



Tabela 1.1 – Ranking* dos Fornecedores mais reclamados pelos consumidores no Cadastro

Nacional de Reclamações Fundamentadas 2014

Posição	Fornecedor
1º	TELEMAR NORTE LESTE S/A (OI – FIXO)
2º	LIR COMERCIO VAREJISTA DE ELETRODOMESTICOS LT (RICARDO ELETRO)
3º	DADALTO S A
4º	COMERCIAL SUPERAUDIO LTDA (ELETROCITY - CARIACICA)
5º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA
6º	FLÁVIO MÓVEIS LTDA (PALLADIUM)
7º	VIA VAREJO S.A (PONTO FRIO/CASAS BAHIA)
8º	TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)
9º	LOJAS SIPOLATTI INDUSTRIA E COMERCIO LTDA
10º	CEMAZ INDUSTRIA ELETRONICA DA AMAZONIA S.A (CCE)
11º	LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA
12º	NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA
13º	OFFICINA DO CELULAR LTDA EPP
14º	CLARO S.A.
15º	NOVA CASA BAHIA SA
16º	BANCO BRADESCO SA - BMC - FINASA - BANKPAR – AMEX
17º	VIRGINIA SURETY CAMPANHIA DE SEGUROS DO BRASIL
18º	CURBANI COMERCIO E SERVICOS LTDA ME
19º	BRITÂNIA ELETODOMESTICOS LTDA (PHILCO)
20º	COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN (CESAN)
21º	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA (GVT TELEFONIA)
22º	AVISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO
23º	ITAU UNIBANCO S.A
24º	DACASA FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CREDITO FINANCIAMENTO
25º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS SOCIEDADE ANONIMA (ESCELSA)
26º	BANESTES/BANESCARD VISA E MASTERCARD
27º	ELECTROLUX DO BRASIL SA
28º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA
29º	COMERCIAL SUPERAUDIO LTDA (CENTRAL – VILA VELHA)
30º	UNIBANCO SEGUROS S.A (GARANTECH GARANTIAS)

*O Ranking acima foi elaborado levando-se em consideração apenas as trinta primeiras posições e refere-se apenas aos processos encerrados no período apurado, não compreendendo os processos administrativos em andamento, tampouco os atendimentos realizados e solucionados em sede



Tabela 1.2 – Ranking* dos Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores no Cadastro

Nacional de Reclamações Fundamentadas 2014

Posição	Fornecedor
1º	LIR COMERCIO VAREJISTA DE ELETRODOMESTICOS LT (RICARDO ELETRO)
2º	TELEMAR NORTE LESTE S/A (OI – FIXO)
3º	COMERCIAL SUPERAUDIO LTDA (ELETROCITY - CARIACICA)
4º	VIA VAREJO S.A (PONTO FRIO/CASAS BAHIA)
5º	CEMAZ INDUSTRIA ELETRONICA DA AMAZONIA S.A (CCE)
6º	DADALTO S A
7º	BANCO BRADESCO SA - BMC - FINASA - BANKPAR – AMEX
8º	NOVA CASA BAHIA AS (CASAS BAHIA)
9º	AVISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO
10º	COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO (CESAN)
11º	FLÁVIO MÓVEL LTDA (PALLADIUM)
12º	NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA
13º	BANESTES/BANESCARD VISA E MASTERCARD
14º	ITAU UNIBANCO S/A (BANCO ITAÚ - UNIBANCO – CREDICARD)
15º	CARDIF DO BRASIL VIDA E PREVIDENCIA S/A (CARDIF SEGUROS)LOJAS
16º	SIPOLATTI INDÚSTRIA E COMERCIO LTDA
17º	CLARO S.A.
18º	OFFICINA DO CELULAR
19º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA
20º	BANCO DO BRASIL S.A
21º	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA (GVT TELEFONIA)
22º	TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)
23º	DACASA FINANCEIRA S.A
24º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA
25º	LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA
26º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS SOCIEDADE ANONIMA (ESCELSA)
27º	MULTILASER INDUSTRIAL LTDA
28º	UNIBANCO SEGUROS S.A (GARANTECH GARANTIAS)
29º	ITAÚ UNIBANCO (BANCO ITAUCARD S.A)
30º	ELECTROLUX DO BRASIL SA

*O Ranking acima foi elaborado levando-se em consideração apenas as trinta primeiras posições e refere-se apenas aos processos encerrados no período apurado, não compreendendo os processos administrativos em andamento, tampouco os atendimentos realizados e solucionados em sede preliminar.



Tabela 1.3 – Ranking* dos Fornecedores que Mais Atendem aos Consumidores no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2014

Posição	Fornecedor
1º	TELEMAR NORTE LESTE S/A (OI – FIXO)
2º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA
3º	DADALTO S/A
4º	LIR COMERCIO VAREJISTA DE ELETRODOMESTICOS LT (RICARDO ELETRO)
5º	COMERCIAL SUPERAUDIO LTDA (ELETROCITY-CARIACICA)
6º	FLÁVIO MÓVEL LTDA (PALLADIUM MÓVEIS)
7º	TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)
8º	LOJAS SIPOLATTI INDÚSTRIA E COMERCIO LTDA
9º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA (PHILCO)
10º	VIRGINIA SURETY COMPANHIA DE SEGUROS DO BRASIL
11º	VIA VAREJO S.A (PONTO FRIO/CASAS BAHIA)
12º	LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA
13º	CURBANI COMERCIO E SERVICOS LTDA ME
14º	OFFICINA DO CELULAR LTDA EPP
15º	CLARO S.A.
16º	NOKIA DO BRASIL
17º	COMERCIAL SUPERAUDIO LTDA (ELETROCITY CENTRAL V.V)
18º	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA (GVT TELEFONIA)
19º	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA
20º	ELECTROLUX DO BRASIL S/A
21º	NOVA CASAS BAHIA (CASAS BAHIA)
22º	COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN (CESAN)
23º	CEMAZ INDUSTRIA ELETRONICA DA AMAZONIA S.A (CCE)
24º	DACASA FINACEIRA
25º	BANCO BRADESCO SA - BMC - FINASA - BANKPAR - AMEX
26º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS SOCIEDADE ANONIMA (ESCELSA)
27º	M.E INDUSTRIA ELETRONICA DO NORDESTE LTDA (MONDIAL)
28º	ITAU UNIBANCO S/A (BANCO ITAÚ - UNIBANCO – CREDICARD)
29º	AVISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO
30º	ITAU UNIBANCO (ITAUCARD)

*O Ranking acima foi elaborado levando-se em consideração apenas as trinta primeiras posições e refere-se apenas aos processos encerrados no período apurado, não compreendendo os processos administrativos em andamento, tampouco os atendimentos realizados e solucionados em sede preliminar.