

# Procon-SP lista produtos e marcas campeões de queixas

**A** Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-SP), da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, divulgou, em seu site, o ranking de marcas e produtos com maior incidência de reclamação no Estado de São Paulo no primeiro semestre do ano (*ver link em serviço*). Publicado na quinta-feira (30), às vésperas da semana do Dia dos Pais, o estudo informa o total de Cartas de Informação Preliminar (CIPs) enviadas pela Fundação às empresas – medida usada pelo Procon na intermediação da solução dos problemas dos consumidores.

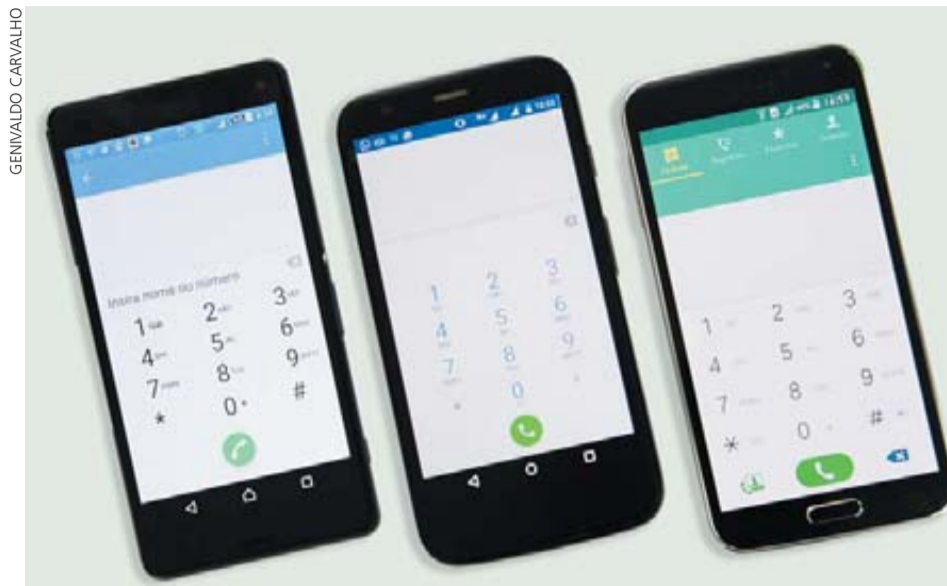
**Ranking da Fundação de Defesa do Consumidor informa quais itens e marcas foram os mais reclamados no Estado de São Paulo no 1º semestre do ano**

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o fabricante do produto tem prazo de 30 dias para sanar o problema apontado pelo cliente. Se o item vendido for considerado 'produto essencial', a correção do defeito ou falha deve ser imediata.

**Pós-venda** – Responsável pela pesquisa, Marta Cassis Aur, da diretoria de atendimento do órgão, explica que a CIP relata ao fabricante o histórico de tratativas do consumidor com a assistência técnica e outros serviços de pós-venda, de responsabilidade deles, e informa o prazo de dez dias corridos para que responda ao cliente e à fundação.

No levantamento deste ano, o telefone celular lidera a lista com 2.709 queixas, aumento de 45% em comparação com o mesmo período do ano passado. Na sequência, vêm os eletrodomésticos da linha branca (fogão, micro-ondas, geladeira, máquinas de lavar e de secar roupas) com 1.325; seguido por itens de informática, como computadores, notebooks e tablets, com 1.188 reclamações (*ver tabela*).

**Negativo** – Com 865 reclamações, os aparelhos celulares da Sony lideram o ranking – aumento de 773% ante o mesmo período de 2014, quando tiveram 99 queixas –, além de ter diminuído o índice de solução



Telefones celulares novamente lideraram as reclamações dos clientes no Procon

## Produtos campeões de reclamações

Ordem	produto	1º semestre 2015	Índice de solução
1º	Aparelho celular	2.709	79%
2º	Produtos da linha branca	1.325	76%
3º	Microcomputador / produtos de informática	1.188	72%

## Fornecedores com mais queixas

### 1º) Aparelho celular

Ordem	produto	1º semestre 2015	Índice de solução
1º	Sony	865	69%
2º	Motorola	535	86%
3º	Samsung	497	95%
4º	Microsoft Nokia	114	86%
5º	LG	109	89%

### 2º) Produtos de linha branca

Ordem	produto	1º semestre 2015	Índice de solução
1º	Electrolux	331	80%
2º	Whirlpool / Brastemp / Consul	308	76%
3º	Mabe / GE / Dako / Continental	202	66%
4º	Samsung	29	67%
5º	Esmaltec	22	56%

### 3º) Microcomputador / produtos de informática

Ordem	produto	1º semestre 2015	Índice de solução
1º	Lenovo / CCE	322	80%
2º	Positivo	165	59%
3º	Dell	74	80%
4º	DL	48	60%
5º	HP	45	86%

Fonte: Procon-SP

de 94%, em 2014, para 69% em 2015. Em segundo lugar ficaram os aparelhos celulares da Motorola com 535, e índice de solução de 87%. Em terceiro lugar aparece a Samsung, com 497 reclamações.

Em notas divulgadas à imprensa durante a tarde de ontem (31), as empresas fabricantes de aparelhos celulares Sony, Motorola, Samsung e Microsoft Nokia afirmaram que, cada vez mais, estão focadas na etapa do pós-venda e possuem equipes destacadas para acompanhar os casos encaminhados pelo órgão. Declararam ainda que buscam a satisfação do consumidor e, por isso, priorizam cada vez mais os canais de comunicação com o cliente e o crescimento no número de casos solucionados.

Na linha branca, os eletrodomésticos campeões de reclamações são os da marca Electrolux, com 331 atendimentos, seguidos dos da Whirlpool (Brastemp/Consul) com 308, e do grupo Mabe (GE/Dako/Continental) com 202 casos. Entre os itens de informática, a Lenovo/CCE encabeça a lista, com 322 atendimentos, porém com redução de 61% em relação a 2014 e aumento no índice de solução de 61% para 80% em 2015. Na sequência, vem a Positivo com 165 reclamações e 65% de índice de solução; em terceiro lugar a Dell, com 74 queixas e 80% de casos solucionados.

**Direitos** – O Procon-SP alerta que, caso não tenha o problema resolvido no prazo máximo de 30 dias, o consumidor poderá exigir da empresa, de acordo com a sua preferência, ou a substituição do produto por outro da mesma espécie e em perfeitas condições de uso, ou a restituição imediata da quantia paga (atualizada), sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou o abatimento proporcional do preço.

“Se tiver dúvida sobre os seus direitos e deveres, a recomendação é consultar o CDC”, que foi instituído pela Lei nº 8.078/1990, federal, e deve sempre estar disponível para consulta nas lojas e estabelecimentos comerciais. “Se preferir, também é possível imprimir ou copiá-lo na íntegra no site do Procon-SP”, informa a diretora de atendimento da fundação.

Rogério Mascia Silveira  
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

## SERVIÇO

Fundação Procon-SP – [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)  
Aparelhos e marcas mais reclamadas no primeiro semestre de:  
2015 – <http://goo.gl/AQ4Li6>  
2014 – <http://goo.gl/yCNv3B>  
Código de Defesa do Consumidor (CDC) – <http://goo.gl/jPNsoT>

## Butantan antecipa fases da vacina contra a dengue

O Instituto Butantan, da Secretaria de Estado da Saúde, está na fase final de vacinação dos últimos voluntários da segunda etapa de testes para a vacina contra a dengue. O trabalho é realizado em parceria pelos Institutos Nacionais de Saúde (NIH, em inglês), dos Estados Unidos, com o apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp).

A proposta desta fase do estudo clínico é demonstrar que a vacina é segura e que o sistema imunológico dos voluntários imunizados desenvolve anticorpos necessários para combater os quatro sorotipos dos vírus da dengue.

“Já temos os resultados parciais de imunogenicidade (capacidade de a vacina induzir a uma resposta imunológica) dos outros participantes do estudo. Agora faremos as análises dos últimos voluntários”, disse o diretor da Divisão de Ensaios Clínicos e Farmacovigilância do Butantan, Alexander Precioso.

Segundo o especialista, os resultados preliminares “mostram que a vacina tem perfil de segurança semelhante aos outros tipos, condição indispensável para iniciar a fase 3 dos ensaios clínicos, após obtida a aprovação da Agência Nacional de

Vigilância Sanitária (Anvisa) e dos comitês de ética”.

**Fase 3** – Para obter mais rapidamente a autorização e iniciar a terceira e última fase, em que deve ser demonstrada a eficácia da vacina no combate da dengue, os pesquisadores do instituto submeteram antecipadamente (em abril) à Anvisa o protocolo do estudo clínico. Essa etapa estava prevista para ser iniciada no final do ano ou no início de 2016.

A estimativa dos pesquisadores é de que a Anvisa autorize a realização dos

ensaios clínicos dessa nova fase tão logo sejam apresentados os resultados da resposta imunológica dos participantes do estudo clínico da fase 2.

“Achamos que a aprovação da fase 3 não vai demorar muito porque a Anvisa se comprometeu a avaliar o protocolo que submetemos o mais rápido possível, em razão da importância da dengue e da necessidade de uma vacina para combatê-la”, avaliou Precioso.

Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial  
Portal do Governo do Estado