICAÇÕES - 6 (1,42%)

1 - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça.

2 - Atendimento Preliminar, Carta de Informações Preliminares (CIP), Retorno da CIP, Simples Consulta, e Extra-Procon.

[Ranking de Reclamações 2015, clique aqui!](#)

[Ranking de Reclamações 2014, clique aqui!](#)

[Ranking de Reclamações 2013, clique aqui!](#)